



« J'ai reçu un grille-pain acheté sur internet. Si je me rétracte, je dois payer les frais de renvoi. »

VRAI

© Fotolia

Ces frais de renvoi sont à votre charge sauf exceptions.

Une fois la rétractation adressée au vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception ou par le biais de son site internet, vous devez renvoyer la marchandise dans un délai maximal de 14 jours suivant la communication de votre décision de vous rétracter.

Vous paierez les frais de renvoi, sauf :

- Si le vendeur accepte de les prendre à sa charge notamment au titre de sa politique commerciale.
- Si le vendeur ne vous a pas informé(e) que ces coûts de renvoi sont à votre charge.

Consultez vos conditions générales de vente pour vérifier si vous êtes dans l'un de ces cas.

Si les frais de retour sont à votre charge, sachez que vous avez le choix du transporteur (les services de La Poste ou un transporteur privé).

Sachez que :

- Le produit que vous renvoyez ne doit pas être détérioré. Il doit pouvoir être commercialisé.
- Le vendeur ne peut vous reprocher de l'avoir manipulé, notamment pour tester son bon fonctionnement.
- Les conditions générales peuvent exiger le renvoi du produit dans son emballage d'origine. En revanche, a été jugée abusive la clause imposant le renvoi dans un emballage d'origine non ouvert (*TGI Bordeaux, 1^{ère} civ., 11 mars 2008, UFC-Que Choisir*

contre Cdiscount).

- Vous devez prouver le renvoi du produit dans les délais. Conservez la preuve de l'expédition.

Bon à savoir

Vérifiez si votre vendeur permet le dépôt de la marchandise dans un point relais. Vos démarches seraient simplifiées.

Dans certaines hypothèses vous ne pourrez pas vous rétracter. C'est notamment le cas si vous avez descellé un CD ou, pour des raisons d'hygiène, un produit cosmétique.

Le vendeur doit vous rembourser la totalité des sommes versées initialement, y compris les frais de livraison.

Sources :

Art. L221-23 code conso

En résumé

- Les frais de renvoi de la marchandise sont, par principe, à votre charge.