



Site de vente en ligne impossible à joindre pour remboursement

Par frederik_arthur

Bonjour,

Je ne sais pas exactement si je suis dans la bonne catégorie, mais je vais expliquer ma situation.

J'ai commandé pour mon chien un collier anti-aboiement sur le site xxxxxxxx. Niveau commande, livraison, réception etc., aucun souci.

Seulement, s'il a beau fonctionner d'un point de technique, il n'a aucun effet sur mon chien (système de bips et vibrations, il n'y a pas de décharges électriques).

Le site promet un remboursement intégral si insatisfaction il y a. Je leur envoie donc un premier mail (réponse promise dans les 3 jours) mais aucune suite n'a été donnée. Quand j'essaye de les appeler, on me fait automatiquement basculer vers une messagerie vocale qui me dit d'envoyer un mail. Impossible d'avoir quelqu'un du service.

J'ai renvoyé un autre mail depuis, toujours sans succès, et les 14 jours du délai de rétractation sont maintenant passés. Je voudrais donc savoir quels sont mes droits et que puis-je faire ?

Merci d'avance.

Par yapasdequoi

Bonjour,

Vous avez 14 jours pour retourner l'article et obtenir le remboursement.

"Pour pouvoir bénéficier d'un retour, votre article doit être inutilisé et dans le même état où vous l'avez reçu. Il doit également être dans l'emballage d'origine et avec l'étiquette d'origine."

si les 14 jours sont écoulés, c'est trop tard.

Par frederik_arthur

Ça je sais bien.

Le truc, c'est que sur leur site, ils informent les acheteurs de ne retourner aucun article sans les avoir consultés. Sauf que personne ne répond.

Et visiblement, je ne suis pas la seule à avoir des soucis avec eux, j'ai consulté plusieurs témoignages de clients qui disaient ne jamais avoir reçu de réponses à leurs réclamations. D'autant plus qu'il était parfaitement stipulé sur le site que si le chien aboyait toujours, l'intégralité de la commande serait remboursée.

Ce n'est pas tant le fait d'avoir perdu de l'argent qui me dérange, c'est surtout le fait de n'avoir aucune réponse de la part du site. Je ne suis peut-être pas calée en droit et justice, mais tout ça ne me semble pas très honnête.

Par yapasdequoi

Le droit de rétractation de 14 jours est parfaitement légal pour toute vente à distance. Il n'y a pas de préalable de contact ou autre.

Vous renvoyez l'article en recommandé pour garder une preuve si vous n'êtes pas confiant.

Par frederik_arthur

C'est pourtant ce qui est indiqué sur leur site et il n'y a aucune information d'adresse quant à un possible renvoi du produit. Pour cela il faut leur envoyer un mail.

Est-ce bien normal de ne donner aucun retour à ses clients ? Je veux dire, est-ce que légalement ils sont dans leur droit ?

Par yapasdequoi

Signalez à la DGCCRF.
Mais il doit y avoir une adresse légale sur le site.

Par frederik_arthur

Je pense que je vais faire ça.
Merci pour les réponses rapides.

Par Isadore

Bonjour,

D'autant plus qu'il était parfaitement stipulé sur le site que si le chien aboyait toujours, l'intégralité de la commande serait remboursée.

Economiquement ce genre d'engagement est un non sens. Il est à craindre que ce vendeur soit un margoulin qui se sait à l'abri des clients mécontents (vendeur à l'étranger, etc.).

Un collier anti-aboiement (ou anti-miaulement) n'est qu'un outil de dressage, pas une solution miracle. Le vendeur ne peut pas savoir si son client l'utilisera correctement.

Les seuls colliers de ce type qui mettent fin au comportement de l'animal à coup sûr sont ceux qui infligent des décharges électriques à intensité élevée. La peur et la souffrance peut inhiber le comportement indésirable. Mais il s'agit d'un mauvais traitement interdit, et en plus c'est dangereux puisque l'animal va développer d'autres comportements liées au stress.

Cette mention est donc très probablement là pour appâter les clients qui cherchent une solution-miracle.

Par yapasdequoi

Vous saviez que vous aviez 14 jours pour vous rétracter légalement.
Maintenant que les 14 jours sont passés, il faut démontrer que le produit est défectueux pour utiliser la garantie.
Mais vu le peu de sérieux de ce site, vous perdez votre temps.

Par frederik_arthur

Heureusement que [vous me rappelez] que je n'avais que 14 jours pour la rétractation, j'avais pas bien saisi.
De toute façon, même si j'avais retourné l'article en temps et en heure, je ne pense pas que le site m'aurait remboursée.

Je cherchais juste à savoir s'il était totalement légal d'agir comme ça envers ses clients.
Si [vous n'avez pas] la réponse, pas grave (merci quand même d'avoir pris le temps de répondre) mais pas la peine de répéter les mêmes choses, ça ne sert à rien.

Par yapasdequoi

Merci de ne pas me tutoyer.
Il est évidemment illégal de ne pas respecter les textes du code de la consommation.
Le recours à la DGCCRF :
[url=https://signal.conso.gouv.fr/]https://signal.conso.gouv.fr/[/url]

si vous avez payé par carte bancaire, vous avez peut être une garantie supplémentaire.

Mais le coup du "satisfait ou remboursé" ne marche plus après les 14 jours surtout s'il n'est pas clairement indiqué dans les CGV (qui sont totalement hors sujet dans le site en question)