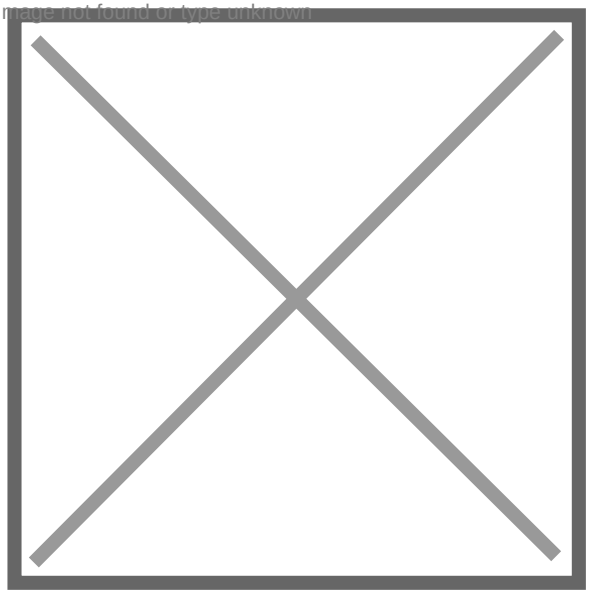
Image not found or type unknown



Xxxxxx : halte aux abus !

Par **Emea59**, le **23/06/2018** à **03:50**

Bonjour à toutes et à tous,

J’ai effectué une commande sur le site internet xxxxxx.fr
Une véritable mascarade.

En effet, j’ai commandé 2 produits pour 1 845€ sur leur site internet, ceux-ci devant être livré par xxxxxx. Le jour de la livraison, j’étais au travail. Après un appel du livreur, je dis que je ne suis pas présent (appel en numéro masqué). Quelques temps après, je reçois un sms de confirmation de livraison.
Pensant à une erreur, je consulte le suivi de livraison qui indique une signature : CE N’EST PAS LA MIENNE.

Stupéfait, je contacte xxxxxx (et oui, le livreur xxxxxx a bien fait de m’appeler en masqué).

N’ayant ni réceptionné le colis, ni mes voisins ou personne que je connais, xxxxxx me confirme le refus de remboursement de leur part. Ils invoquent le fait que le département d’enquête de xxxxxx a fait des « investigations » et qu’ils confirment la livraison à mon adresse. D’après xxxxxx France, le tracking GPS du colis signalé que le livreur s’est présenté à mon adresse. Je conteste donc la livraison sûrement faite à un tiers ou laisse à l’abandon dans le hall de mon immeuble (malheureusement, on voit même des bouquets de fleurs laissé par les livreurs dans ce hall...).

En conséquence, je leur demande de me fournir des éléments justifiant cela mais ils refusent à nouveau par soucis de « confidentialité ».

Deuxième fois que cela m’arrive et deuxième démarche.

Je contacte également xxxxxx qui reconnait l’erreur mais qui ne veut pas me donner des informations car xxxxxx représente un client qui ne souhaite pas communiquer sur la livraison de ses colis !

En somme, xxxxxx prends une décision arbitraire sur une enquête qui n’a pas consulté son client et pour un livreur qui confirme ne pas m’avoir livré le colis après confrontation physique. On est clairement dans une violation des droits d’un consommateur.

À ce titre, ma PJ me confirme les droits qui me sont conférer. Je transferts ceux-ci à xxxxxx qui confirme son refus. 2ème violation .... pas fameux pour un service « haut de gamme » !!!!!!

Enfin, xxxxxx m’invite à me retourner vers ma banque (autant être dans le déni jusqu’au bout). Ma banque refuse de rembourser car il s’agit d’un litige commercial.

Que dois-je faire ? On parle quand même de 1 845€....

Merci à tous,

Par **jodelariege**, le **23/06/2018** à **10:05**

bonjour, peut être vous faire aider par une association de défense du consommateur....pouvez vous prouver que ce n'est pas votre signature?
vu que vous savez que des colis sont laissés par terre dans le hall de votre immeuble il aurait été plus sage de vous faire livrer en point relais....surtout pour cette somme...

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés