

COMMANDE SUR INTERNET- ARNAQUE

Par **Gisele KOFFY**, le **26/02/2017** à **18:29**

Bonjour,

j'ai commandé des canapés Chesterfield en cuir sur le site internet "CANAPÉS PAS CHER" pour 3898€.

La livraison prévue 10 semaines plus tard n'est jamais arrivée pourtant ils savaient que j'avais un impératif par rapport à cette date.

Ils m'ont proposés des canapés de remplacement d'une qualité inférieure que je n'ai pas accepté.

J'ai dû prendre la décision de racheter les mêmes fauteuils en cuir ailleurs et ils m'ont proposés un remboursement sous 14 jours (donc le 16 janvier).

J'ai donc dépensé 2 fois la somme des canapés en attendant mon remboursement.

Le problème, c'est que je n'ai toujours rien reçu

J'ai relancé la première fois le 18 janvier: ils m'ont dit qu'ils allaient voir avec leur banque et me revenir. Je n'ai plus reçu de réponses.

Je l'ai relancé fin janvier. Ils m'ont répondu que leur service comptabilité était en vacances et que je serais remboursé le 8 février.

Depuis, plus de réponse de leur part malgré tout mes mails de relances.

Que dois-je faire?

Merci de m'aider .

Par **rafale**, le **26/02/2017** à **18:36**

Bonjour, avez-vous fait un courrier en recommandé avec AR pour leur demander le remboursement de votre commande ? Si oui, faites leur, alors, une lettre de "mise en demeure" en reprenant ces termes dans le corps de la lettre. Si tout ceci n'est pas suffisant, vous pouvez vous adresser à votre UFC locale et leur demander de vous aider. Ils auront certainement plus de poids et obtiendront le remboursement pour vous. J'ai déjà expérimenté cette solution.

Par **Gisele KOFFY**, le **08/03/2017** à **13:50**

J'ai envoyé une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception à la société SEDENION à Brest. C'est l'entreprise qui gère le site internet "canapés pas cher".

La lettre est revenue. Ils ne sont même pas à l'adresse indiqué sur les factures.
Leur téléphone ne fonctionne pas également. Le service client non plus.
Ils ne sont bon que pour encaisser les sous des commandes sur internet.
J'ai besoin de conseils. Que dois-je faire?

Par **rafale**, le **08/03/2017** à **17:25**

Bonjour, je n'y connais pas grand chose mais j'ai relevé ce site où vous pouvez toujours aller sur le site suivant et envoyez un mail. <https://www.chesterfieldshowroom.com/fr/plainte>.
Si vous ne recevez pas de réponse alors voyez avec la direction des fraudes et votre UFC locale. Après c'est le tribunal de proximité ou le médiateur.

Par **rafale**, le **08/03/2017** à **17:33**

Il semble que les délais de livraison soient très longs puisqu'une personne a commandé en décembre 2015 et qu'elle a été livrée en mai 2016 ... C'est une jeune entreprise d'après ce qu'on peut voir sur le net.
J'ai trouvé 2 adresses pour le président qui préside 3 entreprises. Dont 20 rue René Dumont Brest et 13 rue Erwan Marec Brest ... Bon courage