



## Arnaquer par the phone house

Par **lalinda**, le **04/04/2008** à **23:30**

Bonjour,

Mois je me suis fait arnaquer par the phone house.

En effet, j'ai commander de cela un an et demie à the phone house par téléphone, tout c'est bien passé, on m'a dit que j'allais d'abord recevoir un courrier chez moi et que je devrais le renvoyer avec un chèque.

J'ai reçu chez moi qu'une page présentant je phone house seulement leur activité.

Je leur ai envoyé mon chèque par courrier.

J'ai attendu de recevoir mon portable.

5 semaines après, je n'ai toujours rien reçu, je leur téléphone, on m'a dit que le facteur était passé mais qu'il n'y avait personne chez moi alors il l'a déposé à la poste.

Donc je vais à la poste, ils n'ont rien pour moi.

Je rappelle la société, il me donne un numéro de colis, je vais ensuite à la poste, il n'ont rien sur mon nom, rien sur ce numéro, le facteur à rechercher dans tous ces registres il n'avait rien!

Je rappelle the phone house, et là plein de vendeur m'ont inventé plein de scénario : - la poste l'avait reçu et il nous l'ont renvoyé

- une fois un vendeur m'a dit qu'il allait me le renvoyer

- 1 mois après toujours rien, je rappelle, on me dit que c'est pas possible qu'il me le renvoi

- une fois je suis tombée sur quelqu'un qui m'a dit qu'il n'avait aucune trace de cette commande et de ce colis.

Etc....

Et malgré de nombreux appels, j'ai laissé tomber.

De plus, je n'ai signé aucun contrat, aucun bon de commande, aucun bon de livraison... rien. Et j'ai la preuve qu'on m'a prélevé sur mon compte.

Je suis vraiment dégoûté car à l'époque, je n'étais que étudiante et je le suis toujours et que pour moi c'était vraiment rare l'occasion de me payer un téléphone.

Est-ce que quelqu'un pourrait m'aider à régler cette affaire s'il vous plait?

Cordialement,

Linda.

Par **gloran**, le **05/04/2008** à **15:08**

Bonjour Linda,

Votre cas me semble assez simple et facile à résoudre.

Tout d'abord, regardons de quoi on dispose :

Avez-vous photocopié / numérisé votre chèque avant de l'envoyer ? Si vous ne l'avez pas fait, pensez-y la prochaine fois (on tire toujours des leçons de ces petits soucis là - "petits" car plaie d'argent n'est pas mortelle :) et on apprend pour la suite).

Avez-vous copie du relevé de compte sur lequel le chèque a été débité ? Si vous n'avez pas la copie du chèque, vous pouvez peut-être demander à votre banquier de vous envoyer par la poste cette copie, en reprenant le numéro de chèque qui figure sur le relevé (ou en donnant la date et le montant, le banquier retrouvera les infos). Certaines banques scannent en effet tous les chèques et j'ai eu une fois l'occasion de procéder ainsi avec le CIC par exemple. A défaut, demandez à la banque de vous indiquer quel compte a retiré ce chèque.

D'une façon ou d'une autre, il faut que vous ayez une preuve que vous avez dépensé une somme X, et que X est partie dans la poche de The Phone House.

A ce stade dans l'idéal, vous avez :

- copie du chèque ou informations de la banque,
- copie du relevé de compte.

Si vous n'avez que la copie du relevé de compte, tentez l'affaire quand même, mais l'adversaire pourra demander de prouver que c'est lui qui a encaissé.

N'ayant pas de contrat ou de bon de commande, à votre place je procéderai comme suit :

Envoyez leur un courrier en recommandé AR de mise en demeure de rembourser la somme indûment perçue en "répétition de l'indu" sous huitaine, et qu'à défaut vous porterez plainte

pour escroquerie article 313-1 du code pénal avec constitution de partie civile et demande de dommages et intérêts.

N'évoquez pas le fait qu'il n'y a pas eu de bon de commande. Devant un tribunal, cela pourrait supposer que vous admettez qu'il y ait eu contrat oral. Si cela arrive, demandez leur le bon de livraison prouvant leur respect de leurs obligations :)

Bon courage.

