



## Commande sur internet non expédiée

Par **Marionsite**, le **08/01/2010** à **13:03**

Bonjour,

J'ai passé un commande sur internet le 2 janvier, le paiement a été débité de mon compte et le colis n'a toujours pas été expédié. J'ai essayé d'appeler le service client et de les contacter par e-mail pour avoir plus de détails sur l'avancement de ma commande, mais je n'ai pas eu de réponses.

Il faudrait que je fasse quoi?

Merci d'avance

Cordialement

Marionsite

Par **LeKingDu51**, le **08/01/2010** à **14:32**

Bonjour,

Deux possibilités :

- Soit vous souhaitez annuler votre commande auquel cas je vous invite à envoyer à cette société un courrier recommandé avec accusé de réception (dont vous garderez une copie) dans lequel vous invoquerez votre droit de rétractation conformément aux dispositions de l'article L121-20 du Code de la consommation.

Vous devriez obtenir le remboursement de votre commande et à défaut de réponse, aurez une solide base pour assigner la société en remboursement devant la Juridiction de proximité (Litige inférieur à 4000 euros, pas besoin d'être représenté par un avocat et assignation

facilité).

- Soit vous voulez absolument être livré auquel cas vous pouvez leur envoyer une lettre de mise en demeure (toujours avec accusé de réception) dans laquelle vous les enjoignez à vous livrer et qu'à défaut, vous procéderez à l'annulation de votre commande et à son remboursement.

Cordialement