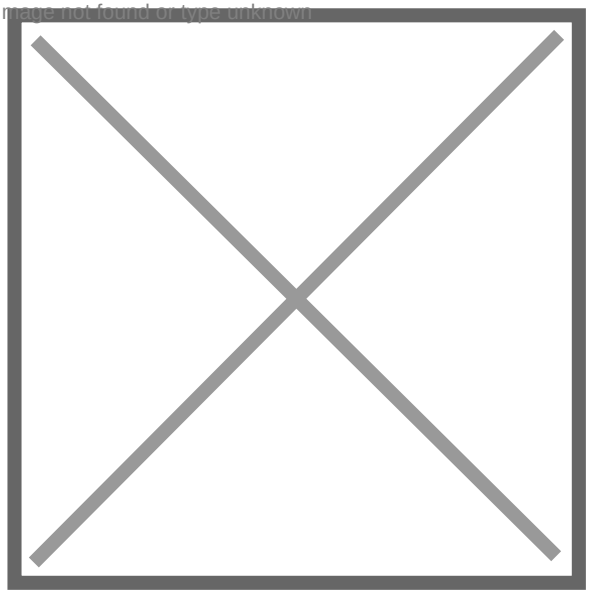
Image not found or type unknown



Quel recours pour un achat internet ?

Par **daniel03**, le **17/07/2014** à **21:08**

bonjour,

J'ai fais l'achat d'un pot d'échappement sur le site www.mister-auto.com et pour être certains de ne pas faire d'erreurs j'ai donné mon numéro de plaque minéralogique. A la suite de quoi le site m'a proposé 3 modèles ; j'ai choisi le premier. Seulement à la réception du produit il s'avère que ce pot ne convient pas, ma voiture date de 96 et le pot est pour des voitures postérieures à 98 (cela correspond toutefois à la proposition faite par le site). A plusieurs reprise j'ai demandé un échange, réponse : nous ne faisons pas d'échange mais vous pouvez nous le retourner à vos frais. J'ai demandé la prise en charge des frais de retour et je me heurte à un refus. Impossible de contacter le responsable commercial (M. Paul xxxxxx) par telephone, malgré mes nombreuses demandes je n'ai recu aucun appel ni de numero direct pour lui téléphoner. Le site semble complètement fantomatique !! Les frais de retour s'élèveraient à environ 30 euros pour un produit qui en vaut 82. Comment faire alors que je considère le site responsable de l'erreur pour m'avoir proposé un produit ne convenant pas à mon véhicule, pour le retourner à leur charge ? Je n'ai que 15 jours pour retourner le produit et cela fait déjà une semaine que je tente en vain d'avoir un interlocuteur crédible ! Je dis crédible car j'ai bien tenté d'appeler la hotline (surtaxée) mais la personne qui me répond (au fort accent africain) me laisse penser que le hotline est à l'autre bout du monde et que mon correspondant ne peut me faire que des réponses type sans comprendre mon problème.

peut-on porter plainte ? Au vu de la faible somme engagé je ne peux prendre un avocat qui me couterait plus cher que le produit, mais pour la forme et le respect des clients que peut-on faire ?

merci par avance de votre aide.

daniel.

Par **moisse**, le **22/07/2014** à **09:23**

Bonjour,
Il ne s'agit pas de porter plainte car vous êtes dans un domaine civil et non pénal.
Votre plainte, en admettant qu'un gendarme mal réveillé la prenne en charge, sera donc classée verticalement sans suite car pas d'infraction qualifiable pénalement.
Mais vous pouvez saisir la juridiction de proximité, soit du lieu d'installation du vendeur, soit du lieu de livraison puisque vous êtes un particulier.
Vous devrez prouver l'erreur du vendeur et ne pas vous contenter d'affirmations.
C'est à mon avis là que va résider la difficulté de faire prospérer votre affaire.
La juridiction de proximité se trouve auprès du tribunal d'instance, c'est donc au greffe de ce dernier qu'il fait effectuer la saisine.

Par **daniel03**, le **22/07/2014** à **13:02**

merci pour votre conseil... Il est donc plus simple de se faire arnaquer que de se défendre !!!
Les vendeurs en ligne ont un bel avenir !

