



Litige et remboursement en ligne

Par **Driveshaft**, le **15/09/2020** à **12:56**

Bonjour,

J'ai acheté un appareil photo censé être neuf sur le marketplace de la Fnac à un vendeur "professionnel". L'article est arrivé d'occasion. J'ai donc fait une demande de retour du produit pour non conformité.

Le vendeur (très mauvaise réputation via les notes) a mis 1 mois à essayer par tous les moyens de me dissuader de retourner mon produit, chantage compris, et en refusant ensuite la prise en charge des frais de retour.

Après de nombreuses insistance à l'usure, j'ai finalement obtenu l'avance des frais de port par PayPal, compte que j'ai du créer exprès d'ailleurs, le colis est donc retourné et maintenant livré depuis 8 jours selon le suivi contre signature.

Le vendeur aujourd'hui prétend rechercher mon colis et ne me remboursera pas de suite à cause soit disant du Covid-19. Pour info, la FNAC en tant qu'intermédiaire pourtant, a aucun moment n'a souhaité traiter mon dossier, "voyez avec le vendeur"..

Ma question est la suivante, quel délai légal a le vendeur pour me rembourser ? 14 jours comme pour une rétractation ? Merci beaucoup par avance.

Cordialement.

Par **P.M.**, le **15/09/2020** à **15:03**

Bonjour,

Si c'est dans le cadre du droit de rétractation, l'art. L221-24 du code de la consommation prévoit :

[quote]

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces

biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel. [/quote]

En cas de non conformité, le vendeur devrait respecter un délai identique sinon vous pourriez ouvrir un dossier auprès de l'intermédiaire que vous avez cité avec deux P et qui est efficace...

Par **Driveshaft**, le **15/09/2020 à 15:38**

Il s'agit comme indiqué dans mon message d'une non conformité, malheureusement je ne trouve pas d'article de loi parlant du délai de remboursement concernant cette situation, uniquement dans le cadre d'une rétractation.

Et comme indiqué également, l'intermédiaire, la FNAC, ne donne aucune réponse et me laisse me débrouiller avec le vendeur.

Bref. Je vous remercie néanmoins pour votre réponse.

Bonne journée.

Par **P.M.**, le **15/09/2020 à 16:00**

Je parlais de l'organisme qui vous a fait l'avance des frais de retour auprès duquel vous pourriez ouvrir un dossier ou le poursuivre si le remboursement n'arrivait pas...