



Litige avec le professionnel astronome.fr refus de retour

Par **Michel du 13**, le **21/08/2014 à 13:16**

Bonjour à tout le monde,

Je rencontre actuellement un problème avec le site marchand astronome.fr.

Je me suis récemment lancé dans l'astronomie amateur et j'ai commandé divers articles sur ce site pour mon tout nouveau télescope.

J'ai en outre acquis un renvoi coudé (<http://astronome.fr/produit-renvois-coudes-renvoi-coude-3175mm-dielectric-william-optics-442.html>) que je ne peux pas utiliser sur mon appareil. Pour cause : les renvois coudés sont incompatibles avec les télescopes de type newton. Débutant en astronomie, je n'étais pas au courant de ce fâcheux détail qui n'est d'ailleurs pas mentionné sur le site marchand (cette information je l'ai trouvée sur un autre site à savoir www.optique-unterlindeen.com).

Je contacte le vendeur afin d'effectuer le retour du produit pour motif erreur d'achat par manquement d'information (le produit est lui aussi sans notice explicative). Je retourne le produit en recommandé avec AR et reçois hier un mail du vendeur qui m'informe qu'il m'a renvoyé le produit car il refuse le remboursement.

Le motif : le produit présente des marques de serrages des vis du porte oculaire du télescope. L'article étant 'abimé', le refus est selon lui légitime. Il s'agit d'une erreur involontaire et non liée à une mauvaise utilisation.

Je lui fait comprendre que ces marques ne peuvent être évitées car il faut un peu visser les vis pour que le renvoi, assez lourd (270 gros) puisse tenir sans tomber (car il y a aussi l'oculaire à soutenir, lui aussi massif soit plus de 500 grs en tout).

J'en arrive à ma question : sachant que je ne pouvais faire autrement que d'essayer le produit pour constater au final qu'il n'est pas compatible avec mon télescope, et que le seul fait de l'installer occasionne des marques de vis sur le produit (c'est un fait, il ne peut en être autrement) le vendeur peut-il refuser la reprise du produit au motif qu'il n'est pas en parfait état ? Car vous vous doutez que si j'avais lu sur la notice (inexistante) que ce produit ne correspond pas à mon type de télescope, je ne l'aurai même pas ouvert.

D'avance merci pour votre précieuse aide. Je reste disponible pour tout détail complémentaire.

Cordialement,

Michel

Par **orion74500**, le **21/08/2014** à **21:05**

va sur des sites comme www.webastro.net
tu le revendra très facilement en expliquant ton erreur d'achat !!

Par **Michel du 13**, le **21/08/2014** à **21:48**

Merci pour votre réponse, mais cette solution ne me convient pas dans l'état actuelle des choses. Je cherche à savoir, dans les faits, si le vendeur a le droit de refuser mon retour pour insuffisance d'information (il s'agit d'un professionnel spécialisé dans l'astronomie... Moi je suis un parfait débutant).

Ma vraie question est la suivante : sachant que l'utilisation du renvoi implique irrémédiablement l'apparition de marques dues aux vis de serrage (on ne peut faire autrement) le vendeur peut-il invoquer pour refuser le remboursement le fait que l'article n'est pas restitué neuf ? Des juristes en droit de la consommation ont-ils une réponse à ce sujet ? Dans l'affirmative, on pourrait facilement penser que l'oubli de préciser la non compatibilité du produit avec les télescopes newton est une sorte de vente forcée car tout retour est réputé d'emblée impossible. Et que pour découvrir que ce n'est pas compatible, il faut avant tout l'essayer ! Cela va à mon sens à l'encontre du droit de rétractation légale, d'autant que le motif du retour est imputable au vendeur qui a oublié d'indiquer une information importante.

D'avance merci de votre aide.

Cordialement.

Michel

Par **Michel du 13**, le **22/08/2014** à **19:02**

Vraiment personne ne peut me dire si le refus du vendeur est légitime ? J'ai besoin de le savoir. D'avance merci.

Cordialement,

Michel

Par **youris**, le **23/08/2014** à **11:30**

bjr,

pour ce site d'achat à distance, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours.

avant le 14 juin 2014, le délai de rétractation était de 7 jours.

vous pouvez consulter ces liens:

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000028741566&cidTexte=LEGITE>

<http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F10485.xhtml>

cdt

Par **Michel du 13**, le **23/08/2014 à 17:26**

Merci pour votre réponse. Je suis au courant de ce délai qui est passé à 14 jours, mais j'ai renvoyé à temps le produit. Le fournisseur a refusé mon retour et me l'a renvoyé. Je l'ai reçu ce ?matin et je vous avoue que les 'marques' ne se voient que si on fait vraiment attention tant elles sont légères. Ce n'est qu'avec une excellente lumière qu'on les remarque et encore. A mon humble avis, en toute honnêteté, 'objet retourné est en très bon état. Ce n'est qu'en effectuant un très minutieux examen qu'on aperçoit les marques.