Par **Lag0**, le **22/07/2014** à **13:36**

Bonjour,
Vous parlez d'arnaque, mais j'ai cru comprendre que l'objet livré est bien conforme à celui commandé, je ne vois donc pas où est l'arnaque !
Ici, vous faites jouer votre droit de rétractation, c'est vous qui ne voulez plus de l'objet commandé, dans ce cas, le vendeur n'a que l'obligation de vous rembourser le produit, pas les frais de retour.
Il en aurait été autrement en cas de non conformité de la livraison (si le produit livré n'avait pas été conforme à la commande).

[citation] Droit et délai de rétractation

Le consommateur, qui achète un bien ou une prestation de service à distance à un professionnel, dispose d'un délai de 14 jours pour changer d'avis sur son achat. Le même délai s'applique en cas de démarchage téléphonique.

S'il se rétracte, le consommateur n'a pas à donner de motifs ou à payer des pénalités.

[fluo]Il devra éventuellement régler :

les frais de retour du bien commandé,
[/fluo]
ou un montant correspondant au service fourni si la prestation de service a commencé, à sa demande, avant la fin du délai de rétractation.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Le délai de 14 jours est le délai légal minimum.

Le professionnel peut offrir un délai plus long à ses clients ("garantie satisfait ou remboursé" de 3 semaines...).

Le droit de rétractation s'applique aussi pour les produits soldés, d'occasion ou déstockés.

À savoir : pour les contrats conclus avant le 14 juin 2014, le délai minimum légal est de 7 jours.
[/citation]
http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F10485.xhtml

Par **daniel03**, le **23/07/2014** à **08:13**

je trouve la notion de conformité assez tendancieuse. En effet c'est bien le modèle de pot commandé, mais le problème c'est que le site m'a proposé un modèle ne correspondant pas à mon véhicule (à partir d'une donnée fiable puisqu'il s'agissait de mon numéro de plaque minéralogique). L'arnaque c'est de m'obliger à payer 30 euros de frais de retour pour un remboursement alors que je ne suis pas responsable de l'erreur ! Le site peut dans ces conditions proposer tout et n'importe quoi à ses clients en toute impunité puisque cela ne lui coute absolument rien ! Mais l'arnaque c'est aussi et surtout d'avoir un site fantôme car il est impossible de joindre le moindre responsable et le seul numéro disponible est un numéro à 0,34 euros la minute ou une personne sans pouvoir et sans compétence vous débite avec un accent de l'autre bout du monde des réponses toutes faites ....!!! Si le site mister-auto avait été un tout petit peu sérieux je pense que commercialement ils auraient pu accepter un arrangement amiable exceptionnel afin d'entériner leur erreur et au minimum me joindre par téléphone pour en discuter ... Il est dommage que ce genre de site se retranche derrière des textes et des procédures qui bafouent totalement le client...

merci encore pour vos conseils. En tout cas pour moi le site mister-auto c'est NON et à vie .... je tenterai ma chance chez oscaro la prochaine fois (en espérant plus de sérieux !!!) et j'espère le faire savoir autant que possible !!!

dan.

Par **Lag0**, le **23/07/2014** à **08:27**

[citation](à partir d'une donnée fiable puisqu'il s'agissait de mon numéro de plaque minéralogique[/citation]
Justement, je ne suis pas certain que ce soit la meilleure donnée pour sélectionner des pièces. Il aurait été préférable d'utiliser le type de véhicule et l'année du modèle.

Par **daniel03**, le **23/07/2014** à **08:41**

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

le numéro de plaque minéralogique donne sur une base de donnée qui renvoie le bon type de véhicule et c'est bien les références exactes de mon véhicule qui s'affiche sur le site lorsque je mets mon numéro. L'erreur provient de la base de donnée de mister-auto qui renvoie comme proposition un pot pour un modèle de voiture post 1998 alors que mon véhicule est bien de 1996 ! J'irai meme jusqu'à dire que pour avoir diagnostiqué gratuitement une erreur dans leur logiciel, le site aurait pu me remercier en m'envoyer gratuitement un autre pot et une lettre de remerciement ;-) lol

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés