



Commande déclarée livrée mais non reçue

Par KateKay

Bonjour, le 15 octobre j'ai passé commande d'un four à micro-ondes directement auprès du site de La R*doute, qui vend entre autre de l'électroménager de la marque E*S*.

Je devais être livrée le 21 par le transporteur G*S, je suis restée chez moi toute la journée mais le transporteur n'est jamais passé. Je n'aurais de toute façon pas pu le rater car je suis la seule habitante du rez-de-chaussée à mon adresse et je vois et entends tous les gens qui entrent dans l'immeuble. Et autant dire que ce jour-là j'étais aux aguets, donc je suis archi certaine qu'il n'est jamais passé. Cependant j'ai eu la surprise de voir sur le lien que le transporteur m'avait envoyé par SMS, permettant de suivre la commande et la livraison en temps réel, qu'il avait déclaré le colis livré ce jour-là à 11h. C'est faux !!! Or sur le lien de leur sms le lieu de livraison indiqué est Vitry-sur-Seine alors que j'habite à Paris.

J'ai eu le réflexe d'appeler immédiatement La r*doute qui m'a dit d'envoyer un email de réclamation à ES. ES campe sur ses positions et maintient que la commande m'a bien été livrée, ils prétendent même avoir une signature sur leur bon de livraison ! Si ce qu'ils disent est vrai, je soupçonne le transporteur d'avoir fait un faux en signature, mais comment puis-je vérifier, ils peuvent dire ce qu'ils veulent. Et puis je me demande si ce bon de livraison existe vraiment...

Dans l'intervalle j'ai recontacté La r*d*ute qui se présente comme interlocuteur "tiers de confiance" (?!!) entre ES et moi, mais en fait ils ne font que répéter ce que dit ES donc la situation est bloquée. C'est un dialogue de sourd.

Que dois-je faire ? Envoyer une mise à demeure, mais à qui, à La R*d*ute ou à ES, et que dois-je écrire dans cette lettre ? Important à savoir aussi, pour le moment le montant de ma commande n'a pas été débité sur mon compte par La R*d*ute.

Merci de m'aider car je suis perdue et confrontée à la mauvaise foi de la partie adverse.