



Victime de rue du commerce

Par **laurine13**, le **16/01/2011** à **15:50**

Bonjour,

Rue du commerce nous accuse d'avoir en notre possession un PC que nous aurions reçu par erreur avec une imprimante. Nous avons commandé un Ipad en paiement 3 fois. Le jour de la livraison, j'ai fait l'erreur de ne pas vérifier le colis et j'ai signé. Nous avons reçu une imprimante HP. Nous avons tout de suite informée le service clientèle pour leur renvoyer l'imprimante que nous avons fait le jour même. Prenant du retard pour recevoir mon Ipad pour Noël, nous avons annulé la commande pour l'acheter sur un autre site plus sérieux dans la livraison. Ne recevant toujours pas le remboursement du 1er paiement du Ipad et en vérifiant mon compte B, ils ont prélevé une 2ème fois la somme. En les appelant, c'est là qu'on m'a parlé qu'il y avait un PC qui manquait avec l'imprimante. Nous n'avons jamais reçu de PC. Ils m'ont dit qu'ils allaient refaire des vérifications après que je leur ai dit que j'allais faire opposition du 3ème paiement du Ipad "annulé" et que je me rendrais à la gendarmerie dès mardi pour déposer plainte pour escroquerie. L'imcompétence de certains de leur personnel m'accuse à présent d'avoir ce PC.

Aidez moi, s'il vous plaît, que puis-je faire pour leur faire comprendre de ma bonne foi quitte à aller devant la justice, surtout que je n'ai rien à me reprocher. Ils me doivent la somme de 2 fois 173,60€. C'est ma parole contre la leur!!! Je ne baisserais pas les bras, et tiens à obtenir réparation de leur incompétence douteuse!!

Merci d'avance pour vos réponses
A très bientôt, je l'espère.

Par **mimi493**, le **16/01/2011** à **15:52**

Comment ont-il pu prélever ? Vous avez signé une autorisation de prélèvement ?

Par **laurine13**, le **16/01/2011** à **15:57**

J'avais réglé par carte bancaire en 3 fois. Premier prélèvement au moment de l'envoi du colis (Imprimante à la place de mon Ipad), ensuite nous avons annulé la vente!!! Mais le 13 janvier, ils se sont permis de me prélever le 2ème paiement du Ipad qui était annulé. Ils ont prélevé car pour eux nous avons dit soit disant PC. Il reste un 3ème prélèvement vers le 13 février et je vais aller à la banque pour faire opposition. En fait, ils me font payer le Ipad que j'ai annulé. A cause d'un PC!!!!

Par **fklotz**, le **17/01/2011** à **12:12**

Chère cliente,

Il me sera agréable de vous répondre, si toutefois vous me communiquez votre numéro de commande.

Cordialement,

Frédéric Klotz
Directeur Qualité
RueDuCommerce

Par **minimilka**, le **22/01/2011** à **05:08**

J'ai déjà commandé une fois sur ce site et j'ai dû signer un document lors de la livraison pour confirmer ce que j'avais reçu. Avez-vous bien reçu une copie d'ailleurs de votre commande normalement envoyée par courrier les jours suivants ? Envoyez leur une lettre RAR en leur stipulant que vous n'avez jamais reçu cet ordinateur. Que n'ayant jamais reçu l'Ipad et ayant annulé votre commande vous souhaitez être remboursé des sommes prélevées et vous leur dites que si par malheur un seul prélèvement devait être fait de nouveau vous les enverrez devant les tribunaux. Ils n'ont aucun moyen légal de vous obliger à payer quelques choses que vous n'avez pas et dont ils n'ont aucune preuve que vous l'avez.

Par **commodore 757**, le **22/01/2011** à **10:42**

Bonjour

J'ai déjà eu à m'opposer à ce site voilà 2 ans, pour un PC Sony!!! Il ne faut surtout pas baisser les bras ni leur laisser l'occasion de jouer la mauvaise foi...une spécialité de ce site. Pour ma part, dès les premiers ressentis négatifs, j'ai immédiatement transmis le dossier à mon Avocat, qui a réussi à nous sortir des griffes de ce site, aux méthodes inqualifiables!

Par **fklotz**, le **24/01/2011** à **10:40**

Bonjour Commodore 757,

Comme toute entreprise sérieuse, nous ne répondons pas différemment à nos clients en fonction du support de communication qu'il a choisi.

Laurine13, j'attends vos éléments pour vous répondre au plus vite.

Belle journée à vous,

Frédéric Klotz
Directeur Qualité
RueDuCommerce

Par **commodore 757**, le **24/01/2011** à **16:23**

Laurine, profite de la présence du Directeur Qualité de Rue du Commerce, Mr Klotz, pour lui demander à ce que ton problème soit réglé sans plus de soucis et autres complications inutiles...

Si tu n'obtiens pas gain de cause, transmets ton dossier à la DGCCRF (repression des fraudes du Ministère de l'Economie) de ton département, contactes une Assoc de Consommateurs (type UFC ou 60 millions), et envoies leur un recommandé avec AR reprenant tout l'historique (de la commande jusqu' au problème rencontré). ce document te sera précieux et permettra le cas échéant à ton Avocat, de défendre tes intérêts.

