



## Remboursement toujours pas reçu depuis 1 mois et demi

Par **Lu6ole**, le **18/12/2018** à **16:44**

Bonjour,

Je me permets de vous contacter car j'ai l'impression de tourner en rond avec mon problème de remboursement depuis 1 mois et demi et d'être totalement impuissante.

Je m'explique : début octobre, j'ai acheté sur le site internet d'une grande marque de cosmétiques de luxe plusieurs produits, dont un que je leur ai finalement renvoyé, à sa réception, car je me suis rendue compte que je m'étais trompée de référence lors de ma commande.

Quelques jours plus tard, le 2 novembre dernier, je reçois un email de leur part qui m'explique que le produit retourné a bien été réceptionné de leur côté, et que je serai remboursée de la somme de 30 euros (= prix du produit) dans les prochains jours.

Pourtant, je n'ai toujours pas reçu de remboursement de leur part à date.

Chaque semaine depuis 1 mois, je les contacte pour le leur signifier, et à chaque fois, une personne du SAV me confirme que le virement a bien été effectué de leur côté le 2 novembre mais qu'il a apparemment échoué, qu'elle va relancer "en urgence" le service de comptabilité, qu'elle s'excuse beaucoup, que ce n'est effectivement pas normal de leur part, que le problème devrait être rapidement réglé etc. etc.

Ils m'ont également envoyé un email qui reprend tous ces éléments (le remboursement qui a échoué, leurs excuses, les relances effectuées auprès du service compta etc.).

Pourtant, rien ne se passe. Je n'ai toujours pas reçu mon remboursement et j'ai de nouveau échangé avec le SAV ce matin par téléphone qui me répète la même ritournelle.

Sauf que je tourne en rond depuis tout ce temps et que j'ai l'impression que malgré mes nombreux appels et leurs soi-disant nombreuses relances auprès du service compta, rien ne bouge de leur côté.

Pourriez-vous svp me dire s'il y a quelque chose que je puisse faire à mon niveau pour qu'enfin mon remboursement se fasse ? La marque qui m'a vendu le produit en question n'a-t-elle aucun devoir/ obligation en terme de délai de remboursement pour son consommateur ? Suis-je condamnée à les relancer chaque semaine, à attendre, à être dépendante de leur bonne volonté ? Mais pour combien de temps encore... ?

Je vous remercie infiniment par avance pour votre réponse et pour vos précieux conseils.

Cordialement

Par **morobar**, le **19/12/2018** à **09:54**

Bonjour,

En fait la solution dépend du motif allégué pour le retour.

Si vous n'avez pas indiqué de motif, vous avez usage du droit de rétractation et le fournisseur doit vous rembourser dans le délai de 14 jours.

Hors de ce délai, la somme est productrice d'intérêts assez importants en terme de pourcentage qui va croissant de décade en décade de retard.

Mais si vous avez indiqué votre erreur, vous agissez dans le cadre d'un accord commercial de SAV et là il n'y a pas de délai réglementaire hors les CGV.

Par **Lu6ole**, le **19/12/2018** à **11:57**

Bonjour morobar,

Je vous remercie beaucoup pour votre réponse rapide et très claire!

Si j'ai déjà mentionné le motif de mon retour produit auprès du SAV, ce n'était qu'à l'oral et jamais par écrit.

Je suis allée lire les CGV de la marque sur son site internet et voilà ce qui est mentionné concernant le délai de remboursement :

"Sauf accord exprès de l'Acheteur pour un autre moyen de remboursement, le remboursement du/des Produit(s) s'effectue selon le mode de paiement originale utilisé par l'Acheteur, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours à compter du jour où le Vendeur est informé de la décision de rétractation de l'Acheteur".

Le remboursement aurait dû avoir lieu le 2 novembre, nous sommes le 19 décembre et il n'a toujours pas été effectué.

Du coup, pourriez-vous svp me dire s'il y a quelque chose que je puisse faire à mon niveau pour accélérer les choses et qu'ils se décident enfin à me rembourser ?

Je vous remercie encore infiniment pour votre aide.

Bien cordialement

Par **morobar**, le **19/12/2018** à **12:08**

[citation]Si j'ai déjà mentionné le motif de mon retour produit auprès du SAV, ce n'était qu'à l'oral et jamais par écrit. [/citation]

Mais si, car vous avez dû alors recevoir un bon de retour vers le SAV.

Je crois qu'il va falloir patienter, car le montant en cause ne vous permet pas de recours avec assistance d'un juriste.

Par **Lu6ole**, le **20/12/2018** à **11:19**

Bonjour et merci morobar pour votre retour.

Du coup, cela m'inquiète car cela signifie que je n'ai aucun moyen de pression sur eux et que les choses peuvent encore traîner longtemps s'il n'existe pas de délai maximum prévu légalement pour me faire rembourser.

Cordialement

Par **morobar**, le **20/12/2018** à **11:29**

Ce n'est pas ce que j'ai écrit.

EN effet je ne connais pas les CGV, les garanties commerciales...

Par contre la modicité de la somme incite à un peu de patience.