



litiges rueducommerce / débit carte bancaire

Par **scorpionmimi**, le **16/03/2011** à **11:53**

Bonjour

j'ai acheté en octobre des articles chez rue du commerce : pack TV + téléphone

Outre le délai de réception long (livrée en décembre), après avoir tout réceptionné y compris la carte sim et le mail me demandant de débloquer mon forfait, cela ne fonctionnait toujours pas

je relance rue du commerce

pas de réponse

je réitère : et là, oh surprise, ceux-ci m'informe qu'ils ont perdu les documents et me demandent de tout renvoyer !

donc acte...

ensuite, cela ne marche toujours pas

nouveau mail et réponse : suite à un bug informatique, nous avons tout perdu et vous demandons de nous excuser

je ne me décourage pas et là, après quelques temps, rueducommerce me dit que nrj mobile refuse mon abonnement !!!

je relance encore rueducommerce en demandant des explications et rien...

et puis, un jour, un mail me disant que "suite à ma demande" que je trouve joint un bon de retours !!

je récris en disant que je n'ai rien demandé et que j'attends toujours des explications !!!

je téléphone aussi bien sûr...

bref, toujours les mêmes réponses qui ne correspondent pas à mes demandes

au final, ruedu commerce me débite sur ma carte bancaire et sans mon autorisation, un montant de 352 euros !!!

sans facture bien sûr !!!

je suis scandalisée !!!

n'achetez rien chez eux !!! aucun suivi, des méthodes commerciales douteuses...

et le plus fort, c'est que j'ai écrit au service litige, médiation, et j'attends toujours !!!!

bravo rue du commerce !!!!

Par **Xavier RueDuCommerce**, le **18/03/2011** à **09:01**

Chère cliente,

Depuis le mois de novembre dernier nous n'arrivons pas à vous joindre. Cela devient magiquement possible dès que nous facturons la TV LCD et le mobile Samsung desquels vous jouissiez quasi-gratuitement depuis 2010, puisque vous n'avez pas d'abonnement

téléphonique associé à ces "cadeaux".

A l'époque, votre demande d'abonnement n'avait pas aboutie malheureusement. Ce n'est absolument pas votre faute, bien entendu, et nous vous présentons à nouveau toutes nos excuses pour ce désagrément.

Dès lors, le 8 décembre 2010, nous avons organisé à nos frais le retour des produits pour annulation de la commande, et avons mandaté UPS pour enlever les produits à votre domicile. Vous n'avez jamais donné suite à cette demande d'enlèvement, et s'est engagée une longue période de silence de votre part, pendant laquelle nous vous avons écrit pour vous expliquer que sans retour des produits, ceux-ci vous seraient facturés.

Nous vous avons annoncé la date du 28 février comme date butoir avant facturation, et le 1er mars nous avons débité la somme de 352,90€ de votre carte bancaire. La facture correspondante (car il y a bien une facture) vous a d'ailleurs été envoyée le 9 mars.

Quant à vos deux emails du 09/03 avec menaces de poursuites au Pénal, je les ai bien reçus, mais je les ai transféré au Service Juridique de notre société. Ils seront traités et vous aurez une réponse, je vous remercie pour votre patience.

Je reste à votre disposition et vous souhaite un agréable week-end.

Cordialement,

Xavier