Par **lalinda**, le **06/04/2008** à **22:09**

Bonjour Gloran,

Vraiment je te remercie de ton aide et je vais de ce pas écrire la lettre à envoyé.

Si par contre il ne me répond pas sous huitaine, que dois-je faire dans ce cas?

Cordialement,

Linda.

Par **gloran**, le **08/04/2008** à **22:42**

Ca dépend de ce que vous souhaitez : récupérer votre argent ou être livré ?

La démarche n'est pas la même, y compris (surtout) dans les termes de la mise en demeure à envoyer.

Par **NABIL**, le **23/09/2008** à **21:04**

Bonjour

Votre cas est bien plus simple qu'il n'y paraît, et avant d'entreprendre une démarche quelconque ou d'écouter les conseils de personne dans le même cas que vous, je pense qu'il sera mieux de vous rapprocher d'un magasin pour qu'il fasse une demande de remboursement, dans le cas évidemment où votre chèque est été débité.

PS : je suis responsable d'un de ces magasins et dans le cadre de sa politique de satisfaction de ses clients je suis prêt à faire cette demande pour vous

J'ajouterai ceci, l'erreur est humaine, et étant moi-même consommateur je trouve assez fort d'employé le mot "arnaquer"

Cordialement

Par **NABIL**, le **23/09/2008** à **21:06**

Bonjour

Votre cas est bien plus simple qu'il n'y paraît, et avant d'entreprendre une démarche quelconque ou d'écouter les conseils de personne dans le même cas que vous, je pense qu'il sera mieux de vous rapprocher d'un magasin pour qu'il fasse une demande de remboursement, dans le cas évidemment où votre chèque est été débité.

PS : je suis responsable d'un de ces magasins et dans le cadre de sa politique de satisfaction de ses clients je suis prêt à faire cette demande pour vous

J'ajouterai ceci, l'erreur est humaine, et étant moi-même consommateur je trouve assez fort d'employé le mot "arnaquer"

Cordialement

Par **NABIL**, le **23/09/2008** à **21:06**

Bonjour

Votre cas est bien plus simple qu'il n'y paraît, et avant d'entreprendre une démarche quelconque ou d'écouter les conseils de personne dans le même cas que vous, je pense qu'il sera mieux de vous rapprocher d'un magasin pour qu'il fasse une demande de remboursement, dans le cas évidemment où votre chèque est été débité.

PS : je suis responsable d'un de ces magasins et dans le cadre de sa politique de satisfaction de ses clients je suis prêt à faire cette demande pour vous

J'ajouterai ceci, l'erreur est humaine, et étant moi-même consommateur je trouve assez fort d'employé le mot "arnaquer"

Cordialement

Par **sneau91**, le **04/11/2008** à **20:21**

Bonjour,

Moi aussi je rencontre un gros problème avec Phone House.

J'ai commandé le 13 octobre 2008 un téléphone Samsung I900 sur le site internet avec mes points SFR.

Phone House m'a répondu que la commande n'avait pas pu avoir lieu car ils n'avaient pas réussi à prendre mes points chez SFR.

Par la même occasion, ils ont débité mon compte du montant du téléphone et ne m'ont jamais recredité.

J'ai appelé une dizaine de fois pour que cette situation soit régularisé et je me fais ballader de service en service.

Je suis allé à ma banque pour ouvrir un dossier de réclamation que j'ai faxé à un Monsieur Nommé Mr Jeremy Laurence que j'ai rappeler par la suite et qui à été à mon écoute.

Il m'a par ailleurs confirmé qu'une personne allait me rappeler.

Ce qui à été le cas le vendredi, une personne nommé EOLIA m'a rappelé et m'a dit que le service comptable m'avait remboursé.

J'ai contesté et ma banque leur à faxé mon relevé de compte indiquant que je n'ai jamais été remboursé.

Ils m'ont dit que ce n'était pas suffisant !!!

Même un fax de la banque indiquant qu'il ne m'ont pas remboursé, ne leur suffit pas.

J'e l'ai ai eu en ligne aujourd'hui, et il me demande mon relevé de compte ( celui que je recois par la poste)

Je vais leur faxer demain le 05 novembre.

Si toute fois cela ne leurs va pas, je n'aurais malheureusement pas d'autres solutions que de déposé une plainte auprès du procureur.

