



Dédommagement erreur de produit

Par Cr77, le 03/12/2021 à 11:53

Bonjour,

Je me permets de vous contacter pour vous présenter mon problème. J'ai fait l'acquisition d'un ordinateur pour la black Friday qui bénéficiait d'une remise intéressante chez une grande enseigne française.

Après la confirmation de la commande, le descriptif de l'ordinateur a changé (sans m'en informer) pour afficher un ordinateur moins puissant. J'ai appelé pour annuler ma commande et on m'a validé prendre en compte mon annulation. Finalement on m'a quand même envoyé le PC en question. J'ai donc écrit au service client pour savoir quoi faire, parce que si le PC comportait les composants initialement affichés je l'aurai gardé, ce à quoi on ne m'a pas répondu.

J'ai reçu le PC et j'ai vérifié, il ne s'agissait pas des bons composants. J'ai contacté à nouveau le service client qui m'a indiqué qu'ils allaient me permettre de monter un dossier avec les captures d'écrans des changements de description du produit sans prévenir, les erreurs du sav... Etc. Pour pouvoir demander un geste commercial.

Finalement rien, j'ai été débité et en Rappelant on me dit que la seule solution à me proposer c'est de retourner le PC pour un remboursement. La durée de la procédure va durer en tout 2 semaines pour être remboursé suite à leurs erreurs et ils ne veulent pas me dédommager pour tout ça.

Savez vous s'il y a un recours légal prévu pour ce genre de problème ?

Merci d'avance pour votre réponse,

C.

Par **miyako**, le **03/12/2021** à **15:20**

Bonjour,

Sauf à prouver un préjudice ,vous n'avez pas de recours dès l'instant où ils vous remboursent totalement.A part réclamer le remboursement des frais de port pour le retour.

On pourrait invoquer la publicité mensongère, dans ce cas il vaut passer par une organisation de consommateurs ,sans certitude

Cordialement.