



## Clause contractuelle opposable ou pas ?

Par **GDL**, le **26/04/2013** à **13:32**

Bonjour,

Fort mécontente d'un vendeur.

Sur le site "e-bay" j'ai acheté deux sacs à dos pour enfants, pas donnés, mais ce n'est pas le sujet : dans la mesure où la broderie était comprise dans le prix, ce fût donc chose faite.... sauf que je m'aperçois, à réception, que les sangles ne comportent pas de système de fermeture. Je m'en étonne et questionne le vendeur qui m'indique alors qu'il faut nouer les sangles (ce qui n'était pas précisé dans l'annonce). Ce procédé ne me convient pas et je renvoie les deux sacs au vendeur qui me répond que les sacs ne peuvent être repris, car ils sont brodés (ce qui est spécifié aux conditions générales de vente)... sauf que pour lire les "conditions générales de vente" il aurait fallu cliquer dans "visiter la boutique" sauf que **je n'avais pas besoin de cliquer dans "visiter la boutique" ni aucun intérêt à le faire pour acheter les sacs en question puisqu'ils apparaissent directement à l'écran . Pourquoi dans ce cas aller visiter la boutique ?**

mention portée in fine, en bas de l'écran :

[citation]*Conditions de retour*

*Détails des conditions de retour*

*Le consommateur dispose d'un délai de 7 jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, des frais de retour.*

*Le délai mentionné court à compter de la réception du colis.*

*Le ou les article(s) devront être retournés complets, en parfait état et conservés dans leur emballage d'origine. Sont considérés comme faisant partie intégrante du ou des articles, les emballages de présentation et tous les accessoires modifiant la valeur de l'article à la vente.*

*Après vérification qualitative des produits retournés, nous nous réservons le droit de refuser le colis, le remboursement ou l'échange si les conditions de retour précédemment citées ne sont pas respectées. Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés, ou salis par le client ne seront pas repris.*

*Préparer et protéger soigneusement votre colis tel qu'il vous l'a été envoyé et pensez à joindre un duplicata de la facture.*

*Retourner le colis accompagné de la facture à l'adresse suivante : Sarl*

*xx*

[/citation]

Merci de bien vouloir excuser la longueur..... mais je suis dépitée.

Cordialement,

Par **janus2fr**, le **26/04/2013** à **13:44**

Bonjour,

Malheureusement, le code de la consommation (L121-20-2) vous donne tort.

Vous ne disposez pas de droit à rétractation pour un article personnalisé.

Ce n'est donc pas les CGV du vendeur qui le disent, mais la loi !

[citation]Article L121-16 En savoir plus sur cet article...

Modifié par Loi 2006-387 2006-03-31 art. 25 III, IV JORF 1 avril 2006 en vigueur le 1er décembre 2005

Modifié par Loi n°2006-387 du 31 mars 2006 - art. 25 (V) JORF 1 avril 2006 en vigueur le 1er décembre 2005

Les dispositions de la présente sous-section s'appliquent à toute vente d'un bien ou toute fourniture d'une prestation de service conclue, sans la présence physique simultanée des parties, entre un consommateur et un professionnel qui, pour la conclusion de ce contrat, utilisent exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance. Toutefois, elles ne s'appliquent pas aux contrats portant sur des services financiers.

Article L121-20 En savoir plus sur cet article...

Modifié par Loi n°2005-841 du 26 juillet 2005 - art. 3 JORF 27 juillet 2005

Le consommateur dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour. Le consommateur peut déroger à ce délai au cas où il ne pourrait se déplacer et où simultanément il aurait besoin de faire appel à une prestation immédiate et nécessaire à ses conditions d'existence. Dans ce cas, il continuerait à exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services.

Lorsque les informations prévues à l'article L. 121-19 n'ont pas été fournies, le délai d'exercice du droit de rétractation est porté à trois mois. Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient dans les trois mois à compter de la réception des biens ou de l'acceptation de l'offre, elle fait courir le délai de sept jours mentionné au premier alinéa.

Lorsque le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Article L121-20-2 En savoir plus sur cet article...

Modifié par Ordonnance n°2005-648 du 6 juin 2005 - art. 1 JORF 7 juin 2005 en vigueur le 1er décembre 2005

**Le droit de rétractation ne peut être exercé**, sauf si les parties en sont convenues autrement, pour les contrats :

1° De fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours francs ;

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier ;

**[s]3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;[/s]**

4° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur ;

5° De fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines ;

6° De service de paris ou de loteries autorisés.

[/citation]

Par **GDL**, le **26/04/2013 à 14:01**

[citation]Ce n'est donc pas les CGV du vendeur qui le disent, mais la loi ![/citation]

OK Janus. Je l'ignorais....

Merci.

Cordialement,