



## Commande non honorée: attaquer un cybermarchand en justice

Par **Raikoryu**, le **25/08/2015** à **15:28**

Bonjour,

J'ai passé commande d'un four Whirlpool AKZ597IX le 24 juin 2015 sur Cdiscount.

Par la suite, entre le 24 juin et le 27 juillet 2015, j'ai été contacté par "C Chez Vous" à 4 reprises pour prise de RDV pour livraison du four.

A chacune des 4 reprises, "C Chez Vous" me rappelle à la dernière minute pour annuler le RDV, prétextant que Cdiscount ne leur a pas livré le four. Ils me demandent à chaque fois de me retourner vers Cdiscount.

Le 27 juillet 2015, j'envoie donc une LRAR mettant en demeure Cdiscount de me livrer ce four sous 10 jours, ou à défaut, me livrer un produit d'une valeur équivalente et aux mêmes caractéristiques. Je mentionne un exemple d'article en stock dans mon courrier qui pourrait m'intéresser.

Je reçois une réponse du Service Client le 5 août 2015, me disant que ma commande a été annulée, qui plus est soi-disant à ma propre demande (ce qui est faux), et qu'un remboursement de ma commande sera émis.

Ayant commandé cet article en soldes, à un prix bien inférieur à sa valeur habituelle, je m'estime dans mon bon droit de bénéficier de cette offre.

Je réponds donc à Cdiscount par un second LRAR le 5 août 2015, leur faisant part de mon refus de cette solution et de ce remboursement, et réitère ma demande d'être livré de ce produit, ou d'un produit équivalent, sous 10 jours à réception du second courrier.

Je note que, entre les dates auxquelles j'ai expédié mes deux courriers, l'article de ma convoitise a été plusieurs fois mentionné "En Stock" sur le site Cdiscount, à un prix toutefois bien supérieur auquel je l'avais commandé.

Je reçois tout d'abord un mail du service clients le 11 août pour me rassurer, comme quoi après étude attentive de mon dossier, un contact sera pris avec le service logistique pour trouver une solution rapide.

A grande surprise, je reçois finalement un autre message du service client le 17 août, me disant que suite à un dysfonctionnement, ma commande n'avait pas pu être remboursée, et

finalement j'ai reçu un remboursement suite à une annulation de ma commande, à cette même date.

Je ne suis pas du tout satisfait de cette issue : j'ai bien mentionné au service clients dans mon courrier du 5 août que je ne souhaitais pas être remboursé, et que je souhaitais au mieux me faire livrer un produit équivalent. J'ai également demandé à Cdiscount de ne pas mentionner que la commande a été annulée à ma propre demande, car je n'ai jamais émis une telle demande, ce qui est pourtant mentionné dans mon Espace Client aujourd'hui.

De plus, je constate, au moment où j'écris ces lignes, qu'il y a bien un article en stock sur le site. J'aurais donc très bien pu me le faire livrer.

Dans l'idéal, je demande donc à Cdiscount de me fournir un bon d'achat d'une valeur me permettant de commander sur le site un produit équivalent (ou le même s'il est en stock), de façon à le payer ce que j'aurais dû le payer.

En réponse au message ci-dessus, transmis tel quel au médiateur de Cdiscount, celui-ci me répond: "Un crédit a bien été fait la semaine dernière, je vous conseille de vérifier votre relevé."

Soit Cdiscount lit les messages de ces clients en diagonale, soit ils font exprès de nous faire croire qu'ils ne comprennent rien pour décourager les clients.

En tout cas, j'envisage d'attaquer Cdiscount devant le juge de proximité pour réclamer des dommages et intérêts vis-à-vis du préjudice moral subi, et pour me faire livrer un four équivalent à celui que j'ai voulu acheter, au prix que je l'ai payé.

Pouvez-vous me donner des conseils sur les preuves à réunir, la stratégie à adopter et la procédure à suivre?

A ce moment j'ai:

- Réclamé mais non obtenu les enregistrements téléphoniques avec "C Chez Vous". Puis-je les forcer à me donner ces preuves ?
- Pris des captures d'écran (et j'ai des témoins) sur le fait que le produit a été en stock après passage de ma commande
- Conservé tous les messages du service client de Cdiscount qui répond à côté de la plaque

Merci d'avance

Par **Portalis-25**, le **25/08/2015 à 16:24**

bonjour

je vous conseil de vous mettre en rapport avec une association de consommateur (Que choisir ou 60 million) qui aura sans doute plus de poids face à ce géant du e-commerce.

Par **Raikoryu**, le **25/08/2015** à **16:37**

Je viens d'adresser un message à Que Choisir.  
J'espère qu'ils me répondront.  
Merci.

Par **Raikoryu**, le **27/08/2015** à **13:04**

Bon, j'ai sollicité par mail la branche de UFC Que Choisir de mon coin mais ils ne répondent pas. Que puis-je faire pour accélérer les choses? :(

Par **Portalis-25**, le **27/08/2015** à **13:20**

Bonjour Raikoryu

Cela m'étonne de la part de Que choisir, peut être est-ce à cause des vacances, le mieux serait de se rendre dans leur locaux.

Sinon, réunissez toutes vos pièces et mettez vous en contact avec un avocat qui lui pourra entamer une procédure.

Au sujet des enregistrements téléphoniques avec "C Chez Vous, renseignez vous auprès de la CNIL, car celle-ci estime qu'un client peut obtenir l'enregistrement d'une conversation avec son opérateur téléphonique.

Il faudra demandé si dans votre cas, vous pouvez obtenir cette enregistrement.

Bonne journée