



Litige achat en ligne – refus de remboursement, commande non conforme

Par **Flo34190**, le **26/05/2025** à **13:08**

Bonjour,

Je me permets de solliciter votre aide concernant un litige avec un site de vente en ligne (Chasse et Pêche Discount).

Le 1 mai 2025, j'ai commandé un barbecue Kamado Kamal XL dans une couleur précise (noir mat), affichée comme disponible au moment de l'achat.

Après 15 jours sans nouvelles, le vendeur m'a finalement informé que cette couleur n'était pas disponible et qu'elle ne le serait qu'en septembre 2025. Il m'a proposé une autre couleur, que j'étais prêt à accepter à condition d'un petit geste commercial (deux grilles en fonte), ce qu'ils ont refusé.

J'ai alors demandé l'annulation de la commande et un remboursement. Le vendeur refuse catégoriquement, en m'imposant un avoir, ce que je ne peux pas accepter puisque le produit commandé n'est pas celui qu'on me propose, ni dans les délais annoncés.

De plus, les échanges ont été particulièrement désagréables : le vendeur m'a accusé d'être un "client à problème", alors que je suis simplement dans mon droit en demandant un remboursement pour un produit non conforme à la commande. Cette manière de traiter les clients est, je pense, déplacée et injustifiée.

J'ai payé en 3 fois via Alma (paiement fractionné), et j'ai saisi le médiateur (CM2C) pour tenter une résolution amiable.

Le vendeur s'abrite derrière ses conditions générales en disant que toute commande est "ferme et définitive", mais je doute que cette clause soit valable dans un cas où le produit commandé est indisponible ou remplacé sans accord formel.

Quels sont mes recours ? Puis-je obliger le vendeur à me rembourser ? Et ce type de clause

a-t-il réellement une valeur juridique dans ces circonstances ?

Merci beaucoup par avance pour vos éclairages.