



Commande non respectée sur kiabi.com

Par **zephyr**, le **10/05/2008 à 02:19**

Bonjour,

J'ai passé une commande le 6/05/08 sur le site kiabi.com, de 3 articles dont 2 jeans avec l'offre panta2 qui permettait d'obtenir -50% sur le jean le moins cher. Sur l'enregistrement de la commande, le pantalon le plus cher est passé à 0€ bien que la quantité a été maintenue à 1 (donc article disponible). J'ai reçu d'ailleurs une confirmation de commande (avec récapitulatif) et de livraison prochaine par mail dans la foulée.

le 8/05/08, je reçois un mail de leur service consommateurs indiquant que l'article ne sera pas livré (enlever de façon arbitraire de ma commande) sous prétexte d'un incident informatique ; et que pour s'excuser de leur erreur, il me propose en geste commercial une réduction de 10€ à valoir sur toute nouvelle commande de plus de 30€ à passer dans les 7 jours suivant ce mail. Je leur ai renvoyé un mail pour porter réclamation que comme l'article figuré sur mon bon de commande bien qu'il soit à 0€, ils doivent me le livrer et que leur acte d'ôter le produit et leur geste commercial était une incitation à la consommation. Ils ont répondu : que c'est bien de leur faute mais que je n'ai subi aucun préjudice financier et que leur geste commercial reste valable pendant 7 jours. Suite à ça, je leur ai répondu que le préjudice était bien là, car je n'ai pas profité comme convenu de leur offre panta2, et qu'il y avait aussi préjudice morale : triste de ne pas pouvoir réceptionner l'article comme convenu et d'être prise pour une "conne" (passez moi l'expression) sur le fait que je dois recommander de nouveau. Pouvez-vous m'aider s'il vous plait?

Je pense qu'il doit avoir d'autres cyber-consommateurs dans mon cas.

D'avance, merci de votre réponse.

Par **bulle972**, le **11/05/2008** à **09:03**

Bonjour

Je t'invite à lire [ceci](#) et [ça](#) et pourquoi pas contacter [la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes](#).