



Litige commande produit soldé

Par **Zigos**, le **18/07/2015** à **23:13**

Bonjour ,

J'ai passé une commande sur le site de CONFORAMA (appareil photo reflex en solde a - 40%) règlement effectué je jour même . 5 jours plus tard , je reçois un remboursement sans explications et ma commande est annulée . J'appelle le service client (numéro surtaxé, qui me balade de service en service, qui me dit qu'il' me rappelle et évidemment ne le font pas) qui m'explique qu'il y a une erreur dans les stocks et qu'il ne pourrait pas honorer la commande d'où le remboursement . Je demande un produit de substitution à prix identique , la personne me dit qu'elle ne peut pas prendre cette décision mais qu'elle en fait part au responsable qui va me recontacter . Étant sans nouvelles , je rappelle , et la on me dit qu'il n'y a pas de possibilité de produit de remplacement et que pour me dédommager on va m'envoyer un bon d'achat de 20€ .

Bilan : j'ai dépensé 10€ en hors forfait pour tous les appels passé au service client , ma commande ne sera pas honorée .

Je ne comprends pas leur façon de faire et de traiter un client , pourquoi ont-ils validé ma commande et mon paiement si il y avait plus de stock ? . Pourquoi ont-ils mis 5 jours à se rendre compte de leur erreur ?

Est-ce qu'il ont le droit de procéder de la sorte ?

N'ont-ils pas l'obligation de me proposer un produit de substitution ?

Je ne sais pas quel recours je peux avoir , à qui je pourrais m'adresser ?

Par avance merci