Achat internet:prelevements effectues mais pas de livraison

Par **le_petit_juriste**, le **25/10/2008** à **01:17**

Bonjour à vous tous,

Je suis un nouveau membre (mais fidéle du site) donc je ne sais pas si je post au bon endroit... Je sollicite un peu de votre temps et un peu de votre aide pour un problème concernant ma soeur, qui commence à sérieusement s'enliser

Voilà les faits:
Ma soeur a fait un achat en ligne sur Cdis... en date du 12 aout 2008. L'achat comprenait un set de trois valises (74.92€), un spot avec interrupteur (7.70€), un teléphone (19.00€) avec son forfait d'un engagement de 12 mois pour 22.90€ par mois, et enfin une cuisinière (375.99€) avec garantie de 3 ans à 39.99€. Le prélévement du montant total a été effectué dans les jours qui ont suivi. Un mail de confirmation lui a été envoyé, indiquant de plus que la commande lui serait expédiée en quatre colis.
Seul la cuisinière a été livré, le 22 aout 2008.

Notre "procédure":
Le 26 aout 2008, ma soeur a appelé une première fois le service client, qui lui a finalement dit que les colis avait été retourné car il n'y avait personne au domicile (ce qui est faux). Mais il n'y a eu aucun avis de passage de la part du facteur! Le service client lui certifia alors que les colis lui serait renvoyés.
Le 29 aout 2008, elle appela de nouveau le service client qui certifia une fois de plus que les colis seraient renvoyés.
Le 4 septembre 2008, ma soeur rédigea une lettre recommandée avec accusé de réception, pour constater de manière plus formelle la non réalisation des obligations du vendeur.
Le 12 septembre 2008, troisième appel au service client.
Il faut ajouter que un courrier par rapport à son abonnement téléphonique lui a été adressé, comme quoi il lui fallait activer son numéro dans les 15 jours suivant la réception du téléphone, à défaut de quoi une certaine somme lui searait prélevée (je ne me souviens plus de la somme exacte). Le 12 septembre 2008, ma soeur fut prélevée de 300,96€ (aucun courrier, ni indication ne justifiant ce prélévement). N'est ce pas un prélévement abusif?
Le 17 septembre 2008, nouvelle LRAR.
Le 20 octobre 2008, elle reçue un mail de la part de Cdis... lui offrant un bon d'achat de...101,62€!

Je ne vous cache pas que ce prélévement non autorisé a mis ma soeur dans l'embaras financièrement, et de plus elle n'a plus de téléphone à ce jour ayant résiliée son ancien contrat.
Alors comment faire pour obtenir le remboursement de ce qui lui a été indument prélevé soit une somme de 402.58€? Sachant que le bon de commande ne l'intéresse pas. N'est ce pas

de la mauvaise foi de la part de Cdis... aprés autant de relances téléphoniques et par courriers. Auriez vous des éléments de pistes pour rédiger une bonne lettre à Cdis... (avec articles à l'appui, jurisprudence, etc) pour qu'il prenne nos "menaces" d'user des voies de droit, au sérieux? Je n'ai pas encore assez de connaissances en droit de la consommation c'est pour cela que je sollicite votre aide.

:)

Merci d'avance. Image not found or type unknown

Par **nicomando**, le **25/10/2008** à **09:36**

Bonjour,
c'est assez ennuyeux ce qui s'est passé pour ta soeur seulement il faut toujours se méfier des commande par internet il peut toujours y avoir des problèmes.
Ensuite le bon d'achat n'est pas de la mauvaise foi mais plutôt un aveu : nous n'avons plus vos colis mais on vous donne cela pour vous dédomager.

En ce qui concerne la lettre je pensais que tu étais un petit juriste fidèle du site donc plonges toi dans le code civil au chapitre droit des obligations tu devrais pouvoir trouver les articles correspondant aux obligations du vendeur. Il est toujours utile de le faire cepdendant il ne faut pas se faire d'illusion sur le résultat.

Copyright © 2025 Juristudiant.com - Tous droits réservés