



Vente par correspondance et abus

Par irene, le 16/03/2008 à 11:21

Bonjour, j'ai commandé le 10 janvier 2008 un lit pour enfant sur internet, sur le site de "Quelle". Celui-ci apparaissait disponible sous une à deux semaines. Plus d'un mois après, je reçois finalement le colis. Après l'avoir débalé et commencé à monter, on se rend compte que ce n'est pas celui qu'on a commandé. Après vérification du bon de commande, il apparaît qu'en fait, nous ayons reçu le lit de quelqu'un d'autre et que ces personnes, domiciliés dans la même ville que nous aient reçu le notre... Nous avons alors contacté personnellement ces gens qui n'ont pas voulu procéder à l'échange, mais préféreraient faire un retour auprès de "Quelle".

Nous avons alors également contacté "Quelle" (34 cents la minutes, moyenne de la mise en attente et de l'appel: 20 minutes....!), qui nous a informé qu'ils allaient procéder à l'échange.... Nous sommes aujourd'hui le 16 mars, et nous n'avons toujours rien reçu!!!

Lorsque nous les contactons (et payons donc de nouveau des frais téléphoniques exorbitants...), ils nous disent que la commande est maintenant différée à début Avril!!!! Alors que notre lit se trouvait à la base à quelques mètres de chez nous!!! Lorsque je me plains auprès d'eux, ils me répondent "que si je ne suis pas contente je n'ai qu'à annuler la commande"!!!!

Le problème est que je n'ai trouvé nullepart ailleurs ce lit que je veux absolument.... Que puis faire contre "Quelle"? Ont-ils le droit de dire qu'un produit est disponible alors qu'il ne l'est pas? Ai-je un moyen de les forcer non seulement à me livrer le lit que j'ai commandé dans les plus brefs délais et obtenir en plus un dédommagement pour au moins couvrir les frais téléphoniques plus un dédommagement "moral" pour leur erreur? Merci d'avance de votre réponse. Cordialement.