



Litige avec larueducommerce

Par **kyamalis**, le 11/08/2011 à 11:17

Professionnel concerné : Rue du commerce

Service client contacté : oui

Bonjour a tous, je viens a vous aujourd'hui car j'ai eu un litige avec Rueducommerce.com le 25/07/2011 j'ai fait une commande d'un appareil photo reflex canon eos 550d avec garantie de 3 ans casse et vol. Dans un premier temps ils me demandent des pieces justificatives pour bien m'envoyer le colis sans (censuré) de toutes sortes, je leur envoi, tout ce passe à merveille, 2 jours plus tard, ayant commandé par chronopost 24h je le recois.

Les poubelles passaient au même moment alors je déballe le paquet transporteur le met au passage a la poubelle pour ne pas m'encombrer et vais ouvrir le paquet contenant le reflex. Par grande surprise, il n'y avait rien dans ce paquet hormis des guides d'utilisation, j'appelle donc directement le service client auquel il me demande des pièces justificatives (lettre manuscrite, photo du colis, bon de préparation...etc..) je leur envoie conformément et leur dit que le problème ne venait pas du colis transporteur qui était intact mais du colis qu'il contenait, donc le colis transporteur je l'ai jeté et je ne pouvais pas leur envoyé ces photos... durant une semaine, après appels tous les jours et sans réponse, je reçois un mail comme quoi mon dossier n'est pas recevable sans ces photos (qui n'ont rien a voir avec le problème) et que je dois me débrouiller tout seul.

entre autre j'ai cumulé mon argent durant un an pour avoir mon appareil photo qui vaut presque 1000 euros et j'ai tout derrière l'oreil car il ne peuvent pas retrouver ou vérifier le type qui l'a volé dans leur hangars !!!

Alors maintenant je ne sais quoi faire, porter plainte contre eux ou contre chronopost, en sachant que je n'avais pas émis de réserve sur la signature..

Aidez moi je vous en prie..

cordialement, Mr YAMALIS Kévin

Par **Domil**, le 11/08/2011 à 13:26

ça va être dur sans preuve.

Comme quoi, acheter ainsi c'est bien pour les petites choses, dès qu'on veut faire un gros achat, on va dans une enseigne physique, en magasin réel.

Par **kyamalis**, le 11/08/2011 à 14:48

oui en effet, j'ai contacter mon avocat qui ma conseiller de leur envoyer un recommandé de mise en demeure, je le fait au plus tot en espérant avoir une réponse favorable

Par **razor2**, le **11/08/2011 à 15:45**

Bonjour, TOUJOURS ouvrir le colis devant le transporteur AVANT de signer le bon de livraison, TOUJOURS!!! Ca permet justement d'éviter ce genre de désagrément. Car en effet, pour le site concerné, il y a deux solutions dans ce cas: soit l'appareil a été volé dans leur hangar au moment de la préparation, soit l'acheteur l'a bien reçu mais déclare le contraire pour s'en faire payer un autre...

Par **kyamalis**, le **11/08/2011 à 16:08**

Oui, j'imagine bien qu'il doit y avoir des personnes qui sont malhonnêtes mais je pense qu'ils sont équipés de systèmes pour contrer sa (type peser les colis avant de les envoyer ou autres) enfin ceci dit je viens de leur envoyer cette lettre en recommandé:

Madame, Monsieur,

En date du 25/07/2011, je vous ai passé commande de Reflex Numérique EOS 550D + Objectif EF-S 18-55 mm f/3,5-5,6 IS + EF-S 55-250 IS

Réf. : CANON-EOS550D-1855IS-55250

Le bon de commande stipulait que la livraison devait intervenir dans un délai de 24h-48h, ce qui a été le cas.

Or, force m'est de constater que l'on ma livré un colis transporteur en excellent état, donc j'ai signé le bordereau de réception et le transporteur est parti, j'ai ouvert ce carton d'expédition et l'as mis aux ordures (dont les éboueurs passaient au même moment), j'ai ouvert le carton qui devait contenir l'appareil photo et par grande stupeur, il manquait l'appareil photo avec les objectifs, seuls des manuels d'utilisation résidait à l'intérieur de ce colis qui était en parti déchiqueté donc ouvert et probablement volé. A la suite de cela je me suis directement tourné vers vous afin de vous exposer mon problème, on m'a donné une liste de documents à vous envoyé, ce qui a été fait dans la journée hormis les photos du carton d'expédition qui était jeté (sachant que celui était clos avec du scotch fibré et intact).

Suite à cela on m'informe au bout d'une semaine que mon dossier ne peut être étudié faute de ses photos qui à mon avis et celui de mon avocat ne sont en aucun cas liés avec ce litige.

Aussi, par la présente, je vous mets en demeure de procéder à la livraison de ce produit ou au remboursement en euro de la somme de 828.90 euros de l'appareil photo et de 124 euros de l'assurance casse et vol rueducommerce.

Faute d'une réponse de votre part, je me verrai dans l'obligation de demander au tribunal compétent la résolution du contrat sur la base de l'article L.114-1 du Code de la consommation et de l'article 1610 du Code civil, ainsi que des dommages-intérêts, s'il y a lieu.

Dans l'attente de votre réponse, recevez, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Par **razor2**, le **11/08/2011** à **17:42**

Tenez nous au courant de la suite...