Image not found or type unknown

Droit de rétraction ventes en ligne

Par **Chris_330**, le **27/12/2019** à **12:01**

Bonjour,

Que faut-il entendre précisémment par "fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés" en matière d'exception au droit de rétracation ?

Un site de vente de reproduction de tableaux de peintres qui conditionne obligatoirement un achat à la détermination des hauteurs/largeurs (une commande ne peut être réalisées à défaut) ainsi qu'une rubrique personnalisation du support (type de papier, marges, cadre..) elle aussi obligatoire peut-il se prévaloir systématiquement de cette personnalisation pour refuser toute mise en oeuvre du droit de rétractation ?

Merci pour vos réponses avisées

Par **youris**, le **27/12/2019** à **13:17**

bonjour,

le droit de rétractation connait des exceptions, prévues par le code de la consommation en particulier dans son article L221-28 qui indique:

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

.....

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

la définition ci-dessus me parait claire, dès l'instant ou à la commande, vous devez préciser certaines caractéristiques du bien commandé, l'article ci-dessus s'applique.

salutations

Par **janus2fr**, le **27/12/2019** à **13:46**

Bonjour Youris,

Il ne faut pas faire un abus sur le 3 du L221-28.

Pour supprimer le droit de rétractation, il ne suffit pas de devoir préciser certaines caractéristiques, mais il faut que le bien soit suffisamment personalisé pour ne pas pouvoir être revendu à quelqu'un d'autre.

Par exemple, si, à la commande d'un tee-shirt, vous devez préciser la couleur et la taille, cela ne vous fait pas perdre le droit de rétractation. En revanche, si vous demandez à ce que la photo de votre grand-mère soit reproduite dessus, là oui...

Par **P.M.**, le **27/12/2019** à **18:50**

Bonjour,

Il faudrait déjà savoir ce qui est prévu par le site au moment de la commande et si le droit de rétractation est prévu alors que ce serait leur unique activité...

Par **Chris_330**, le **30/12/2019** à **17:47**

Le site prévoit le droit de rétractation et précise :

"Exception au droit de rétractation

Ce droit de rétractation ne s'applique pas aux biens confectionnés à votre demande ou nettement personnalisés (tableaux et encadrements fabriqués sur mesure, par exemple).

La
plupart des produits commandés sur XXX correspondent à
cette description de produits confectionnés à la demande du consommateur
(format de reproduction sur mesure, support d'impression sur mesure,
choix du format du cadre sur mesure) et sont dès lors nettement
personnalisés. Pour ces produits, le droit de rétractation ne s'applique
donc pas, conformément à la **réglementation sur le droit de rétraction du consommateur dans le cas d'achat à distance** (plus d'information: https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10485)."

Il faut savoir que les commandes ne sont possibles qu'après avoir précisé les dimensions et

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

le support.

Il est possible également de choisir un cadre (bois etc.), une impression sur verre etc.

Quid des commandes simples (LxH) et support standart (papier) qui ne sont pas de nature à s'opposer à une revente (dans ce cas on ne peut pas parler d'une réelle personnalisation) ?

Par **P.M.**, le **30/12/2019** à **18:04**

Bonjour,

On aurait pu invoquer une tromperie si le site ne vendait que des articles que mesures ou qu'il ne mentionne pas la clause d'eception mais je crains que ce soit difficile de contester le refus de la rétractation suivant toutefois le degré de personnalisation...

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés