



Refus remboursement suite achat à distance

Par **Patmar84**, le **21/01/2017** à **14:47**

Bonjour, j'ai acheté le 27/11/2016 (un dimanche) une carte électronique afin de remplacer celle de ma motorisation de portail si était défectueuse. Mon choix s'est porté sur un fournisseur (ACE portails) en raison de la compatibilité tenant compte de l'obsolescence et d'une mention précisant que la référence de ma carte d'origine n'était plus fabriquée. À la réception du colis (2 jours après la commande), je me rends compte que les dimensions ne sont pas compatibles avec mon boîtier étanche installé, je n'ai même pas pu la connecter. Ne souhaitant pas tout modifier et ayant finalement découvert chez un autre fournisseur (SEGEDIP) que la référence de ma carte est toujours distribuée, je contacte mon vendeur le 02/12/2016 pour me renseigner sur les modalités de retour et remboursement. L'appel téléphonique tourne court et je sens bien qu'il n'est pas dans de bonnes dispositions pour me rembourser en insistant sur le fait que les dimensions sont précisées avec l'article sur le site (il a raison, Je n'y ai pas pris garde), et que je peux acheter un boîtier étanche adapté à 10 euros qu'il distribue. Je lui explique que cela ne m'intéresse pas. Il me demande d'appliquer les CGV pour le retour, fin de la conversation. Je retourne donc à mes frais en Colissimo (départ de la poste le 03/12/2016) ladite carte avec une lettre manuscrite récapitulant tout ce que je lui ai déjà dit au téléphone et demandant son remboursement. Je n'ai pas fait la photocopie de cette lettre. Le gérant me laisse un message sur mon répondeur expliquant que la carte fonctionne correctement, qu'il ne comprend pas ma demande et de le rappeler. Compte tenu de mes contraintes professionnelles et des horaires de contact de la société, je le contacte plusieurs fois. Je lui manifeste de nouveau mon souhait de remboursement, il insiste pour que j'achète un boîtier étanche car la carte fonctionne très bien. Je décline en précisant que je pourrais changer toute mon installation y compris portail et la nature de l'ouverture. Il me propose un avoir, je décline en lui rappelant ses obligations de commerçant, et lui change de discours : je ne suis pas un homme ! Puis il me déclare que j'attendrais 30 jours avant d'être remboursé, fin de la conversation. Aujourd'hui, toujours rien à l'horizon. Question : que puis-je faire (assistance juridique de la carte bancaire, Lear mais avec quel contenu, ...)? Merci de

Par **Lag0**, le **21/01/2017 à 14:57**

Bonjour,
Pour un achat à distance, vous avez le droit de vous rétracter sans avoir à motiver votre décision, vous n'aviez donc même pas à expliquer à votre vendeur vos raisons (ainsi, il n'aurait pas cherché à y trouver une solution).
Le vendeur doit vous rembourser dans les 14 jours suivant le retour du matériel et non pas 30 comme il vous l'annonce.
Voir les détails sur <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10485>
Ou en consultant le code de la consommation, articles L221-18 à L221-28.
Le vendeur sera tenu de vous dédommager le retard, voir le tableau sur le site du service-public.
Vous pouvez mettre en demeure votre vendeur d'appliquer la loi, sans quoi vous saisirez la juridiction compétente.

Par **Patmar84**, le **22/01/2017 à 08:01**

Bonjour,
Merci pour ces informations.

Par **Patmar84**, le **22/01/2017 à 18:12**

Bonsoir
Après l'envoi de la mise en demeure, quelles sont les suites attendues si le commerçant ne donne pas une suite favorable ?
Merci

Par **Patmar84**, le **27/01/2017 à 19:01**

Bonsoir, le commerçant a réalisé le jour de la réception de la LRAR de mise en demeure un remboursement sur carte bancaire utilisée pour l'achat. En revanche le montant correspond au prix du matériel sans les frais de livraison et des intérêts calendaires. Je me pose la question d'en rester là ou de poursuivre compte tenu du faible montant en jeu (frais de livraison : 10 euros/intérêts calendaires : 25,80 euros).