



Commande jamais reçue

Par Quindici15

Bonjour,

J'ai commandé un oreiller en ligne début décembre 2024. Je devais être livré dans un délai d'une semaine environ selon les indications du site internet.

Or, à ce jour (février 2025), je n'ai toujours rien reçu.

J'ai relancé plusieurs fois le service client et j'ai aussi demandé un remboursement. On me répond qu'on refuse de me rembourser, que le colis est en transit auprès du transporteur et que je dois attendre. On m'a indiqué plus tard qu'on me faisait parvenir un nouveau colis en urgence. Les semaines sont passées et je n'ai toujours rien reçu.

Je me rends compte que les réponses du service client sont en réalité des réponses-type qui sont toutes identiques.

Le commerce n'a pas de numéro de téléphone.

Que faire dans ce cas ?

Par hideo

Si vous avez payé par carte bancaire ,vous pouvez demander à votre banque d'annuler le paiement ,mais pour cela ,il vous faudra prouver que vous êtes victime d'une fraude de la part du vendeur .

La site sur lequel vous avez effectué la commande est il en France ou dans l'UE ,le vendeur ,son nom et son adresse exacte ,la facture ??

demandez au vendeur de vous indiquer le nom du transporteur et la référence du transport .

Le délai de rétractation ne démarre que du jour de la réception effective.

Avez vous fait l'annulation de la commande pour défaut de livraison en demandant le remboursement par courrier recommandé AR??

Par Quindici15

Selon les informations obtenues auprès d'autres clients ayant subi le même préjudice, le site internet serait chinois. Cependant, il existe une boutique à Paris. Toutefois, il n'y a aucun numéro de téléphone. Habitant en région parisienne, je peux tenter d'aller sur place pour faire accélérer les choses.

Je n'ai reçu aucun mail de confirmation, ni de facture. La seule preuve de la commande est le débit sur le relevé bancaire. J'ai également les mails du commerçant en réponse à mes relances qui attestent de la réalité de la commande.

Je n'ai pas encore fait la demande d'annulation par courrier AR. Je voulais d'abord obtenir des informations juridiques avant d'en arriver là.

Cordialement.

Par hideo

Ces histoires de sites basés hors UE avec des adresses en France .sont malheureusement assez fréquentes Ce sont en général des domiciliations où ,il n'y a jamais personne.Et subitement le site n'existe plus.

Un conseil ,qui vaut pour tous ceux qui nous lisent.

Ne jamais acheté sur ce genre de cite ,sans vérification du site ,car c'est toujours le même scénario .
sauf si c'est un site sérieux bien connu et sans risque qui a pignon sur rue .Toujours vérifier la fiabilité du site .

Il faut dépasser une plainte pour escroquerie contre ce marchand .Avec cette plainte ,vous allez à la banque et faites opposition aux paiement ,si vous avez réglé par carte bancaire .Vous signalez ce site à la DGCCRF Si c'est via PayPal ou AMEX ,vous contactez PayPal ou AMEX avec tout le dossier et la copie de la plainte .En principe ,après enquête ,ils vous remboursent sous quelques jours.

Par Quindici15

Merci pour ces informations.

Après recherche, il s'avère que l'adresse indiquée sur le site internet est fausse. Il n'y a aucune boutique de cette société à l'adresse indiquée.

La société n'est pas immatriculée en France. Elle se trouve en Chine. Les commentaires des clients sur internet indiquent que cette société vend des produits sur internet mais n'envoie ensuite jamais la commande. Il s'agit donc d'une arnaque chinoise.

La prochaine fois, je vérifierai avant de passer commande sur un site internet peu connu.

Enfin, comment porter plainte contre une société qui se trouve en Chine ? A quoi cela servira-t-il de porter plainte si la société est inaccessible à la justice française ?

Par anastasialeg

Bonjour,

Ta situation est frustrante, et tu as raison de vouloir faire valoir tes droits. Quand un produit n'est pas livré dans les délais annoncés, le vendeur est tenu de te rembourser si la livraison ne s'effectue pas sous un délai raisonnable. Voici ce que tu peux faire :

? Envoie un courrier recommandé avec accusé de réception au vendeur en exigeant la livraison sous un délai précis (par exemple, 15 jours) ou le remboursement immédiat.

? Si le vendeur ne réagit pas, tu peux signaler le problème à la DGCCRF (répression des fraudes) et envisager une action via un médiateur de la consommation ou une procédure simplifiée auprès du tribunal compétent.

? Si tu as payé par carte, vois avec ta banque s'il est possible d'ouvrir une procédure de chargeback (remboursement forcé).

Bon courage, et j'espère que tu pourras régler ça rapidement !

Par Quindici15

Merci pour ces conseils.

Pour ce qui est de la banque, il existe des procédures pour se faire rembourser.

Pour les autres recours, ils ne sont pas possibles ou sont inutiles étant donné que la société se trouve en Chine. Ainsi, la société ne sera jamais mise en cause par les autorités françaises.

Par hideo

Ok pour la banque ,il y a possibilité de se faire rembourser ,mais je pense qu'auparavant la banque exigera un dépôt de plainte en ligne .

Même si cela ne sert à rien vis à vis du vendeur ,c'est dans la procédure.

Quant au site ,si il existe toujours ,il faut le signaler comme étant un site frauduleux ,afin qu'il soit signalé comme tel sur internet.Cela ne les empêcheront pas de recréer un autre site du même genre.On trouve également ce genre de site à DUBAI ou en Inde .Donc méfiance avant d'acheter sur internet .

Par yapasdequoi

Bonjour,

Si vous avez payé par carte bancaire, vous pouvez peut être bénéficiaire d'une assurance.