

Quel recours pour un pb de remboursement/échange d'article ?

Par **Milk[shake]**, le 31/07/2008 à 11:50

Bonjour))) Image not found or type unknown

J'ai une amie qui aurait besoin d'aide pour un pb qui se rapporte, je crois, au droit de consommation. Le problème est que l'article a été acheté à l'étranger (Angleterre). Je vous expose la situation :

[quote:33pj6puu]Je vous explique mon problème. L'année dernière au mois d'octobre, lors de mon séjour à [u:33pj6puu]Londres[/u:33pj6puu], j'ai[u:33pj6puu] acheté une paire de chaussures [/u:33pj6puu](des Grinders) dans un magasin du quartier de Camden (British Boot Company:).

J'ai du les porter pendant environ 1 mois et encore pas très souvent, avant de remarquer que la semelle se décollait complètement. J'ai donc envoyé un mail au magasin, qui m'a répondu que ça devait être un défaut de fabrication, et de les renvoyer, qu'ils vérifieraient et que s'il s'avérait que c'était bien un défaut de fabrication, ils m'en enverraient une autre paire. Je les ai donc renvoyées (à mes frais...) par la poste au mois de janvier dernier.

Ne voyant rien venir, je les ai relancés 2/3 semaines plus tard. Là ils me disent qu'ils n'ont pas reçu mon colis. Je me retourne donc vers la Poste, qui me dit qu'elle ne peut rien faire car la Poste anglaise est une entreprise privée et qu'après ce n'est plus de leur ressort. Ils me renvoient vers le magasin, qui ne veut pas faire les démarches de son côté auprès de la poste anglaise. Je pique donc ma gueulante à la poste où j'avais posté mon colis et ils finissent par faire le nécessaire pour m'obtenir un bon de livraison émarginé. Je reçois un courrier de leur part 1 semaine après: un beau courrier, mais le bon émarginé est manquant dans l'enveloppe. Je retourne donc à la poste qui refait la demande. 1 semaine plus tard, je reçois enfin mon bon émarginé. Je le scanne et je l'envoie au magasin, qui ENFIN admettent que c'est eux qui ont signé le bon, et qu'ils vont m'envoyer une nouvelle paire...

Je croyais que c'était enfin la fin de l'histoire... Mais je me trompais ! Quelques semaines plus tard, ne voyant toujours rien venir, je leur renvoie un mail pour leur demander où en étaient mes chaussures. Ils me disent qu'elles sont parties, de ne pas m'inquiéter, qu'elles vont arriver. Je patiente donc encore un peu... toujours rien. Je renvoie un mail, on me dit que c'est étrange, et qu'ils vérifient. Je patiente à nouveau... toujours rien. Là je fais un mail énervé, leur disant que j'en avais assez d'attendre et assez qu'on se foute de ma gueule, et que si je n'avais pas mes chaussures dans la semaine, je leur demanderai de me rembourser. Depuis plus aucune nouvelle, ils ne répondent plus à mes mails... Ca fait 6 mois que ça dure cette histoire.

[u:33pj6puu]Que puis-je faire pour récupérer mes chaussures ou au moins être remboursée ?

[/u:33pj6puu]

Elle m'avait coûté environ 150 euros quand même donc bon je voudrais bien récupérer mes sous ou mes chaussures moi... Mais que faire vu qu'ils ne me répondent plus. Les appeler, je ne serai pas suffisamment à l'aise en anglais pour m'énerver au téléphone.

[u:33pj6puu]Contacter les associations de consommateurs ? Il y en a en Angleterre ? Ou est-ce que les associations françaises peuvent aussi agir en Angleterre ?[/u:33pj6puu]

[/quote:33pj6puu]

:?:

:?:

Quel recours possible a t'elle Image not found or type unknown A qui doit elle s'adresser Image not found or type unknown

:))

Merci d'avance Image not found or type unknown

Par **Ben51**, le **31/07/2008 à 22:22**

vu que l'achat a eu lieu en Angleterre, s'applique ici le droit Anglais

il faut donc faire appel à quelqu'un qui connaisse le droit anglais

j'imagine toutefois que s'il est établi l'existence d'un défaut sur les chaussures, le droit anglais estime le commerçant responsable

mais à présent, sans chaussures, comment prouver le défaut ... peut être par une reconnaissance implicite dans les échanges de mails ?

si la responsabilité du commerçant est avérée (et que le droit anglais sanctionne bien), il faut donc saisir un avocat ou tout organisme habilité à défendre les consommateurs ... mais en Angleterre !

ou alors faire appel en France à un avocat (spécialisé en droit international) ou tout organisme habilité à défendre les consommateurs qui se chargera ensuite de se rapprocher lui-même d'un confrère en Angleterre pour faire toutes démarches utiles auprès du commerçant

mais cela implique ... des honoraires ... et fort probablement bien plus élevés que 150 euros ... est-ce que cela vaut le coup ?

:lol:

ou peut être alors revenir sur place, avec un copain super balaise Image not found or type unknown

Par **Kem**, le **01/08/2008 à 08:40**

Coucou

En fait, plus besoin de trop réfléchir sur le droit anglais des achats et ventes, puisque la boutique avait déjà reconnu le défaut et avait déjà renvoyé les chaussures (jamais arrivées, certes).

Le problème à présent c'est que la cliente, après avoir eu quelques échanges énervés avec le magasin, n'a ni ses chaussures, ni son argent, et qu'en plus le commerçant refuse de lui répondre.

Je pense que les associations de consommateurs françaises ont très certainement des liens avec les associations anglaises (commerce mondialisé exige, qui plus est en Europe ... bien que les Anglais n'appliquent pas l'Euro, le reste de la théorie sur le libre échange reste valable).

Bref : si la cliente a conservé un dossier bien ficelé avec les copies de tous ses échanges, elle peut, je pense, contacter une association qui lui donnerait un petit coup de pouce.

Ceci dit, le temps étant passé, l'eau a coulé sous les ponts : pourquoi ne pas recontacter le magasin dans un courrier bien factuel, objectif et poli; exposant au directeur du magasin (ou, pourquoi pas, le cas échéant, de la chaîne du magasin) les faits et en demandant un "geste commercial" : soit l'envoi des chaussures ou leur remboursement ?

Par **alasoop**, le **01/08/2008 à 16:26**

[quote="Kem":2wit3etf]Coucou

Je pense que les associations de consommateurs françaises ont très certainement des liens avec les associations anglaises (commerce mondialisé exige, qui plus est en Europe ... bien que les Anglais n'appliquent pas l'Euro, le reste de la théorie sur le libre échange reste valable).

Bref : si la cliente a conservé un dossier bien ficelé avec les copies de tous ses échanges, elle peut, je pense, contacter une association qui lui donnerait un petit coup de pouce.

Ceci dit, le temps étant passé, l'eau a coulé sous les ponts : pourquoi ne pas recontacter le magasin dans un courrier bien factuel, objectif et poli; exposant au directeur du magasin (ou, pourquoi pas, le cas échéant, de la chaîne du magasin) les faits et en demandant un "geste commercial" : soit l'envoi des chaussures ou leur remboursement ?[/quote:2wit3etf]

salut à tous,

estoy de acuerdo,

il semble que calme et sérénité s'imposent ici, il y a effectivement la piste de la chaîne internationale du magasin anglais, du directeur ou encore des associations locales via les françaises.

sinon, reste les yeux pour pleurer... je rigole.

les solutions de POUSSINOU semblent plutôt avisées.

à+

:wink:

Image not found or type unknown

Par **Milk[shake]**, le **01/08/2008** à **17:24**

:))

Merci 


Par **Kem**, le **02/08/2008** à **14:08**

:shock:

Où ça, des solutions de Poussinou ? 

Par **alasoop**, le **02/08/2008** à **20:46**

:shock:

[quote="Kem":1c76ov6q]Où ça, des solutions de Poussinou ?  [quote:1c76ov6q]
:wink:

traduire solutions par conseils.... 

Par **Kem**, le **08/08/2008** à **20:01**

:lol:

C'est simplement que Poussinou n'a pas participé à ce topic 