



## Xxxxxx - Litige sur un parfum

Par **clem13**, le **09/11/2016** à **16:23**

Bonjour,

J'ai effectué l'achat d'un parfum dans la boutique xxxxxx il y a 10 jours maintenant. M'étant rendue sur place un samedi, la boutique était pleine de monde, j'ai donc décidé de prendre mon produit rapidement pour quitter les lieux : un parfum xxxxxx. Le lendemain, à mon domicile, j'ouvre la boîte de parfum et tombe sur un flacon entièrement vide ! En effet, il n'y avait pas de cellophane autour du produit, je n'y avais pas fait attention. Je me suis donc rendue dans la boutique pour porter réclamation. On me dit que les caméras de sécurité situées au dessus des caisses vont être vérifiées afin de confirmer que le produit n'était pas correctement emballé, et qu'on me rappellera.

Evidemment, personne ne rappelle. Je prends donc l'initiative de les recontacter. Ils me disent alors qu'ils ont vérifié les caméras et qu'en effet il n'y avait pas l'emballage cellophane sur le produit, que je peux me rendre à la boutique pour effectuer un échange. Lorsque je me rends sur place, on m'annonce un problème sur le numéro de lot : le vendeur ne peut pas prendre la responsabilité d'effectuer l'échange, et me dit qu'il verra avec la responsable parfum qui me rappellera. Encore une fois, pas de nouvelles de leur part. Je les rappelle, je tombe sur la fameuse responsable qui me dit que les caméras montrent que le parfum était emballé correctement et qu'ils ne peuvent rien pour moi !! Aucune possibilité pour moi d'accéder aux enregistrements, la responsable ne voulant rien entendre et me traitant de menteuse.

Est-ce que quelqu'un aurait des conseils à me donner afin que je puisse récupérer le produit que j'ai payé ??

Merci d'avance pour votre aide.

**Bonjour,**

***Nous sommes sur un forum juridique. Les internautes y viennent pour se renseigner sur le droit. Pour ce faire, nul besoin de citer des noms de personnes ou d'entreprises. Merci d'en tenir compte, cela évite à la modération de devoir anonymiser les posts.***