



## Achat en ligne / Pré-commande

-----  
Par orih

Bonjour,

J'ai un litige avec un site de vente en ligne. Dois-je le citer ?

Pour un peu plus de détail, voici ce qu'il s'est passé dans l'ordre chronologique :

J'ai passé une pré-commande sur ce site le 28/01/2021, que je n'ai jamais reçu. La commande concernait 2 objets d'une valeur de 93,90? frais de port inclus.

N'ayant eu aucune nouvelle 2 mois après, j'ai envoyé un message.

La réponse a été clair : Il y a des problèmes d'approvisionnement, ma commande devrait être livré pour l'été/automne 2021. Si je souhaitais tout de même me faire rembourser, je pourrais.

N'étant pas pressé et comprenant qu'il peut y avoir de retard, je patiente et je ne demande donc pas le remboursement.

Le 24/10/2021 je renvoi un message pour savoir ou en est ma commande. L'été étant dépassé et l'automne bien entamé, j'espérais avoir une bonne nouvelle.

La réponse cette fois ci était plus approximative : Il n'est pas impossible que les commandes soient décalés de quelques mois. Vous pouvez toujours demander le remboursement. Remboursement que je refuse une nouvelle fois puisque, entre temps, plus aucun site ne proposait les objets que j'avais pré-commandé. Seul des particuliers les revendaient et c'était 2 fois le prix.

Le 02/12/2021 je renvoi un message demandant cette fois-ci une date précise puisque je commence à agacé d'être mené en bateau sans aucune visibilité, geste commercial ou même réponse agréable de la part du support. Je reçois une réponse similaire à la précédente, sans visibilité sur l'arrivé de ma commande donc.

Le 02/03/2022, nouveau mail de ma part demandant des informations sur ma commande. Cette fois-ci, la réponse du support a été très révélatrice de cette société malhonnête, je vais la cité entièrement :

"Bonjour, aucune nouvelle pour le moment, non. Nous vous conseillons une nouvelle fois l'annulation, cela semble la meilleure option, surtout lorsque nous n'avons aucune information depuis la rentrée 2021."

Aucune information depuis la rentrée 2021.. C'est à dire que cela fait des mois qu'on repousse ma commande sans aucune information officielle.

Le 07/03/2022 je propose de faire un arrangement à "l'amiable" en échangeant ma "commande" par un équivalent des nouvelles précommandes, qu'ils ont en stock. Ces derniers refusent catégoriquement. Ils me proposent de me rembourser puis d'acheter les nouveaux objets (qui sont plus chers qu'à l'époque).

J'ai donc fait un signal conso (signal.conso.gouv.fr) auprès du gouvernement. Le site m'a répondu avec une telle agressivité, digne des pires entreprises au monde. Je n'ai pas répondu à leur message du 16/03/2022, étant un énième copier coller me proposant encore un remboursement sans aucun dédommagement.

Et le 31/03/2022, à ma grande surprise, je reçois 3 mails (avec le même contenu) :

"Bonsoir, suite à votre absence de réponse afin de nous confirmer votre adresse Paypal actuelle, le remboursement a été effectué sur celle que nous avons de votre part.

A noter que nous ne serons pas responsables, dans le cas où vous auriez changé de compte, votre adresse Paypal vous a été demandé de nombreuses fois."

Non. Ils ne m'ont jamais demandé mon adresse Paypal plusieurs fois. Elle m'a été demandé en réponse au signalement que j'ai effectué, pour lequel je n'ai jamais répondu.

Pour résumé.. J'ai l'impression d'avoir :

- Fait un crédit à taux 0 à une entreprise
- Perdu mon temps
- M'être fait \*\*\*

Ai-je une possibilité de recours ? Ils m'ont indiqués dans le tout dernier mail qu'ils ne liraient plus aucun de mes mails.

Merci d'avance pour vos réponses!

-----  
Par morobar

Bonjour,

Il faut indiquer "commandes" et non "pré-commandes" terme sans signification.

Le comportement de l'entreprise paraît régulier et seul votre position un peu rigide aboutit au remboursement d'office.

Je ne vois pas ici les agissements d'une entreprise en vue d'une arnaque.

Ceci dit vous pouvez confier vos intérêts à un avocat avec à mon avis peu de chances de faire prospérer vos doléances.

-----  
Par janus2

Bonjour morobar,

Précommande a bien une signification, c'est la commande d'objets non encore fabriqués.

-----  
Par morobar

c'est une formulation dont j'ignore l'utilisation.

Je n'ai jamais signé de ma vie un bon de pré-commande, mais des bons de commandes pour des dizaines de véhicules, du matériel et même un bâti.

Avec des pro-formats mais jamais de "précommande".

mais ceci dit cela ne change rien au sujet de notre ami qui devrait à mon sens tourner la page.