



## Non remboursement de produits retournés

Par **axeliane**, le **18/01/2016** à **21:04**

Bonjour,

J'ai acheté sur le site xxxxxx des produits de la marque xxxxxx ; après deux utilisations, des plaques rouges sont apparues sur mon visage. Je leur ai envoyé un mail et j'ai retourné les produits en demandant le remboursement. Ils ne m'ont pas répondu ; je les ai joint par téléphone et là ils m'ont dit qu'ils ne remboursaient pas les produits utilisés (je ne pouvais pas deviner que ces plaques allaient apparaître avant d'utiliser le produit, non et quand je leur ai demandé de me retourner les produits, ils m'ont dit OK par téléphone mais le soir même, ils m'ont envoyé un mail en disant que les produits avaient été détruits !!! J'ai perdu 112 euros + 7 euros de retour. Je compte porter plainte. Si vous avez des conseils ou vécu une situation similaire, répondez-moi. Merci.

Par **Lag0**, le **19/01/2016** à **07:50**

Bonjour,

La position du vendeur est normale, vous ne pouvez pas user de votre droit de rétractation après avoir commencé à utiliser les produits !

Il aurait fallu arguer plutôt sur le défaut de conformité mais pratiquement impossible à prouver dans un cas comme celui-ci (surtout si la notice cite bien la possibilité de ce genre d'effet indésirable).