



Arnaque site de vente en ligne ?

Par **QuattyIV**, le **14/04/2021 à 19:31**

Bonjour,

Je vous écris pour vous demander de l'aide.

Je rencontre des déboires avec un vendeur en ligne (je tairai son nom). J'ai procédé le 22/12/21 à un achat sur son site Internet. J'ai acheté un meuble TV (un meuble principal d'1,80 m, celui qui supporte la télévision, et ses 2 étagères). J'ai reçu le meuble avec 2 mois de retard. Le vendeur m'a envoyé, la veille de la réception du colis, la procédure à mettre en œuvre pour valider la réception du colis. Il était indiqué sur celle-ci que je devais déballer le colis sous les yeux du livreur, compter le nombre de colis et les marquer sur le bon de livraison. J'ai bien reçu le colis le jour prévu.

Le livreur ne m'a pas laissé le temps de vérifier le contenu. Lorsque je lui ai signifié qu'il devait rester avec moi 15 minutes pour vérifier le contenu (le vendeur m'avait indiqué que le livreur avait pour obligation légale de rester 15 minutes avec la personne livrée), il n'a pas souhaité rester et est parti. J'avais entrepris de déballer le carton pour vérifier le meuble mais je me suis planté un couteau dans la main, j'ai eu 1 point de suture. Je me doutais que je n'arriverais pas dans l'immédiat à m'occuper de mon meuble, alors je suis allé chez le médecin pour qu'il me recouse. Il m'a fait une ordonnance justifiant de mon état. Je lui ai demandé ceci au cas où le vendeur me causerait des soucis. Le temps que ma main guérisse, il s'était écoulé 8 jours. Une fois ma main remise, j'ai déballé le meuble et l'ai monté. Je me suis alors aperçu qu'il y avait certaines parties abîmées, notamment les portes. Le meuble est clairement avarié. Lorsque je contacte le service client, il me balade en ne répondant pas à mes mails, en prétextant qu'ils n'ont pas reçu mes mails et mes photos, etc. Lorsque je leur dis que je vais saisir un médiateur de justice, ils m'indiquent que dans la « procédure de bonne réception du colis » qu'ils m'ont envoyée, il est indiqué que je dispose de 24 heures pour les prévenir si les articles étaient endommagés (ceci afin qu'ils puissent faire

jouer leur assurance auprès du service de livraison). Comme je les ai prévenus au bout de 8 jours en raison de ma main «immobilisée», ils refusent de me renvoyer les parties du meuble qui sont endommagées.

Je suis donc en litige avec eux. J'ai appelé le service client qui m'indique qu'ils ont l'habitude des clients comme moi, et que j'ai beau aller devant le tribunal, je ne suis pas celui qui gagnera, etc.

Votre aide, s'il vous plaît.

Merci et cordialement.