Je trouve que c'est vraiment déplorable et maladroit de leur part d'être obligé d'en arriver là.

Je pense aux personnes agés qui ne connaissent pas les procédures et qui par conséquent se ferait complètement avoir.

Ca démontre vraiment que le monde ne pourra jamais changer.

Stéphane

Demain, suite de l'épisode

Par **sss**, le **19/02/2009** à **16:07**

slt!!!

je m'adresse à NABIL, je voudrais savoir vous êtes responsable d'un de ces magasins... mais dans quelle région svp???

Par **justinbb**, le **31/07/2012** à **19:11**

Attention a THE PHONE HOUSE, quand vous achetez un telephone verifiez bien que le telephone en presentation est bien le meme que celui que vous avez achetez, la taille la qualité du tel le menu peuvent varier. Donc avant d'acheter verifiez bien que le telephone soit le meme. demandez a voir le telephone

Par **justinbb**, le **31/07/2012** à **19:16**

JOB FACILE ou SERVICE UTILE Dirigé Par GILLES HOYER situé au 25 rue des bas 92600 a asnieres sur seine une pseudo société qui dit vous aider a trouver un emploi aide a domicile d'aide ménagère ou babysitting. mais pour cela il faut une caution de 38 euros apres

vous serez remboursé intégralement. C'est faux, ILS NE VOUS REMBOURSERONT PAS!!!  
DONC FAITES attention NE PAYEZ JAMAIS POUR TRAVAILLER ALLER SUR FACEBOOK la  
page (gilles hoyer a bezon la 2) ou service utile . de plus il est sympathisant FN il Pose avec  
marine le pen, le pere de celle ci et le deputé fn Collard

Par **vincent**, le **26/09/2012** à **23:11**

Bonsoir à tous,

The phone house reprend depuis peu les téléphones soit disant, un chèque nous est envoyé dans les 72 h si la boutique où on l'a revendu accepte le téléphone. Je suis allé au phone house de carrefour purpan, ayant repris mon téléphone ils m'ont dit vous recevrez un chèque d'ici 3 jours (annonce sur le site internet) c'était le 10 septembre, à ce jour le 26 septembre aucun chèque reçu, j'ai donc appelé le service clientèle 1,5 semaines après rien n'y a fait la patience toujours la patience, j'ai même appelé la boutique où je l'ai vendu, tombé sur un vendeur me disant du fait de mon mécontentement d'aller voir une boutique comme cash express etc... donc je lui ai dit justement, si je m'adressais à eux c'est pour vendre mon téléphone, et dans le cas actuel de supprimer la reprise des tel en tant que non respect des délais par chèque et non rachat d'un téléphone.

Maintenant j'attends la fin de semaine jusqu'à samedi, je reçois rien on m'a dit de revenir lundi!!!

Je me suis renseigné au niveau des services de police, vu que c'est un litige commercial, il fallait en fait appeler le tgi = tribunal de grande instance, les ayant appelés il faut par la suite et in fine m'adressait à un avocat.

J'ai contacté un journal de kiosque très connu dans ma région du sud ouest sur toulouse pour faire une enquête sur ce type de publicité mensongère. ils me contacteront demain suite à une réunion organisée pour les articles ou affiches parus dans ce journal.

Un article qui pourrait faire des émeutes, beaucoup de gens se faisant arnaquer par thephonehouse pour diverses raisons, se reconnaîtront et contacteront peut-être le journal si ils sont dans le même cas.

Plus de précision demain, pensant faire aussi réclamation

Par **vincent**, le **26/09/2012** à **23:15**

et surtout pour la mise en garde

Par **Ili**, le **01/10/2012** à **21:53**

Bonjour Vincent,

Je suis dans le même cas que vous avec PhoneHouse, sauf que moi je leur ai déposé mon tel début juillet et depuis plus rien. Le service client me dit qu'il ne peut pas me renseigner!!! C'est de l'escroquerie pure et simple.  
Où en êtes-vous avec eux?

