



FNAC / Rétractation par la Fnac sans mon consentement, recours?

Par **cicou001**, le **20/07/2020** à **21:27**

Bonjour,

Je viens vers vous dans l'espoir que vous puissiez répondre à ma question suite à un litige que j'ai eu avec la FNAC.

J'ai acheté un article le vendredi en solde à la Fnac en magasin. Il n'était plus disponible alors la Fnac a passé commande, j'ai réglé sur place en CB et la somme m'a été débitée. Le samedi après-midi je reçois un message confirmant la livraison en magasin. Le lundi alors que je souhaite retirer mon article au service retrait ont m'indique dans un premier temps que ma commande a été livrée, puis reprise et qu'elle n'est de nouveau plus en stock.

Je me dirige donc au service SAV et ont m'indique que le colis a été repris suite à rétractation de ma part. Hors je n'ai jamais fait de rétractation... J'affirme donc que je ne me suis à aucun moment rétracté et on me parle alors d'annulation, sauf que sur l'e-mail que je viens de recevoir c'est bien écrit rétractation...

On ne me laisse aucune option possible en dehors d'un remboursement par chèque, envoyé à mon domicile alors que mon règlement a été réalisé par cb directement en magasin.

Je précise qu'il ne s'agit pas d'une commande sur le Market place mais bien à la Fnac même.

Par ailleurs sur le site internet le produit est encore affiché comme en stock dans le magasin où j'ai voulu retirer l'article (mais la promotion n'y figure plus), alors qu'on m'a affirmé qu'il y en avait plus en stock.

Pensez-vous que j'ai des recours possibles afin d'obtenir non pas un remboursement mais bien l'article commandé au tarif réglé et prélevé ? Sachant que la demande de rétractation s'est fait sans mon consentement...

En vous remerciant pour votre aide!