



Garantie sur les végétaux

Par **TardigrAde**, le **07/07/2025** à **14:36**

Bonjour,

Ayant un souci avec une boutique de plante tropical, plante infesté de thrips reconnu verbalement par la vendeuse.

La plante acheté fin octobre commencé à aller mal dès la première semaine.

J'ai bien entendu contacté la vendeuse pour lui faire part du problème.

Au bout de plusieurs mois, pas d'amélioration

Nous sommes donc passer en boutique en décembre avec la plante. Elle a été récupéré par la vendeuse et elle s'est engagée à l'échanger et nous devons passer la récupérer maximum au mois de mars.

C'est là que les problèmes ont commencé. Plus de réponses (j'ai essayé tous les canaux de communication, SMS, mail, formulaire de contact, appel, réseau sociaux).

Après un numéro trouvé miraculeusement par mon compagnon, la vendeuse a enfin décroché. Elle nous a indiqué avoir toujours la plante de côté et qu'elle nous la livrerait le lundi 16 juin.

De nouveaux ignorés, mon compagnon a envoyé un message pour un remboursement et les choses ont dégénéré.

Pendant l'appel, la vendeuse était très froide et incisive. Le ton est monté (des deux côtés) et l'échange fut rompu.

J'ai essayé tant bien que mal de le réouvrir mais en vain.

J'ai donc ce jour fait un signalement auprès de signal.gouv tout en ayant prévenu la vendeuse en amont et miracle. J'ai reçu un retour de sa part !

Elle m'indique que mon compagnon a été insultant, ce qui est faux ! Et

qu'elle saisit ce jour son avocat la loi étant de son côté.

Je ne sais pas quoi faire...

Je ne veux pas lui donner raison alors qu'elle m'a littéralement volé 80 €. Mais surtout, c'est nous qui passons pour les méchants alors que nous n'avons vraiment rien fait de mal...

Qu'est-ce que je risque réellement si je ne lâche pas ?

J'ai des captures d'écran qui attestent qu'elle s'engageait à nous échanger cette plante et qui confirme qu'elle ne répond jamais à toutes mes relances.

Au cas où, voici le signalement effectué (très long à lire, je m'en excuse):

Problème

Achat en Magasin

Le magasin de façon générale

Remboursement / garantie

Il présente un défaut ou il ne marche plus

Neuf

Il y a moins de 2 ans

Description

Date d'achat : 31/10/2024

Nom du produit : Colocasia Pharaoh's Mask

Date du constat : 08/11/2024

Interlocuteur : Vendeur

Description : Objet : Refus d'échange d'une plante malgré engagement écrit du vendeur (Mme Marine Quarante)

Bonjour, J'ai acheté une Colocasia Pharaoh's Mask fin octobre/début novembre 2024 auprès de cette boutique, au prix de 80 € environ en carte bleu.

La plante a présenté des signes de mauvaise santé dès la première semaine suivant l'achat, ce

que j'ai immédiatement signalé au vendeur par message avec photos à l'appui.

Nous nous sommes rendus en boutique en décembre, car la plante continuait à dépérir.

La vendeuse a alors repris la plante en confirmant qu'elle soupçonnait un problème de thrips venant de son fournisseur et qu'elle comptait lui en parler.

Elle nous a expliqué que ses fournisseurs ne pouvaient plus traiter les plantes comme avant, mais que, souhaitant se positionner en boutique haut de gamme, elle souhaite offrir un service client de qualité.

Surtout pour une plante à ce prix (80€), précisant qu'elle ne souhaitait pas offrir un service de type Botanic ou grandes chaînes.

En plus de cet échange, elle s'est engagée à traiter la plante lors de son arrivée en boutique. En effet, elle voulait être certaine que l'on n'ai pas de soucis une fois rentrés à la maison et que l'on aurait simplement à l'acclimater.

Elle nous a confirmé par écrit sur Messenger (20/12/2024 et 27/12/2024) qu'elle procéderait à un échange lorsque son fournisseur recevrait de nouvelles plantes, tout en convenant de récupérer la plante pour tenter de la sauver. (en boutique, elle nous a indiqué que finalement, elle la rendrait à son grossiste et qu'il se débrouillerait avec).

Son grossiste étant en vacances, nous lui avons indiqué que nous serions absents en février et que cela n'était pas grave, que nous avons le temps, et que nous pourrions la récupérer à ce moment-là. (En plus d'une meilleure saisonnalité puisque mois de mars).

