



## Droit du consommateur dans le cadre d'un achat sur internet

-----  
Par Visiteur

Bonjour,

J'ai réalisé un achat par carte bleue sur le site le 20/03/2010.  
Le produit est marqué en stock (10 produits en stock au moment de la commande.)  
Le statut de ma commande sur le site est toujours "Collisage".  
J'ai contacté le site via le formulaire de contact prévu à cet effet le 25/03/2010, sans réponse.  
J'ai téléphoné le 27/03/2010 et le 30/03/2010 sans succès, car leur ligne sonne toujours occupée...  
J'ai bien peur de n'être jamais livré au vu de la situation.

Quels sont les recours existant pour récupérer mon argent ?

Cordialement,

-----  
Par Visiteur

Cher monsieur,

J'ai réalisé un achat par carte bleue sur le site [www.interference.fr](http://www.interference.fr) le 20/03/2010.  
Le produit est marqué en stock (10 produits en stock au moment de la commande.)  
Le statut de ma commande sur le site est toujours "Collisage".  
J'ai contacté le site via le formulaire de contact prévu à cet effet le 25/03/2010, sans réponse.  
J'ai téléphoné le 27/03/2010 et le 30/03/2010 sans succès, car leur ligne sonne toujours occupée...  
J'ai bien peur de n'être jamais livré au vu de la situation.

Quels sont les recours existant pour récupérer mon argent ?

Conformément aux articles L121-20 et L121-20-1 du Code de la consommation, vous pouvez vous rétracter par l'envoi d'une lettre recommandée AR mentionnant votre volonté de rétractation. Le vendeur aura alors l'obligation de vous rembourser à bref délai.

### Article L121-20

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 L121-20-1

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. Ce remboursement s'effectue par tout moyen de paiement. Sur proposition du professionnel, le consommateur ayant exercé son droit de rétractation peut toutefois opter pour une autre modalité de remboursement.

Très cordialement.

-----  
Par Visiteur

Merci bien pour votre réponse rapide, je vais leur envoyer une lettre recommandée AR.

Mais que ce passera-t-il s'il ne donne pas suite et continue à ne pas répondre malgré le recommandé ?

Merci de votre aide.

-----  
Par Visiteur

Cher monsieur,

Mais que ce passera-t-il s'il ne donne pas suite et continue à ne pas répondre malgré le recommandé ?

S'il ne respecte pas votre droit de rétractation, alors il conviendra de saisir le juge de proximité, par simple déclaration au greffe du tribunal d'instance.

Très cordialement.