



Achat couette Carré Blanc, allergie, refus de remboursement

Par **MaQuestion**, le **04/03/2016** à **11:53**

Bonjour l'équipe,

ma question: J'ai acheté une couette (plumes) chez Carré Blanc à Nice, le soir même j'ai eu une allergie importante du visage et du de la poitrine! Nous avons effectivement manipulé la couette en magasin! Le lendemain, j'ai montré mon visage à la vendeuse, celle-ci m'a dit que seul Carré Blanc pouvait me rembourser. J'ai écrit au service Client de Carré Blanc en RAR, et envoyé une copie par email, avec des photos de mon visage! En demandant un remboursement, sinon d'acheter une couette sans plumes! J'ai aussi appelé, car depuis, la couette est restée en magasin depuis un mois. La réponse est enfin arrivée, me faisant savoir que vu, que la couette est traitée anti-allergènes, ma réaction était un problème n'ayant rien à voir, et me conseillant d'aller voir un médecin, et refusant tout remboursement ou bon pour remplacer cette couette par une sans plumes!

Je vous en prie! Dites moi quoi faire! D'ailleurs j'ai posé une question pour m'informer sur l'entretien des plumes et si des risques allergiques sont possible à long terme? La vendeuse, m'a confirmé qu'elle même 'tait allergique et qu'elle avait cette gamme à la maison sans aucun problème!

MERCI pour votre excellent travail! J'attends avec impatience votre réponse et démarches à suivre?

F. (Nice)

Par **youris**, le **04/03/2016** à **12:14**

bonjour,
quand on achète un produit dans un magasin, le client ne dispose pas de droit de rétractation. que vous soyez allergique au produit que vous avez acheté, n'est pas de la responsabilité du magasin.
d'ailleurs votre vendeuse étant elle-même allergique, n'a aucun problème avec ce type de produits
donc à part négocier avec le magasin, je ne vois pas de solution à votre litige.
salutations

Par **janus2fr**, le **04/03/2016** à **13:11**

Bonjour,

Je ne suis pas tout à fait d'accord avec l'avis précédent. Si le produit est présenté comme "non-allergisant", il y a bien défaut de conformité s'il déclenche des allergies et la garantie légale de conformité doit fonctionner.

Mais le problème ici est de démontrer la relation de cause à effet. Il faut prouver que c'est bien le produit qui a causé l'allergie et pas autre chose. Et ça, seule une expertise peut le dire...

Par **youris**, le **04/03/2016** à **15:55**

j'avais bien noté le caractère non allergisant du produit mais quand on sait que l'allergie touche 30 % des français avec des allergies majeures et d'autres plus rares, je doute qu'un fabricant puisse certifier que son produit ne présente aucun risque pour toutes les allergies existantes, son innocuité doit se limiter aux principales substances allergènes.