Par **vincent**, le **01/10/2012** à **21:59**

bonjour dans le même cas ou vous avez revendu votre téléphone et ensuite vous n'avez reçu aucun chèque ?

moi je suis dans le cas où je les emmerde sérieusement ou je les appelle tous les jours sans arrêt ils me disent tout le temps de patienter sauf que je ne reçois rien, j'ai donc envoyé par accusé une lettre de réclamation disant que c'était des publicités mensongères. À part savoir prendre l'argent, ils savent faire que ça mais le donner non.

la meilleure réponse que j'ai obtenue c'est de patienter par le service client, un vendeur a appelé et apparemment ça leur fait rien, ils font une relance qui annuleront l'ancien chèque car ils vont m'en imprimer un nouveau pour me l'envoyer mais tout ça fera la même chose faudra attendre toujours attendre.

Si les personnes les embêtent pas ils vont se croire tout permis, moi j'ai informé la presse de ma région apparemment ils vont faire une enquête demain de toute façon je vais les appeler.

Désolé de la réponse mais en tout cas je suis bien content à ne pas être le seul dans le même cas, les vendeurs sont incompétents savent vous rentrer dedans pour avoir raison, mais avec moi ils me connaissent mal surtout que j'ai toutes les pièces pour leurs faire un procès ou leurs plaintes une plainte ou quoi que se soit.

Faut bouger et ne surtout pas les laisser faire

Par **originaleso**, le **01/10/2012** à **22:44**

the phone House Paris les Halles :

je me suis fait arnaquer en 2009, le vendeur m'a vendu une box Bouygues (que je voulais de toutes façons) mais il a intentionnellement menti sur divers points, comme les offres qui n'étaient plus en cours, le dégroupage total, enfin sur plusieurs points qui n'auraient sans doute pas fait changer mon avis mais qui m'ont prouvé à quel point ce type de personne (je ne dis pas ce type de vendeur, car dans leur vie privée ils sont pareils) peut se montrer totalement irrespectueux, n'ont rien à faire des conséquences, révèlent des taux d'égoïsme particulièrement forts..

je n'ai plus jamais mis les pieds dans un phone house mais je peux rencontrer ce type de personne/vendeur ailleurs ici, le monde en est infesté...

Par **vincent**, le **01/10/2012** à **22:52**

ça c'est tout à fait normal, mais pour une bouygues fallait aller dans un magasin bouygues phone house c'est jsute des revendeur qui vendent des téléphones déjà oxydé.

je me suis renseigné sur divers produits les concernant, et vendeur irresptueux, voulant proposer pluseiurs offres aux clients alors qu'ils n'en ont pas besoin ils savent même pas expliquer ce que veux dire gprs ou autre par exemple travaillant dans l'informatique et connaissant un peu la téléphonie surtout les themes des fonctionnalités utilisés souvent par le téléphone on peut les piéger très facilement.

les vendeurs de phone house comme vous dite sont des usurpateurs moi j'ai fait confiance mais avec réticence quand même mais une chose est sure je ne me laisserais ni avoir, ni persuadé d'attendre si ou ça maintenant j'y vais au carton et je m'en fou c'est eux qui ont fait l'erreur et non moi. Mon tél a été repris car utilisateur soigneux, après ils peuvent raconter tout ce qu'ils veulent mais bon faut psa laisser tomber et faut leurs rendre l'appareil, ils prennent les gens pour des cons faut être plus con qu'eux mais en réagissant intelligemment et plus malin

Par **vincent**, le **01/10/2012** à **23:39**

j'étais avec un pote à moi et voilà ce que le vendeur de phone house nous a fait remarquer <http://www.phonandroid.com/forum/verifier-l-etat-d-oxydation-du-telephone-batterie-t10557.html> ça prouve qu'ils sont de mauvaise fois car ils ne veuelent pas rembourser et la vous voyez le carré blanc c'est le sony xperia s [http://3.bp.blogspot.com/-QYMV7TSjHEA/T1VIJFvF4\\_I/AAAAAAAAABbl/OExEqqSk7E/s1600/Sony\\_Xperia\\_S\\_Battery.png](http://3.bp.blogspot.com/-QYMV7TSjHEA/T1VIJFvF4_I/AAAAAAAAABbl/OExEqqSk7E/s1600/Sony_Xperia_S_Battery.png) voilà c'est pour montrer l'oxydation si le tel est oxydé a pris l'eau zone humide ou autre le carré devient rose voir rouge