



Transaction entre particulier:l'acheteur demande un remboursement

Par **Lu6ole**, le **23/02/2017** à **17:23**

Bonjour à tous,

Je me permets de vous contacter car je suis très inquiète, je m'explique :

j'ai mis en vente sur un site de vente entre particuliers un bijou d'une célèbre marque. Dans mon annonce, il y avait naturellement 2 photos du bijou, une description rapide, et je précisais que je n'avais pas sa facture car je l'avais moi-même acheté à un particulier.

La veille, par précaution, et bien que le bijou était poinçonné, je me suis rendue dans une boutique de la marque pour faire expertiser le bijou : la vendeuse ainsi que sa responsable m'ont toutes 2 affirmé qu'il s'agissait bien d'un vrai.

Une acheteuse me contacte suite à la parution de mon annonce et après quelques échanges par mail et par téléphone, nous convenons d'un RDV dans une boutique de la marque du bijou en question afin de le faire authentifier une seconde fois avant qu'elle ne me l'achète.

De nouveau, en boutique, la vendeuse nous reconferme qu'il s'agit bien d'un vrai et l'acheteuse me l'achète en magasin même.

La transaction a donc eu lieu normalement, c'était il y a une quinzaine de jours.

En début de semaine dernière, l'acheteuse me recontacte car elle a cassé le bijou et souhaite récupérer sa facture pour se le faire remplacer par un neuf sans frais. Je lui redis que je n'ai pas la facture du bijou, comme je le lui avait déjà indiqué avant de conclure la vente. Moi, étant de bonne foi et étant embêtée pour elle, je cherche une solution avec elle pour qu'elle

puisse régler son problème.

Voilà qu'aujourd'hui elle me recontacte en me disant qu'elle s'est rendue dans une autre boutique de la marque en question et que le bijou est en fait une contrefaçon ! Quelle n'est pas ma surprise ! Nous l'avons pourtant fait authentifier ensemble en magasin, qui mieux qu'une vendeuse de la marque et la responsable du magasin pour authentifier un bijou ? Que pouvais-je faire de plus sans facture ?

Elle me demande de la rembourser et m'a dit qu'elle ne prendra en charge la réparation du bijou que s'il s'avère effectivement être un vrai...

Je suis donc très embêtée et en plein doute. J'ai fait authentifier le bijou à 2 reprises dans le magasin de la marque, comment est-ce possible qu'il soit faux ? Et si tel est effectivement le cas (pourtant, qui mieux qu'une vendeuse de la marque peut authentifier son propre bijou ??), suis-je responsable de quelque chose ? suis-je responsable de l'erreur de la vendeuse ? Que dois-je faire ?

Je précise que j'ai vendu le bijou pour la somme de 85 euros alors qu'il coûte 170 euros en magasin et que j'avais reçu plusieurs réponses de la part d'acheteuses potentielles. J'ai donc manqué plusieurs ventes au moment où je lui vendais le bijou.

Merci mille fois pour vos réponses.

Cordialement

Par **morobar**, le **23/02/2017** à **18:08**

Bonjour,

[citation] je précisais que je n'avais pas sa facture car je l'avais moi-même acheté à un particulier.

[/citation]

Donc vous revendez un objet peut-être volé.

Au moins avez vous fait établir un reçu descriptif ?

Compte tenu de la faible valeur, vous indiquez à votre acheteuse lui avoir vendu un vrai bijou de la marque et que sa tentative d'échange avec une imitation ne saurait vous tromper.

Et vous laissez venir.

Par **amajuris**, le **23/02/2017** à **18:28**

bonjour,

je confirme les propos de morobar.

vous avez fait expertiser ce bijou dans une boutique de sa marque et en présence de l'acheteur.

maintenant elle vous dit qu'elle l'a cassé puis que c'est un faux.

ça sent l'arnaque à plein nez.

comme elle a cassé le bijou, elle essaie de vous le faire reprendre et d'être remboursé.

pour un amateur averti, il est facile, sur bague avec des pierres, de les remplacer par des pierres de moindre valeur.
salutations

Par **Lu6ole**, le **23/02/2017 à 19:22**

Bonjour

Je vous remercie beaucoup pour vos 2 réponses.