Depuis, j'ai relancé à de très nombreuses reprises sur tous les canaux disponibles : mails, formulaire de contact sur leur site, prise de rendez-vous en ligne (ignorée par la vendeuse), appels sur les deux numéros de téléphone, messages sur les réseaux sociaux, SMS, commentaire laissé sous un post insta (qui a mystérieusement disparu) sans jamais recevoir de réponse malgré mes relances polies.

J'ai même essayé de contacter son associée sur son profil personnel également laisser sans réponse.

Bien qu'elle est indiquée que cela fait des mois et qu'elle ne peut plus rien faire, le problème a été signalé dès le début...

Lorsque mon compagnon a pu joindre la boutique par téléphone, la gérante a finalement indiqué qu'elle refusait le remboursement en prétextant qu'aucune garantie ne s'appliquait aux plantes. Et également que "Mais Monsieur, si une plante semble malade en magasin, eh bien, il ne faut pas l'acheter !"

Nous étions donc encore en tord.

Bien évidemment, elle venait tout juste de la recevoir, et elle semblait en forme. Il s'agit de notre première plante d'intérieur et encore plus de tropical, donc nous avons confiance en elle...

Le ton est monté et le dialogue a été rompu.

Elle nous a dit avoir un dégât des eaux, je ne vois pas le rapport avec les multiples relances faites depuis plusieurs mois et passage en boutique fait.

Le dernier passage en boutique, le 8 mars, que nous avons fait (nous avons encore dû nous déplacer, car toujours aucun retour de sa part).

Elle devait contacter encore une fois son grossiste, parce que celle qu'elle avait dans sa boutique était vraiment trop petite d'après elle donc pas un échange équitable par rapport à la plante d'origine.

Et lors du dernier appel, mi-juin (numéro trouvé par mon compagnon qui a trouvé réponse, miracle) elle s'est de nouveau engagé pour cet échange.

Elle a choisi de nous la livrer le lundi 16 juin (mon jour de repos) car elle a un dépôt à côtés et que cela été plus simple pour elle.

Dans tous les cas, elle devait nous tenir au courant.

Je rappelle que le problème est apparu dans la semaine suivant l'achat, et qu'en principe, une garantie minimale de 15 jours s'applique même pour les végétaux lorsque le défaut apparaît immédiatement.

En plus de l'engagement écrit pris par la vendeuse d'effectuer un échange. Je souhaite que la boutique respecte l'engagement d'échange pris par écrit ou propose un remboursement équivalent pour résoudre ce litige de manière amiable.

Je reste ouverte à une solution rapide et respectueuse pour clore ce dossier.

Merci d'avance pour votre aide.

Marie

Par **Pierrepauljean**, le **07/07/2025 à 15:16**

bonjour

avez vous au moins adressé un ou plusieurs courriers en RAR à ce magasin ?

Par **TardigrAde**, le **08/07/2025 à 17:03**

Bonjour,

Non, seulement ce que j'ai énoncé :

- mails,
- prise de rendez-vous via leur site, ignoré,
- appels,
- sms, (y compris via whatsapp et messenger),
- DM sur leurs réseaux sociaux,
- commentaire de post instagram,
- Et même un message via messenger à son associé

Rien.

Je suppose que cela ne suffit pas aux yeux de la loi.

Dans tous les cas, elle a reconnu que dès les premiers jours chez moi, je faisais ce qu'il fallait et que la plante allait déjà mal ... (cf mon post)

En gros, si je veux espérer voir les choses changer, je vais devoir payer (frais postaux et

autres) ...

Avant de la signaler hier, je lui ai envoyé un ultime message qui a enfin trouvé réponse ! Pour synthétiser, elle accuse de nouveau mon compagnon d'avoir été injurieux et directif (ce qui je le rappelle n'est pas le cas). Elle a levé le ton, mon compagnon à fait de même. Pas d'injure ni quoi que ce soit d'autres.

Elle trouve dommage que l'on en soit arrivé là, surtout de lancé des démarches pour une plante à 80€.

Elle a indiqué que pour éviter tous propos injurieux de mon compagnon, c'est avec leur avocat que nous communiquerions dorénavant...

Je suppose que cela est plutôt pour me dissuader car il me semble qu'il faut d'abord passer par la case médiateur et conciliation ?

Même si je suis dans mes droits, est-ce que je risque réellement quelque chose alors que je n'ai littéralement fait qu'essayé d'avoir un dialogue avec elle ?