Rue du Commerce a pas mal de "casseroles"; Ils voudront sans doute éviter ce type de publicité calamiteuse pour leur image...en transigeant à l'amiable avec toi.

Si ce n'est pas le cas, tiens moi au courant. Je te donnerai des conseils.

Mais sois vigilente et consciente de ta bonne foi, et de tes intérêts.

Il est regrettable que de telles méthodes commerciales puissent encore être déplorées...Ces sites sont suicidaires ou alors, vraiment pitoyables!

Bon courage !

Par **fklotz**, le **24/01/2011** à **18:55**

Commodore 757,

Laurine m'avait adressé un email, je lui ai demandé son numéro de commande pour pouvoir la renseigner, voire l'aider, et je n'ai plus eu de nouvelles.

Même chose ici même et à la demande de précision, nous n'avons aucune autre information.

Si véritablement cette personne est une cliente en difficulté, alors elle a toute mes coordonnées pour trouver un arrangement.

Quand à vos suggestions, elles n'ont pas d'utilité face à une entreprise proche de ses clients, qui vient leur répondre jusque sur le net.

Encore une fois, et je le redis vigoureusement ici même, sur la place publique et à la lecture de tous, RueDuCommerce ne fait pas de réponse différente à un client au prétexte qu'il utilise pour nous parler un intermédiaire comme une association de consommateurs ou un avocat.

Pour votre gouverne, la DGCCRF n'existe plus et se nomme DDPP depuis plus d'une année. Et nous avons avec cet organisme des relations de travail professionnelles et cordiales. Toutes les réclamations de nos clients qui lui sont adressées nous sont à ce titre transmises pour réponse.

Enfin, il est un peu facile de se poser en donneur de leçons, d'employer des termes diffamatoires ou dénigrants comme "casseroles" sans apporter la preuve de quoique ce soit, caché derrière un écran, sans vous identifier et en ne vous inscrivant sur ce site que pour écrire sur le présent sujet. Un concurrent ne ferait pas mieux.

Dont acte. Il n'y a pas de "casseroles" chez RueDuCommerce. Il y a forcément un certain nombre de clients insatisfaits sur 8 millions qui nous font confiance. Et ils n'hésitent pas à s'exprimer, ce qui est normal. Celui qui dit qu'il n'a pas de clients mécontents vous ment. Ensuite, c'est la capacité à régler les problèmes qui compte. Et nous n'avons pas la prétention d'être les meilleurs sur le sujet, mais notre philosophie de ne laisser aucun de nos clients de côté parle d'elle même.

RueDuCommerce est un des seuls vendeurs du net à prendre en charge ses clients jusque sur les blogs, forums, réseaux sociaux, pour n'en laisser aucun sur le bord de la route, et cela n'est pas prêt de s'arrêter !

Cordialement,

Frédéric Klotz
RueDuCommerce, mail : fk(at)rdc.fr

Par commodore 757, le 26/01/2011 à 11:34

Bonjour à tous, et spécialement à Mr Klotz.

Je ne cherchais absolument pas la polémique, juste à aider à mon (petit)niveau, Laurine... Je me félicite de votre "courage" en participant activement à ce blog de consommateurs. j'espère sincèrement que Laurine pourra voir son problème se solutionner rapidement et aisément.

Pour ma part, j'ai essuyé il y a 2 ans une accumulation de problèmes avec votre site RUE DU COMMERCE. Si j'ai pu en sortir, c'est au prix d'une grande patience et de l'aide de mon Conseil. Je ne suis pas un consommateur "virtuel", ni un de vos concurrent mal intentionné, qui se cache de manière anonyme derrière un écran de PC...juste un véritable Client de votre site, qui, il y a 2 ans, pour l'achat d'un portable VAIO, a essuyé toute une série de "problèmes" qui ont entachés cette vente au point de me détourner durablement de votre site. Je ne demande qu'à apprécier votre politique commerciale responsable, axée et orientée vers la satisfaction de vos Clients, pour revenir chez vous.

En tout état de cause, encore une fois, je prends Laurine à témoin: je vous félicite pour votre courage, votre bonne foi et votre transparence affichée.
A suivre donc...

Par **gaby54**, le **30/06/2011** à **20:34**

bonjour a tous

j'ai un probleme de commande sur rue du commerce

j'ai achete un pack video embarque et un suport sur le site et a la place g recue une souris d'ordinateur et une pochette

j'ai contacte le sevice client apres 30 min de comunication on ma repondu de garder les produits et d'attendre qu'il me rapelle la semaine prochaine

et il vrais qu'il ne faut pas que je renvoye les produit qui ne m'apartienne pas?

faut t'il que j'attende qu'il me rapelle car il veulent retrouver les ecrans avant de me recontacter moi je n'y suis pour rien c 'est eux qui se sont tromper de destinateur pourquoi doit je attendre merci de vos reponse

Cordialement,

ref:54149756