



Remboursement canapé

Par NicoBrasseur45

Bonjour,

J'ai commandé début mai un canapé dans une enseigne française de magasins spécialisés dans l'équipement de la maison. J'ai payé celui-ci en 4 fois sans frais, c'était une possibilité de paiement proposée par le magasin. J'ai ainsi du signé un crédit à la consommation auprès d'une entreprise spécialisée dans ce domaine.

Lorsque j'ai reçu mon canapé, celui-ci n'était pas conforme et j'ai demandé à ce que l'on vienne me le reprendre, ce qui a été fait le 10 mai, jour où le service client du magasin m'a dit que je serais remboursé sous quinze jours.

Je n'ai à ce jours reçu aucun remboursement malgré plusieurs mails et appels. On m'a répondu que le virement a été fait le 15 mai...

Mes questions :

- Dois-je attendre un remboursement du magasin du canapé ou de la société de crédit à la consommation ?
- Le magasin d'équipement maison est-il tenu à une limite légale de remboursement, si oui laquelle ?
- Quels seraient mes recours en cas de non remboursement ces prochains jours ?

Par yapasdequoi

Bonjour,

Si les mails et appels ne donnent rien, il faut envoyer un courrier RAR.

Ensuite vous pourrez saisir le tribunal compétent.

Et aussi saisir la DGCCRF

[url=http://https://signal.conso.gouv.fr/]http://https://signal.conso.gouv.fr/[/url]

Par AGeorges

Bonjour Nico,

Normalement, un paiement en 3 fois ou 4 fois n'est pas un crédit à la consommation "officiel". C'est une facilité de paiement. En 4 fois, vous devez payer UNE fois de suite et les autres en trois mois. En 3 fois, le premier paiement est facultatif.

L'organisme de crédit (PAS à la consommation) gère les prélèvements (sans les garanties d'un crédit à la consommation classique) et il a normalement payé le magasin à votre place.

Il peut alors se passer plusieurs choses :

- Vous avez payé le premier 1/4 au magasin, le magasin vous rembourse. Pour le délai, voir votre contrat.
- Le magasin se débrouille avec l'organisme de prêt. En principe, ce n'est pas votre problème. Le prêt n'est en fait pas sans intérêt, mais c'est le magasin qui a payé et c'est son problème de récupérer le cas échéant.
- Vous devez surveiller que les 3 mensualités restantes ne vous seront pas prélevées.
- Les détails devraient être précisés par le contrat que vous avez signé.

Comme il est peu probable qu'un virement mette TROIS semaines à arriver, il y a un loup quelque part.

Les démarches vont ont été précisées, LRAR pour commencer,

adressée au SAV du magasin. C'est de la réception de votre retour qu'a normalement commencé la procédure.

Répondre "virement dans 15 jours" peut être une phrase bateau lancée sans contrôle ... pour se débarrasser de vous.