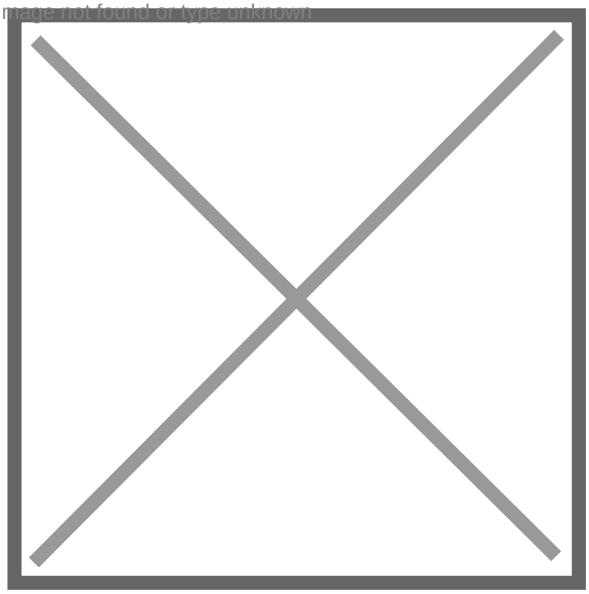
Image not found or type unknown



Remboursement achat chaussures défectueuses

Par **ILLIA**, le **28/12/2017** à **05:34**

Bonjour,

Je viens vers vous pour être plus précisément guidée dans ce que je comprends de mon expérience d'achat après moult recherches sur le droit qui s'applique aux objets de consommation défectueux et la façon dont doit se conclure la transaction commerciale entre acheteur et vendeur en regard de la loi.

Je m'explique : j'ai acheté une paire de chaussures samedi 9 décembre 2017 en boutique, hors promotion à 119 euro. Je les ai rapportées hier le 27 décembre au vendeur parce qu'elles présentaient au niveau de la pliure du pied, une fissure du vernis de part et d'autre de la chaussure gauche et ce vernis s'étant altéré alors que je les ai très peu portées, il était évident qu'elles présentaient un vice cachée et que de continuer à les porter aurait mis en évidence une rupture du cuir. Le même constat apparaissait aussi, moins voyant, sur la chaussure droite. Je les ai rapportées donc chez le commerçant qui en une minute s'accordait sur leur état de dégradation et me les repris.

Ne pouvant pas me faire un échange car n'a plus ma pointure, il m'impose un avoir. Je suis perplexe, car ne voulant me satisfaire de cela je tente de trouver autre chose mais rien. Si bien qu'il me fait, à main levée, un avoir de 119 euro sur une paire, valable 6 mois à dater d'hier. Sauf que je me sens lésée car c'est une paire de chaussures d'hiver que j'ai payée et non une paire hypothétique de chaussure de la collection à venir, printemps-été dont je n'ai que faire, que je me vois imposée. Or d'après mes recherches suite à ma visite chez ce commerçant, les biens de consommation bénéficient de la garantie légale du Code de la consommation et du Code Civil, qui fait valoir un point important, à savoir que si le vendeur n'est pas en mesure de réparer ou de remplacer le produit défectueux, il doit rembourser

intégralement le client. Ce qui est bien le cadre de mon affaire. Je compte donc, de ce pas et ce matin-même, aller lui réclamer ce que de droit mais s'il refuse malgré mes articles cités L 211.10 par exemple ?

Dois-je lui adresser un courrier de mise en demeure avec, s'il n'y donne pas suite favorable cad remboursement, menace de porter cela auprès du juge de proximité ?
Cette démarche, qui me semble à priori hasardeuse puisque je suis béotien en la matière, est-elle garante d'une issue favorable pour moi qui suis dans mon bon droit ?
Par ailleurs j'ai un ticket de CB pour preuve d'achat mais pas de ticket de caisse que je ne retrouve pas, cela vaut comme preuve d'achat, n'est-ce pas ?
De plus compte tenu de la mauvaise expérience de cet achat, je ne souhaite évidement pas réitérer chez ce commerçant.

Je vous remercie par avance de vos éclairages et de votre guidance.

Par **Tisuisse**, le **28/12/2017** à **07:20**

Bonjour,

Evitez de parler de "juge de proximité", les tribunaux de proximité n'existent plus depuis le 1er juillet dernier. C'est le tribunal d'instance qui redevient compétent pour votre affaire.

Par ailleurs, ne parlez pas non plus de "dépôt de plainte" car un dépôt de plainte est du pénal or votre affaire relève du droit civil, pas du droit pénal. Dites lui plutôt que vous vous apprêtez à déposer votre demande devant la juridiction compétente, que vous demanderez le remboursement intégral de votre achat majoré éventuellement de dommages-intérêts. Là vous serez dans le vrai.

Ce qui est très gênant, dans votre affaire, c'est que vous ne sachiez plus où est votre ticket de caisse, il vous sera indispensable dans toute procédure.

Par **ILLIA**, le **28/12/2017** à **09:13**

Bonjour Tisuisse,

Merci pour votre réactivité et le réajustement sur le plan de la terminologie qui m'aide beaucoup. Pour le ticket de caisse, je n'arrive hélas pas à le retrouver. Peut-être aura-t-il été glissé dans le sac en papier, impossible de le trouver. Toutefois, ce commerçant a repris les chaussures défectueuses, sans me réclamer mon ticket de caisse, c'était lui qui avait effectué la transaction d'ailleurs. Ma preuve de paiement par mon reçu de CB, ainsi que ce papier de sa main qui fait valoir un avoir du montant de l'article, plus le fait qu'il ait récupéré les chaussures ne suffit pas???

Que puis-je faire alors?

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **BrunoDeprais**, le **28/12/2017** à **09:50**

Bonjour

Dans d'autres termes, vous souhaitiez échanger un modèle "défectueux" par une paire de la même série.
C'est assez difficile à comprendre.

Par **ILLIA**, le **28/12/2017** à **09:57**

Bonjour,

non, le commerçant a repris les chaussures, ayant reconnu qu'elles étaient défectueuses.
MAIS comme il ne pouvait pas me les échanger contre une paire identique, car plus en stock à ma pointure, il m'a fait un avoir de 6 mois que je ne veux pas accepter car il m'oblige à me procurer chez lui des chaussures que je n'ai pas choisies, au lieu de me rembourser.

Par **Lag0**, le **28/12/2017** à **13:23**

Bonjour,
Vous n'avez, hélas, plus de recours à présent.
En effet, vous avez laissé la paire de chaussures au commerçant contre cet avoir. Comment alors, allez-vous prouver, que c'est un retour en garantie légale de conformité ? Il faudrait que le vendeur accepte de le reconnaitre, ce qui n'est pas son intérêt !
Pour le juge, vous aurez bénéficier d'un geste commercial sous forme d'avoir pour une rétractation sur cet achat.

Par **Smile1461**, le **17/09/2022** à **10:12**

Bonjour
Ayant acheté des chaussures il y a 17 jours celle ci se décolle
Le vendeur refusé de les reprendre sous prétexte que je n ai pas la boite (indiqué dans les CCVtes) et qu elles ont été portés
Que puis-je faire ?
Cdlt

Par **Lag0**, le **17/09/2022** à **10:57**

Bonjour,

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Il ne faut pas agir comme si vous vouliez vous rétracter de l'achat, mais demander l'application de la garantie légale de conformité. Le vendeur vous doit un bien conforme, s'il ne l'est pas, il doit soit le réparer, soit le changer contre un autre. Si les deux sont impossibles, il doit vous rembourser.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés