



## Rétractation : Frais de port gratuits à rembourser ?

Par **Julie08**, le **14/10/2018** à **13:57**

Bonjour à tous,

J'ai commandé des accessoires d'électroménager (joint de cocotte-minute, brosse d'aspirateur...) sur un site en ligne.

La livraison était offerte à partir de 60 € d'achat. J'en ai bénéficié puisque ma commande valait 62 €.

J'ai ensuite trouvé certains articles moins chers ailleurs, donc j'ai effectué un retour partiel en respectant le délai de rétractation de 14 jours. J'ai payé les frais de retour. Le vendeur a bien réceptionné la marchandise et procédé au remboursement.

Mon problème est le suivant :

J'ai retourné 45,10 € d'articles mais le vendeur ne m'a remboursé que 40,50 €.

Il retient 4,60 € de frais d'envoi puisque ma commande est inférieure à 60 € après le retour des articles. Il se rembourse donc les frais d'envoi qui étaient offerts à l'aller.

C'est la première fois que cela m'arrive ! Est-ce autorisé ? Un vendeur peut-il ajouter des frais qui n'existaient pas au moment de la commande ?

Dans les CGV du site, il est stipulé à l'article "Droit de rétractation", qu'en cas de retour, le marchand rembourse les sommes versées et les frais de port si l'acheteur en a payé. Il n'est pas indiqué que le vendeur se remboursera les frais de port en cas de gratuité

initiale...

Merci d'avance pour votre aide.

Cordialement.

Julie

Par **morobar**, le **14/10/2018** à **15:56**

bjr,

réponse de l'administration:

==

En cas de renvoi d'une partie seulement de la commande, selon l'administration (avis DGCCRF de novembre 2008), les modalités de remboursement sont les suivantes :  
si les frais de port dépendent du nombre d'articles commandés (par exemple, des frais variant par tranches de prix de la commande), ils doivent être remboursés au prorata des articles renvoyés par le client ;  
si les frais de port sont forfaitaires, ils ne doivent pas être remboursés.

==

Par **Julie08**, le **14/10/2018** à **16:00**

Bonjour Morobar,

Merci pour ces précisions.

Toutefois, vous parlez bien des frais remboursés par le vendeur à l'acheteur ?

Dans mon cas, c'est le vendeur qui se rembourse tout seul les frais d'envoi qu'il avait offert en faisant une retenue sur le remboursement.

Par **Julie08**, le **14/10/2018** à **16:10**

Puis-je lui réclamer de me rendre cette somme ?

Par **morobar**, le **14/10/2018** à **16:16**

A mon avis non.

Je suis à peu près sûr qu'il doit exister des arrêts, au moins de première instance, sur ce genre de litige, mais je n'en retrouve pas.

Par **Julie08**, le **14/10/2018** à **16:18**

Pourquoi ?

Je n'ai pas payé les frais d'envoi à l'aller.

Pourquoi aurait-il le droit de me les facturer après mon retour ??

Par **Lag0**, le **14/10/2018** à **17:39**

Bonjour,

La position du vendeur est claire et me semble logique. Les frais d'envoi sont offerts en cas de commande dépassant un certain seuil. Si vous retournez une partie des articles, faisant alors descendre le prix de la commande sous ce seuil, il est alors normal que les frais de port ne soient plus offerts.

Imaginez sinon tout le monde va commander des articles supplémentaires pour dépasser le seuil des frais de port offerts et ensuite retourner ces articles dont ils n'avaient en fait pas besoin. Ce serait une façon un peu facile de ne pas payer de frais de port !