



Problème avec le service client.

Par **plop_old**, le **26/10/2007 à 23:35**

Bonjour, j'ai commandé un hélicoptère électrique radiocommandé sur internet à une boutique qui se situe en France. Dès la réception du produit je les appelle pour leur signaler les soucis (radiocommande qui ne fonctionne pas correctement et hélicoptère qui pousse dans le mauvais sens). Le produit était censé être "testé prêt à voler". Suite à leur conseil je leur renvoie le tout avec les frais de port à ma charge en coli avec accusé de réception. Je les recontacte quelques jours plus tard pour savoir si ils avaient bien reçu mon coli. Ceux-ci me répondent que non alors qu'ils avaient signé le recommandé la veille. Encore quelques jours plus tard je reçois un e-mail m'annonçant que j'avais démonté et enlevé le sceau de garantie de la radiocommande et que j'avais mis de la colle sur les vis des pales de l'hélico. Tout ceci étant faux je les ai rappelés immédiatement et après une demi heure de conversation quelque peu mouvementée, le monsieur que j'ai eu au téléphone m'a affirmé qu'il s'en occuperait (selon ses termes). Deux semaines plus tard, étant toujours sans nouvelle je leur envoie un e-mail pour connaître les suites... Ils me répondent la même chose que l'e-mail précédent, comme quoi ils ne réparaient pas le produit car j'avais soit-disant démonté et enlevé le sceau de garantie de la radiocommande... et de plus ils ne me renverront l'hélico que si je leur envoie un chèque pour les frais de port. Voilà, maintenant j'aimerais savoir si il serait utile de lancer des procédures judiciaires (sachant qu'il s'agit d'une boutique située en France et que le produit à une valeur approximative de 140€), si oui comment ? Les associations de consommateur sont toutes payantes ? En bref, HELP !

Merci d'avance