J'avoue être stressée car c'est la première fois que je me retrouve dans une telle situation, cela m'apprendra à acheter/vendre à des particuliers... j'ai effectivement acheté le bijou sans facture puisque nous l'avons fait authentifier et que le vendeur semblait tout à fait correct.

J'espère que la situation va se régler rapidement.

Peut-elle tenter quelque chose contre moi malgré tout svp ?

Merci encore
Cordialement

Par **morobar**, le **24/02/2017 à 07:41**

Bonjour,
[citation]le vendeur semblait tout à fait correct.
[/citation]

Un escroc qui a une tronche d'escroc a peu de chances de prospérer.

Dans une transaction entre particuliers il faut récupérer la facture d'origine, ou une attestation de remise décrivant l'objet son prix et le mode de paiement.

[citation]Peut-elle tenter quelque chose contre moi malgré tout svp [/citation]

Peu de chances à vrai dire, compte tenu de vos moyens de défense (voir nos précédentes réponses) à part vous harceler au téléphone...

Si cela arrive, vous notez les dates et heures des appels, et au 3 ou 4ème n'hésitez pas à porter plainte pour harcèlement.

Par **Lu6ole**, le **24/02/2017 à 08:48**

Bonjour

C'est entendu, merci encore pour votre réponse.

Cordialement

Par **Lu6ole**, le **24/02/2017** à **23:13**

Bonsoir,

Je vous recontacte car il y a une suite à cette affaire et l'attitude de la responsable du magasin de la marque en question me choque.

Mon acheteuse y est donc retournée avec mon soi-disant bijou contrefait et a longuement discuté avec la responsable du magasin qui bien entendu nie désormais avoir authentifié l'objet.

Pour couronner le tout, comme mon acheteuse m'avait payé une partie de la somme avec un avoir du magasin et que suite à notre transaction j'ai utilisé son avoir pour me racheter le même bijou mais dans son format plus petit, la responsable du magasin a sciemment ressorti ma facture sur laquelle mon nom apparaît et a remis le tout à mon acheteuse !! Je suis très très choquée !! Est-ce légal ? La responsable du magasin a-t-elle le droit de fournir mon nom et mon ticket de caisse (qui sont des données personnelles et confidentielles) à une parfaite inconnue ??

Dois-je porter plainte contre le magasin pour cette faute ?

Je vous remercie beaucoup pour vos réponses.

Cordialement

Par **Visiteur**, le **24/02/2017** à **23:37**

bsr

Mais l'acheteuse avait déjà vos coordonnées, NON ?

Par **Lu6ole**, le **24/02/2017** à **23:44**

Bonsoir

Nous avons échangé par mail et par SMS. Elle n'avait donc que mon adresse email ainsi que mon numéro de téléphone, comme cela arrive souvent sur les sites de vente entre particuliers.

Cordialement

Par **morobar**, le **25/02/2017** à **08:43**

Bonjour,

Il va falloir, en cas improbable de suite, consacrer l'expertise de ladite responsable.

Vous lui montrez un original, elle le confirme

L'acheteuse lui montre une copie, elle infirme.

Pour le reste personne ne vous a forcé à communiquer votre adresse au commerçant et je ne vois pas comment interdire à celui-ci la communication de cette adresse à une cliente semble-t-il habituelle puisque en possession d'un avoir.

La prochaine fois vous éviterez le troc.

Par **Lu6ole**, le **25/02/2017** à **09:24**

Bonjour morobar,

Je vous remercie pour votre réponse.

Toutefois je vous avoue qu'elle me surprend ; je n'ai aucune compétence juridique mais cela veut donc dire que sous prétexte que je suis une cliente de la marque, une vendeuse peut me sortir n'importe quelle facture si je le lui demande ?

N'y a-t-il aucun caractère confidentiel dans une facture (nom, achat, mode de paiement) ? Je pensais que toutes ces informations étaient protégées par la CNIL, non ?

N'aurait-il pas été plus simple que mon acheteuse me demande directement mon nom plutôt que de procéder de la sorte ?

Je vous remercie pour votre retour.

Cordialement

Par **morobar**, le **25/02/2017** à **09:34**

Il n'y a aucune règle déontologique de cette sorte, mais rares sont les commerçants qui se prêtent à ce jeu, leur réputation de discrétion pouvant être remise en cause.

Par ailleurs il y a une différence entre la vendeuse et la responsable.

Enfin je ne suis pas dans la tête de votre acheteuse pour vous répondre.

