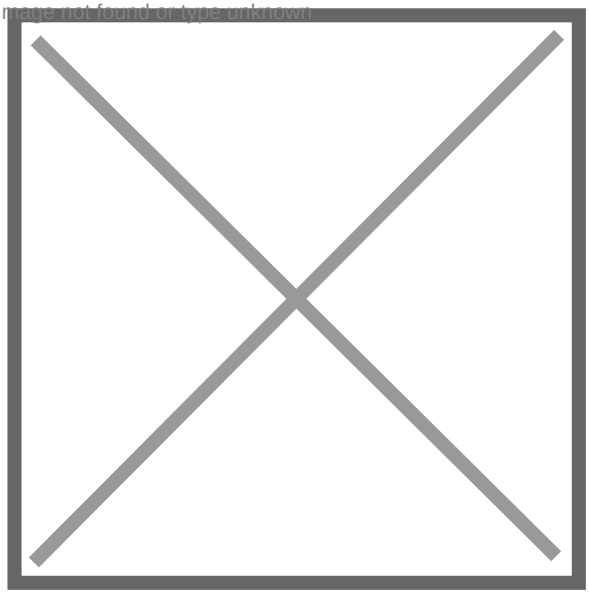
Image not found or type unknown



Achat en ligne- livraison non compléte-

Par **xllamas**, le **16/10/2008** à **22:48**

Bonjour,

En juillet 2008, je commande une caméra vidéo et une carte mémoire pour un montant de 497 euros sur un site de vente en ligne de premier rang, filiale d'un grand groupe de la distribution. Je reçois la commande incomplète sans la caméra et la carte mais avec un rasoir pour simple contenu... Le bon de préparation indique que la commande est incomplète en raison de rupture de stock. J'en informe immédiatement par mail le site qui me confirme que la commande va m'être procahinement transmise en totalité. A mon retour de congé fin août, et en l'absence d'éléments reçus, je recontacte la société qui m'indique que j'ai reçu ma commande en totalité: en réalité je n'ai toujours rien. La somme a été débitée en totalité fin août. J'envoie alors un courrier en recommandé en date du 11/09. Celui ci est resté sans réponse jusqu'à ce que je contacte la société cette semaine.Au téléphone, j'explique mon problème : la personne me répond que je vais être indemnisé en totalité et que ceci me serais confirmé cette semaine sous 72h00. Je reçois la réponse aujourdhui : la société me répond que j'ai reçu la totalité de la commande, selon elles; en réalité, je n'ai toujours rien et je suis débité. Par ailleurs, la hotline du site est inefficace ; mes interlocuteurs sont incompétent pour me répondre.
Quels sont mes moyens d'actions et de recours ? je prévois de retourner un recommandé avec copie à un juge de proximité et à une association de consommateur. Dans quel délais vais je récupérer mon versement ?merci

Par **gloran**, le **17/10/2008** à **17:27**

Bonjour,

Avant d'adresser le juge, mettez d'abord cette société en demeure de livrer sous x jours / quinzaine / un mois.

Ceci sera par la suite un argument important pour emporter la décision du juge (il verra que vous avez procédé à une négo amiable préalable).

Sur ces sujets, la loi Chatel a considérablement augmenté les droits du consommateur. Je n'ai plus en tête les articles (et pas le temps de les consulter, là), mais regardez dans ce sens, vous allez trouver votre bonheur, certain à 100%.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés