

Un vrai cas pratique qui vient de m'arriver !

Par **Adjakan**, le 16/10/2014 à 11:11

Bonjour

J'ai commandé à une ligne de vêtement bien connue un blouson en promo, sur internet, le 1er octobre. Le 3, je reçois un mail me confirmant l'expédition du colis. Plus de nouvelles pendant plus d'une semaine : je fais un suivi du colis sur le site du transporteur et apprends que la commande est retournée à l'expéditeur. Le 12, j'écris deux réclamations, respectivement au commerçant et au transporteur. Le 15, le service client du commerçant m'envoie une confirmation de remboursement.

Aujourd'hui 16, j'appelle le service client : on me confirme que la commande a été annulée, que c'est la procédure lorsqu'il y a retour à l'expéditeur, que je dois donc reprendre à zéro et repasser la commande. Je m'exécute, mais ô malheur ! Le blouson que j'avais repéré n'est plus en promo (et c'était pas de la petite promo, 50%). Je rappelle le service client. On me dit que les promos ne valent qu'au jour de la transaction, que je dois renoncer à la bonne affaire d'enfant. J'argue avoir effectué une transaction d'une chose à un prix précis, que je ne suis pas responsable des problèmes entre la société et le transporteur : si je dois passer une nouvelle commande, alors que le prix reste le même, sinon la commande n'a pas à être annulée. On me rétorque que, de toute façon, je suis remboursé, laissant entendre que je n'ai rien d'autre à exiger.

Qu'en pensez-vous ? Y a-t-il quelque chose à faire ?

[citation]Article L121-20-3 al 4 Code de la consommation : "**Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient à exécuter par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci**".[/citation]

Quelqu'un pourrait-il m'en dire plus sur ce texte ?
Merci d'avance :)

Par **marianne76**, le 16/10/2014 à 11:51

Petite question votre fournisseur sur internet il est basé où ? En France ou à l'étranger ?

Par **Adjakan**, le **16/10/2014** à **14:08**

La siège social est en France

Par **marianne76**, le **17/10/2014** à **08:14**

Vous n'avez pas reçu un avis de passage du transporteur afin qu'il se représente chez vous ou que vous puissiez aller récupérer votre colis ?

Par **Adjakan**, le **17/10/2014** à **12:31**

Bonjour et merci de votre réponse

Apparemment le transporteur ne s'est pas présenté du tout car j'aurais effectivement dû recevoir un avis de passage. Ce n'est qu'en cherchant le suivi sur internet que j'ai appris que le colis revenait à l'expéditeur.

Quant au fournisseur, il justifie l'annulation (unilatérale) du contrat de la façon suivante : "nous ne faisons pas de renvoi des commandes." Donc commande retournée, contrat de vente annulé. Sauf que les CGV ne parlent que du retour successif à un droit de rétractation du client qui a reçu l'objet !

Par **marianne76**, le **17/10/2014** à **16:09**

Si j'ai bien tous les éléments en main, votre vendeur doit vous renvoyer la marchandise qui avait été convenue le jour de la commande et au prix fixé ce jour là.

Ce contrat a été formé le jour de cette commande vous aviez un accord sur la chose et sur le prix, la question de la livraison n'étant qu'un accessoire à cette vente.

Je vous suggère donc de faire une mise en demeure à l'encontre de ce fournisseur (obligatoire en matière contractuelle) vous faites une lettre recommandée en AR en lui demandant de vous livrer sous quinzaine le blouson au prix fixé et convenu telle date et vous indiquez qu'à défaut vous serez contraint de diligenter une procédure à son encontre. S'il ne s'exécute pas, prenez sur internet une déclaration au juge de proximité que vous remplirez et que vous déposerez au tribunal d'instance de votre domicile qui convoquera le fournisseur par lettre recommandée. Gardez bien copie de votre mise en demeure et de l'accusé de réception ils devront être mis dans le dossier

Par **Adjakan**, le **18/10/2014** à **11:26**

Merci marianne, je vais suivre votre conseil.

Par **marianne76**, le **18/10/2014** à **11:39**

Tenez moi au courant et si besoin mp