



Materiel défectueux non repris

Par **jonathan92**, le **03/12/2010** à **12:03**

Bonjour,

Tout d'abord, un grand bravo pour la mise en ligne de ce site aidant nombre de personnes en détresse.

Voici mon problème:

j'ai commandé au mois de Juillet 2010 un téléviseur sur un site marchand sur le web.

Fin Juillet, réception du téléviseur s'avérant être en piteux état: rayures multiples, différents éclats sur le pieds et les contours, aucun film de protection dans le carton étant lui même endommagé, pas de facture...

je tiens à vous préciser que le site fait référence à des produits "neufs dont la qualité est contrôlée"

suite à un courrier avec AR et nombre coup de téléphone j'obtiens enfin un nouvel écran en guise de substitution COURANT SEPTEMBRE!!!

Le nouvel écran s'avère lui aussi en mauvaise état mais rien de semblable avec le précédent (et toujours aucune facture).

Je l'accepte, fatigué de batailler avec un service client désastreux.

Cependant la société, malgré mes demandes appuyées, n'a pas voulu récupérer l'ancien téléviseur lors de la livraison du second en prétextant le faire dans la semaine courante sans passer par leur transporteur mais en venant eux même directement (chargé client: "le

transporteur ne récupérera pas l'ancienne télé, nous passerons nous même dans la semaine pour la reprendre) sans doute pour économiser les frais de transports pour l'enlèvement..

J'accepte en stipulant explicitement ne pas pouvoir conserver chez moi l'ancienne télé plus d'une semaine au vu de sa taille et de la taille de mon appartement.

je leur précise que si cela n'est pas réglé au plus tôt je jetterai le produit défectueux faute de place (chargé clientèle: cela sera fait sans problème)

2 mois plus tard... toujours sans facture et sans nouvelles je descend le téléviseur dans la rue pour les encombrants ne pouvant le garder plus longtemps.

Fin Novembre (donc 3 mois plus tard) la société refait surface et me rappelle en me laissant des messages sur mon téléphone pour récupérer le produit défectueux.

Ayant la dent dur.. je ne répond pas..(certes ce n'est pas correct mais après tant de déboire...).

Aujourd'hui, ils me déclarent avoir porté plainte à la police à mon encontre !!

que puis-je faire ?

Suis-je en tort ?

Je n'ai jamais eu aucune facture.

J'ai explicitement stipulé que sans nouvelle d'eux dans une semaine je jetterai l'écran. J'ai attendu 2 mois..

Je possède des photos de l'écran endommagé pour attester de son état ainsi que différents e-mails et l'AR du courrier envoyé pour la substitution de la télé.

Merci de votre aide.