



## REMBOURSEMENT PRODUIT ACHETE SUR INTERNET

Par **delf59**, le **27/03/2011** à **23:06**

Bonjour

J'ai effectué un achat sur le site "<http://italiadesigns.co.uk/>" - fauteuil pour un montant de 1.036,91€(1 x Egg chair Arne Jacobsen (HC-004C) Date de commande : Friday 28 January, 2011).

Le colis a été livré rapidement et présentait entre autre quelques défauts de fabrication et surtout une forte odeur de moisissure. Nous avons constaté que la mousse du coussin d'assise, déhoussable était taché de vert. Nous avons donc demandé le retrait de la marchandise via une correspondance internet que nous avons conservée. Il était initialement convenu que le produit serait substitué. Après retrait du colis par le transporteur, nous avons décidé de nous faire rembourser, n'ayant pas confiance sur la qualité du produit. Les personnes interrogées nous ont donc répondu que nous serions crédités. Après de multiples relances, nous attendons toujours vainement le remboursement. Quelles sont nos droits dans ce cas d'affaire ? Sans vouloir entamer une procédure longue et coûteuse, quelles sont les alternatives auxquelles nous pouvons prétendre pour faire activer la démarche?

En vous remerciant,  
dm

Par **Domil**, le **27/03/2011** à **23:19**

C'est le problème en achetant à l'étranger, vous n'avez de recours qu'à l'étranger.

Par **delf59**, le **29/03/2011** à **07:38**

Je ne suis pas convaincue de la réponse. J'ose espérer qu'il existe des alternatives pour les transactions entre pays européens... et surtout depuis le développement du net qui dépasse les simples frontières...

Par **Domil**, le **29/03/2011** à **14:42**

vous prenez l'UE pour ce qu'elle n'est pas.  
[http://ec.europa.eu/consumers/citizen/my\\_shopping/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/consumers/citizen/my_shopping/index_fr.htm)