



erreur de livraison commande

Par **danlau**, le **02/10/2021 à 11:25**

Bonjour

Il y a 1 mois j'ai commandé un chemisier sur le site Rivers Island. Site qui apparemment n'ait pas Français. ce que je n'ai pas vue au départ. je ne sais pas si c'est anglais ou américain.

Peu importe. Quelques temps après je reçois une écharpe en provenance de Chine.

Je m'empresse donc de demander soit une nouvelle livraison soit le remboursement intégrale (cout du chemiser + frais de port + frais de douane).

Après plusieurs echanges (avec différentes adresses mail pour lesquelles je n'arrive pas à savoir à quoi elles correspondent dans la chaine d'envoi). Ils me proposent, d'abord 37%, puis 42% du remboursement (sur quel montant je ne sait pas) mais refuse de me rembourser la totalité.

Que dit le droit international sur la défense des consommateurs car finalement j'ai reçu quelque chose qui ne me convient pas et qu'ils me proposent de garder. Moi ce que je veux c'est qu'on me rembourse. En France s'il y a erreur du fait de l'expediteur l'article est renvoyé ou remboursé.

Si quelqu'un peut m'aider. Je suis âgée et toutes ces démarches me sont très pénibles voire anxiogènes. Mais je ne veux pas laisser tomber c'est une question de principe et je trouve que c'est même du vol.

Je vous remercie pour votre réponse.

Par **Louxor_91**, le **02/10/2021 à 11:36**

Bonjour,

je crains malheureusement qu'il n'y est pas de droit international sur la défense du consommateur ! Chaque pays a ses propres règles en la matière je pense. Vous devriez accepter leur proposition de dédommagement et laisser de côté les principes. Ce n'est que mon avis.

Par **P.M.**, le **02/10/2021** à **11:39**

Bonjour,

Il faudrait consulter les conditions générales du sites mais en validant votre commande, vous avez accepté qu'elle soit régit par le droit Anglais et soumise aux Juridictions anglaises d'où la difficulté d'obtenir réparation en cas de litige sauf si vous avez payé par le site Pxx Pxx par lequel vous pourriez ouvrir une réclamation...