Le fournisseur n'a t-il pas outrepassé ses droits à mes dépens ? Ces qui dois-je me retourner pour remettre le fournisseur dans le droit chemin de la légalité (existe t-il des conciliateurs ?).

D'avance merci de votre aide et de l'attention que vous portez à mon problème.

Bon week-end.

Michel

Par **oldfox**, le **28/10/2014 à 10:30**

Bonjour,

Je suis client chez astronome.fr depuis un certain temps. Je veux les contacter pour une info concernant la dernière livraison. Impossible de les contacter: téléphone est en "répondeur automatique" avec les jours et heures d'ouverture, email pas de réponse. Depuis une semaine déjà. Est-ce qu'ils sont en congé??

Par **en véritéjevousledis**, le **30/11/2014 à 10:24**

bonjour

avec tout ce ci je me casse le ventre et j'en ai tellement mal d'entendre et voir toujours les mêmes co..ies qui sont diffusées..... Il est temps de prendre et de ce prendre en charges au lieu de venir blâter des trucs pareil sur des forums, toutes vos idioties naturellement que l'on

les connaît! Mais le souci n'est pas là vous qui allez vous voter cette fois sarko ou hollandes entre les deux votre cervelle balance ?

Vous n'avez pas encore compris que toutes ces lois ne sont que des écrans de fumée. Tous les professionnels de la consommation le savent et en profite et que font tous ces gouvernements successifs pour intervenir Hein! Ben rien du tout ! En ce qui concerne notre défense justice nous n'avons pas dépassé le moyen âge. Si tu as du fric tu vas voir un avocat si non tu fermes ta gueule !!! C'est tout !

Défenses des consommateurs : payer d'abords ont ne fera pas le reste et ont vous le laisse le croire.

Tribunal d'instance c'est une messe noire très obscure. Demander leur d'intervenir c'est exactement la même chose que d'envoyer une bouteille à la mer, vous ne serrez même pas si elle a était lu un jour !!!

La répression des fraudes à été efficace pendant quelques années, ensuite on leurs enlevé tous les pouvoirs car justement ces messieurs de ces gouvernements les trouver trop efficaces, ils leur laisse juste comme pouvoir, celui de casser les Ces au gens et encore !!!

J'ai trois garanties refusées après achat de elles sont de 2 ans et une d'un an et tous ce ci après 2 mois d'achat....

Je suis déjà allé voir des permanences d'avocat ils sont strictement zéro. Un envoie TI puis plus aucunes réponses aucunes réponses c'est comme une bouteille à la mer.

Qui me refuse ces garanties....

Amazon pour une machine karcher garantie 2 ans tombe en panne au bout de 9 mois

Castorama web garantie un an, ideme à Amazon

J'achète un article 50 € dans une SBC garantie sur 2 ans , le produit tombe en panne au bout de 2 mois il m'ont envoyé chier

Alors oui tous vos trucs a la gomme moi aussi a force de chose je les connais Au lieu de blatéré allons tous dans la rue réclamer une vraie justice égale pour tous! Montrons à toutes ces entreprises que de leur merde ont en assez de tous ces produits qui ne valent pas un sous et que l'ont transpire pour leur payer. Montrons à ces gouvernements de merde qu'il faut y mettre un terme à tous ça ! Défendons nous comme nos arrières grands parents qui n'ont pas eu peur de ce défendre sur des barricades et affronté tous les forces qui s'opposaient à eux car grâce à leur courage ont a pu avoir un monde meilleur, que nous sommes entrain de perdre grâce à une populace qui n'a plus de C...es et ces hauts avec ces hauts fonctionnaires de merdes qui nous suces la moelle, alors au lieu de baver remuer vous les tripes bandes de nazes et lisez vite ce messages avant que cette vérité ne sois censurée .

Par **oldfox**, le **30/11/2014 à 11:55**

Merci pour votre réaction grandiloquente. Compte tenu des erreurs au niveau de vocabulaire

et grammaire, je vous suggère de suivre un cours de français, de préférence avec une garantie à vie. PS1: vous réussissez d'écrire au moins une faute entre deux virgules dans le texte qui suit!! PS2: La langue française n'est pas ma langue maternelle!!...ce ci,...et de ce prendre en charges,...hollandes,...le savent et en profite,...payer d'abords,...si elle a été lu un jour ,...ensuite on leurs enlevé tous les pouvoirs,...ces messieurs de ces gouvernements les trouver trop efficaces,...ils leur laisse juste comme pouvoir,...J'ai trois garanties refusées après achat de elles sont de 2 ans et une d'un an et tous ce ci après 2 mois d'achat,...idem,...il m'ont envoyé ,...Au lieu de blâmer,...leur merde ont en assez ,...et que l'ont transpire pour leur payer,...il faut y mettre un terme à tous ça,...grands parents qui n'ont pas eu peur de ce défendre sur des barricades et affronté tous les forces ,...ont a pu avoir un monde meilleur,...nous sommes entrain de perdre,...qui nous sucs la moelle,...lisez vite ce messages avant que cette vérité ne soit censurée