



## Litige avec RUE DU COMMERCE

Par **reminho77**, le **12/03/2015** à **12:38**

Bonjour.

J'ai acheté un lit le 18 janvier sur le site marchand RUE DU COMMERCE (commande N°371916446). Sur la fiche du produit il y avait marqué que le produit était disponible sous 21 jours. Quand j'ai procédé à l'achat la date de livraison était prévu pour le 25 février soit 38 jours après commande et non 21 jours comme convenu. Déjà là il y avait mensonge.

Le 6 février j'ai reçu un mail me disant que ma commande avait été transmise au transporteur et que je la recevrai sous une semaine maximum. Hors dix jours plus tard, soit le 16 février, je n'avais toujours rien reçu. On m'a répondu en me disant que le nécessaire serait fait pour que le transporteur rentre en contact avec moi dans les trois jours et qu'une réponse définitive dans les 7 jours serait donnée. Deux jours plus tard, soit le 18 février j'ai reçu un mail me disant que le transporteur n'était pas en possession du bon numéro de téléphone.

Effectivement le numéro de téléphone sur mon compte personnel sur le site n'était plus d'actualité. J'ai alors communiqué mon nouveau numéro. Ils en ont confirmé la réception que 2 jours plus tard. Le 27 février j'ai envoyé un mail pour dire que je n'avais toujours pas de nouvelles du transporteur et on m'a répondu le 28 février que le transporteur n'était pas en possession du bon numéro sauf que j'avais bien donné mon nouveau numéro puisqu'ils en avaient accusé réception. Ce même jour j'ai déclaré ce litige en utilisant la garantie zen comme le permet le site RUE DU COMMERCE. Ils ont accusé réception de la prise en charge de ma demande le 2 mars.

Ce même jour j'ai demandé un geste commercial à hauteur des frais de livraison. Le 3 mars je reçois un mail me disant que le partenaire marchand refusait de faire un geste commercial car le numéro de téléphone était erroné sauf que j'avais donné mon nouveau numéro depuis le 20 février hors le 4 mars date à laquelle je leur ai répondu toujours aucune livraison ni nouvelle du transporteur.

Le 7 mars j'ai reçu enfin ma commande que j'ai déballé en présence du transporteur. Quelle déception quand j'ai vu qu'on m'avait envoyé un lit de 90x200 au lieu d 160x200. J'ai demandé alors au transporteur qu'il reparte avec, il a refusé en me sortant que lui il était un simple transporteur, qu'il n'avait rien à voir avec RUE DU COMMERCE ou le partenaire marchand CHLOE DESIGN et qu'il me serait difficile de me faire rembourser si je lui redonnais le lit.

Dans la foulée j'ai contacté RUE DU COMMERCE et ils m'ont répondu qu'il n'y avait pas d'erreur que c'était bien ce que j'avais commandé en m'envoyant un imprime écran de la commande où il apparaît la soit disant référence du lit en 90x200 sauf que le libellé de l'article est 160x200. Depuis le 7 mars je n'ai plus aucune réponse de leur part malgré mes nombreuses relances.

Cordialement.