Par **Lu6ole**, le **25/02/2017** à **18:48**

Je vous remercie encore morobar pour votre réponse.

Je suis juste un peu choquée d'apprendre qu'il n'existe pas de règle déontologique à ce sujet car la cliente qui s'est appropriée ma facture peut très bien l'utiliser dans un autre magasin de la marque pour se faire rembourser ses bijoux en les faisant passer par ceux que j'ai achetés ou bien essayer de faire jouer ma garantie.

Il n'y a donc vraiment rien que je puisse tenter envers le magasin en question ? À part lui faire de la mauvaise publicité...

Je vous remercie.

Cordialement

Par **morobar**, le **25/02/2017** à **18:53**

Mais si,

Vous pouvez engager un avocat à 10000 euro pour faire un procès au titre de la loi sur la liberté de la presse (injures, mensonges, calomnies diverses..).

Vous pouvez engager un avocat un peu moins cher pour ester en rupture de la confidentialité qui s'attache à la révélation de vos coordonnées.

Le mieux est de laisser venir, attendre une action improbable tout de même, et profiter pour attaquer à votre tour.

Par **Lu6ole**, le **25/02/2017** à **21:19**

Merci beaucoup.

Je vais donc suivre vos conseils et laisser venir puisque cette personne m'a indiquée qu'elle irait porter plainte contre moi !

Juste une dernière question s'il vous plaît pour bien comprendre votre réponse car je suis un petit peu perdue. Vous me disiez tout d'abord qu'il n'y a aucune déontologie contre le fait qu'une responsable de magasin fournisse à une cliente lambda la facture d'une autre cliente, mais dans votre dernier message vous m'indiquer que dans le cas d'une suite en justice, je pourrais attaquer le magasin pour ce fait...

Il doit y avoir une subtilité que je n'ai pas comprise, pourriez-vous svp clarifier ce point ?

Je vous remercie encore mille fois pour votre temps et pour toutes vos réponses.

Cordialement

Par **morobar**, le **26/02/2017** à **08:08**

Vous avez toujours le droit d'attaquer qui vous voulez pour n'importe quoi.

Mais l'abus d'instance ou les D.I. guettent toujours celui qui succombe.

Ainsi vous mourrez d'envie d'attaquer la commerçante qui un coup a expertisé et un autre coup à nié avoir expertisé le bijou.

Vous estimez qu'il y a reniement de parole.

Elle, va déclarer avoir expertisé positivement un bijou, et négativement un autre.

Et vous demandera la prise en charge de ses frais d'avocat.

Par **Lu6ole**, le **26/02/2017** à **09:16**

Bonjour,

Merci pour ces explications, mais nous ne nous sommes pas compris : à la base, je ne souhaite attaquer personne et idéalement j'aimerais que toute cette histoire cesse car j'ai été honnête dès le départ et je me retrouve attaquée par cette personne qui s'acharne sur moi depuis plusieurs semaines déjà.

La seule chose que je pensais tenter envers le magasin, si jamais il y avait des poursuites, c'est uniquement le fait que la responsable se soit permis de fournir à cette parfaite inconnue et sans m'avoir consultée, ma facture ou figurent des éléments personnels comme mon nom, adresse, achats, moyen de paiement. Sachant que cette facture sert également à se faire rembourser dans un délai de 30 jours ou encore permet de bénéficier d'une garantie de 2 ans sur les bijoux achetés. Mon acheteuse pourrait donc s'en servir à mon insu.

C'est donc uniquement sur le fait que la responsable se soit permis de remettre ma facture à cette personne que je souhaite vous demander si ce serait attaquable ou pas du tout.

Je vous remercie beaucoup.

Cordialement

Par **morobar**, le **26/02/2017** à **09:23**

Il faut dire aussi que votre comportement est des plus aventureux.

Vous vendez un article peut-être volé, et acceptez en paiement partiel un avoir dans un magasin, sans savoir si celui-ci sera honoré à un autre que son bénéficiaire.

C'est cette légèreté qui vous met en porte à faux aujourd'hui.

Laissez venir et refusez toute idée de remboursement ou de prise en charge d'une quelconque réparation.

Par **Lu6ole**, le **26/02/2017** à **10:10**

C'est entendu, je vous remercie encore pour toutes vos réponses

Cordialement