



Escroquerie sur un site internet français

Par Visiteur

Madame, Monsieur,

Je vous contacte a ce jour car vous êtes mon seul espoir pour ce que je qualifie d'escroquerie sur internet. Le 10 juillet 2008 je passe une commande pour un renouvellement de mobile chez bouygues telecom sur le site internet PHONE AND PHONE. Quelques jours plus tard je reçois mon colis, jusqu'ici tout va bien mais le mobile que je reçois est un mobile SFR donc impossible de m'en servir et tant donner que je possède une puce bouygues. Je joint alors PHONE AND PHONE qui me donne un numéro de renvoi du colis. Le 04 aout 2008 je renvoi donc le colis et notant lisiblement sur leur demande le numéro de retour sur le paquet. N'ayant aucun signe de leur part je décide de les contacter. Au début il me dise qu'ils ont bien réceptionner le colis et que le mobile est en cours de reformatage et que je le recevrais dans une vingtaine de jours. Au bout de ce délais aucun colis, je les contacte et la surprise il me dise n'avoir jamais reçu mon colis et me demande de me retourner vers la poste. Je vais donc a la poste d'où est parti le colis et la personne qui me reçois me confirme la livraison du colis et m'imprime l'accuser de réception que j'ai en ma possession et qu'une personne de chez PHONE AND PHONE a signer. Je contacte alors PHONE AND PHONE qui me demande de leurs envoyer par mail les justificatifs afin qu'ils ouvrent une enquête auprès de leurs services. Pendant le déroulement de l'enquête je les contactes a plusieurs reprise chaque semaine pour m'informer de l'avancement. Cette semaine j'ai au téléphone une personne de leurs services qui m'affirme que je recevrais mon colis dans la semaine mais que pour cela je dois envoyer un mail a leurs services pour faire pression. Je ne comprend pas trop pourquoi le mail mais je le rédige quand même et leurs envoi encore une fois les justificatifs. Aujourd'hui je reçois un mail de leurs part que vous copie :

Mr haouaz adel, Bonjour, Nous vous informons que nous vous vaons fait un échange standard de votre mobile celui ci étant bloqué SFR en date du 17 juillet. Vous avez donc retirer votre mobile sur place, de plus nous n'avons jamais réceptionné votre mobile dans nos entrepots ce jour. Merci de votre compréhension.

Hors je ne me suis jamais rendu chez eux et de plus j'ai les preuves comme quoi je leurs ai envoyer mon mobile et qu'ils l'on reçu. je vous demande de bien vouloir m'aider dans cette situation interminable et qui me fait déprimer car j'ai payer 259 ? + tout mes points bouygues. Merci

Par Visiteur

Bonjour monsieur Haouaz.

Je comprend tout à fait votre situation et je suis indigné par la manière dont Phone and phone a réagit.

-Ils prétendent qu'ils n'ont jamais reçu le colis? Vous pouvez prouver le contraire.

-Ils prétendent que vous avez retiré le colis chez eux? Ils n'ont aucun moyen de le prouver, et pour cause, vous n'êtes jamais allé le chercher.

Vous pouvez agir devant le juge de proximité afin de faire exécuter le contrat sur le fondement de l'article 1184 du Code civil. Vous pouvez en outre demander des dommages et intérêts liés au retard important de la livraison.

Je vous conseille de leur envoyer une mise en demeure, par lettre recommandé AR.

-Vous intitulez votre lettre "mise en demeure".

-Vous récapitulez les faits, vous joignez des justificatifs (notamment un copie de l'accusé de reception du colis que vous aviez renvoyé chez eux).

-Enfin, vous leur expliquez que s'ils ne vous livrent pas le nouveau téléphone dans un délai de 15 jours, vous les assignerez devant le juge de proximité du lieux de conclusion du contrat, sur le fondement de l'article 1184 du Code

civil.

-Vous envoyez votre lettre par recommandé AR.

Bien cordialement.

Je reste à votre entière disposition.

Par Visiteur

Bonsoir, tout d'abord un grand merci pour votre réponse, est ce que pour ce genre de procédure j'ai besoin de l'assistance d'un avocat et comment trouver les lieux de conclusion du contrat ?

Par Visiteur

Bonsoir monsieur.

Non, l'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire. La procédure est orale donc vous pourrez largement vous expliquer.

Pour saisir le juge de proximité, il faut remplir une déclaration au greffe du tribunal d'instance. Pour déterminer le lieu de conclusion du contrat, il convient de regarder la mention "fait à..." indiqué sur le contrat que vous avez conclu avec phone and phone. Sinon, vous pouvez agir devant le juge de proximité du lieu où se situe le siège social de votre adversaire.

Bien cordialement.

Par Visiteur

Encore merci, une dernière chose la procédure ne peut pas s'effectuer par voie postale car j'habite Marseille et leurs bureau sont à Paris et je voudrais aussi savoir si vous pensez qu'ils répondront à la mise en demeure ?

Par Visiteur

Cela dépend des sociétés. En pratique, une bonne mise en demeure peut s'avérer efficace. Cela étant, Phone and phone fait preuve de tellement de mauvaise foi dans votre histoire que je dois avouer que je sais pas si ça va marcher..

Pour la procédure, non vous ne pouvez pas le faire par voie postale.. Mais sachez que l'audience ne dure pas plus que quelques dizaines de minutes. Aussi, si vous gagnez le procès (toutes les chances sont de votre côté), vous pourrez demander le remboursement des frais de transport à votre adversaire ;)

Très cordialement.

Par Visiteur

Merci beaucoup pour vos conseil je ne manquerais pas de parler de votre site et de vos conseil (en bien évidemment) au personne qui m'entoure car j'étais désespérer et vous venez de me redonner un peu d'espoir. Merci encore continuer ce que vous faites.