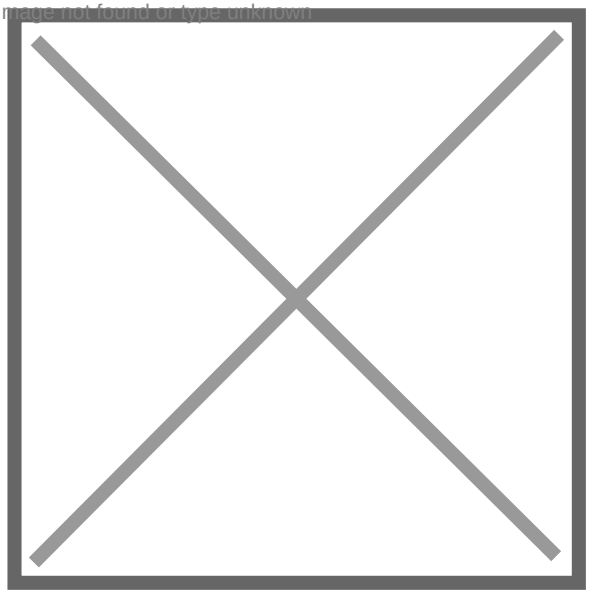
Image not found or type unknown



Annulation de commande pour cause de rupture de stock

Par **Ramzinho**, le **07/12/2007** à **12:24**

Madame, Monsieur,

Le lundi 12 novembre 2007 j'ai passé commande de 2 valises Samsonite sur le site www.gsell.com qui indiqué qu'elles étaient disponible. Un email de confirmation m'annoncé que je serais livré le 15 novembre 2007. Le 14 novembre 2007 je recois un émail m'annoncant qu'il y a une rupture de stock et que je saurais livré dans 15 jours. Après un email de ma part ils m'ont proposé 10% de remise sur ma commande. 15 jours etaient passés est je n'avais toujours rien recu, je décide donc de les contacter pour savoir ou en est la commande. Ils me repondent qu'ils devraient recevoir la commande de chez leur fournisseur demain (le 30 novembre 2007). N'ayant toujours pas recu de nouvelle de leur part, je décide de les recontacter le 4 décembre 2007. Ils m'annoncent qu'ils devront recevoir la commande en fin de semaine. Le 6 décembre je recois un email de leur part m'annoncant l'annulation de ma commande "**La marchandise commandée n’est plus disponible à la date de la réception de votre commande. Nous nous excusons de cette déconvenue, mais nous nous voyons obligé d’annuler votre commande.**" et afin de me dédommager ils m'offrent un modeste avoir de 5€ alors que ma commande était de 206€. Je trouve cela innaceptable, sont-ils en droit de faire cela? Que dois-je faire?
De plus j'aurai pu commander les articles sur d'autres sites qui n'étaient pas en rupture stock à ce moment là.

Merci d'avance pour votre réponse.

Cordialement

Par **Un_commercant**, le **18/02/2008** à **19:48**

Bonjour,

Je suis moi même commerçant sur internet, et quelquefois je suis obligé d'annuler une commande et de rembourser le client, tout simplement parce que le fabricant (ou fournisseur) m'a faire croire que l'article, qui devait en principe arriver dans peu de temps, serait toujours fabriqué, et puis un jour il décide de ne plus le fabriquer (après m'avoir fait croire à chaque fois que le produit allait arriver, et donc forcément mon client le croit aussi). Et ce n'est pas de ma faute, je ne suis qu'un maillon de la chaine fabricant-->revendeur-->consommateur (il peut y avoir plus de maillons). J'ai beau essayer d'avoir du stock, impossible d'avoir le stock toujours rempli (petit boutique, aussi, donc peu de place et malgré le choix des articles, pas beaucoup de chaque exemplaire).
A-t-on le droit de faire cela ? Je suppose que oui (mais je ne suis pas juriste), je ne vois pas comment je pourrais faire autrement. C'est embetant pour le client (qui a attendu et n'a pas son article) tout comme le vendeur (qui a attendu, n'a pas gagné d'argent et qui risque de perdre une partie de sa bonne réputation), mais il n'y a rien de malhonnête ici, à mon avis, mais un manque de chance pour chacune des parties.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés