



## Litige avec le site de vente par correspondance

Par **Nico1979**, le **01/08/2011** à **15:14**

Bonjour,

J'ai acheté en mai un appareil photo Sony TX10 sur le site rue du commerce, je l'ai reçu avec le scellé constructeur ouvert. J'ai passé outre et décidé de le garder, seulement après quelques jours d'utilisation l'appareil s'est révélé défectueux. Ayant souscrit à une assurance, ils me l'ont remplacé par un autre TX 10 et une fois encore à la réception le scellé constructeur était ouvert. Je précise que le colis a été directement mis dans ma BAL et que je n'ai pu vérifier le colis directement en présence du livreur.

J'ai donc téléphoné et envoyé un mail à «rue du commerce» le jour même, leur précisant que je n'avais aucune garantie d'avoir reçu un produit neuf du fait du scellé coupé et leur demandais de prendre les frais de retour à leur charge et de me renvoyer un produit certifié neuf.

C'est pourtant simple et logique de ma part, mais là, ils m'ont dit :

- que ce n'était pas possible,
- que si je leur renvoyais ce produit et qu'il fonctionnait bien ils me le renverraient,
- et que les frais de port restaient à ma charge.

J'ai donc reçu une fiche retour produit que je ne compléterai pas.

Pour justifier le scellé coupé, ils me disent que c'est leur service qui vérifie le contenu des colis à réception du constructeur ou alors que c'est Sony qui les ouvre.

J'ai donc contacté Sony pour en savoir plus et m'ont dit de ne pas accepter de produit dont le scellé était découpé.

Je trouve ça donc aberrant et énervant car j'ai l'impression (et je ne crois pas que s'en soit une) d'être pris pour un c...

Est-ce qu'ils ont le droit de procéder ainsi ? Qu'est ce que je peux faire pour échanger mon produit contre un produit certifié neuf ?

Merci de vos réponses.

Par **Domil**, le **01/08/2011** à **15:18**

Il est évident que lorsqu'on achète par correspondance avec droit de rétractation, on est amené à recevoir des produits qui ont fait l'objet d'un retour par un autre client.

Par **Nico1979**, le **01/08/2011** à **16:22**

Je ne comprend pas. Pour moi, si j'achète un produit neuf il doit m'être livré en tant que tel. Si la société de correspondance relivre des retours produit pour moi ils ne sont pas considérés comme neuf. Ce n'est pas à moi de supporter les risques d'un retour produit. Lorsque j'ai récemment changé de téléphone portable par correspondance sur la boîte constructeur recue il était bien inscrit "ne pas accepter si coupé".

Par **Xavier RueDuCommerce**, le **03/08/2011** à **12:28**

Bonjour Nicolas,

Si vous l'avez renvoyé uniquement quelques jours après la réception initiale, alors il est effectivement prévu que ce soit un échange à neuf qui soit réalisé. Et cela, sans même faire intervenir l'assurance.

Pourriez-vous me donner votre numéro de commande afin que j'examine la situation de façon plus précise, s'il vous plait ?

Je vous souhaite une bonne journée.

Cordialement,

Xavier

Par **Domil**, le **03/08/2011** à **12:30**

oui, il y a toujours la possibilité de rétractation dans les 7 jours suivant la livraison

Par **Nico1979**, le **03/08/2011** à **13:16**

Bonjour,

La personne au téléphone me disait que je pouvais rendre le produit dans les 7 jours avec les frais de retour à ma charge (ce que je ne veux pas) et recommander le même produit mais avec encore le risque (jamais 2 sans 3) d'avoir un produit dont le scellé est découpé (ce dont je veux pas).

Ma simple demande d'échange ne pouvait être prise en compte. Et donc bien qu'ayant eu une

fiche retour produit je ne l'ai pas renvoyé pour les raisons expliquées plus haut.

Mon numéro de commande est le 54268318.

Merci

Par **Xavier RueDuCommerce**, le **03/08/2011 à 14:41**

Il faut comprendre notre Service Client : bien qu'il soit assez inhabituel de recevoir un produit neuf dont l'emballage est descellé, cela ne justifie pas un retour du produit pour vous en renvoyer un nouveau...

Au final, 5minutes après la réception du nouvel appareil chez vous, son emballage sera descellé également, et vous vous retrouverez avec exactement le même article, qui fonctionne parfaitement (Il est possible que l'emballage du 1er ait été ouvert lors d'un contrôle du stock, mais s'il a été laissé dans le rayonnage en tant que produit neuf, c'est qu'il l'est, croyez moi. Nous ne vendons pas d'occasion en dehors du rayon spécifique "Destockage", dans lequel vous n'avez pas acheté votre appareil.

Néanmoins, puisque vous ne souhaitez pas nous croire et semblez très effrayé par la situation, je vous envoie un nouveau bordereau de retour accompagné d'une étiquette Colissimo prépayée, pour réaliser un échange à nos frais.

Ne pensez-vous pas que formuler votre réclamation sur Legavox.fr, cela revient plus ou moins à viser une mouche avec un lance-roquette ? ;-)

Dans tous les cas, votre satisfaction est notre priorité.

Bien cordialement,

Xavier

Par **Nico1979**, le **03/08/2011 à 17:16**

Je voulais juste savoir si j'étais dans mon droit.

Et, apres avoir renvoyé un article defectueux ayant le scellé découpé, je pense avoir le droit d'être très effrayé par ce deuxieme produit.

Je suis désolé mais 300 euros pour moi ce n'est pas une mouche.

Par **JeanCI**, le **16/11/2012 à 16:04**

Phénomène très courant chez Rue du commerce puisque j'en ai été moi même victime sur un smartphone haut de gamme !

Il est évident que Rue du commerce pratique "la remballe" !

Il suffit de taper "Rue du commerce produit non neuf" ou "Rue du commerce scellé déchiré" ou "Rue du commerce étiquette constructeur déchirée" sur internet pour remonter des dizaines de cas !

La réponse de Rdc est toujours la même : "Nous avons procédé à un contrôle qualité" ! Foutaise ! Il s'agit de produits retournés par les consommateurs durant leur période de rétractation de 7 jours !

J'espère qu'ils se feront épinglez.

pour ma part Rue du commerce c'est bel et bien définitivement terminé !

Par **Xavier RueDuCommerce**, le **16/11/2012 à 16:16**

Bonjour,

Effectivement, nous pratiquons le conditionnement des articles qui ont été retournés par un client en rétractation. Et nous mettons en vente ces articles dans le rayon <http://www.rueducommerce.fr/destockage> de notre site.

C'est automatique lorsqu'un emballage a été ouvert. On ne peut pas remettre dans le stock de produits neufs un article dont l'emballage n'est plus intact, c'est garanti.

Si vous avez un quelconque soucis avec la réception de votre smartphone, n'hésitez pas à me donner le N° de la commande pour que j'y jette un oeil !

Bon week-end à vous.

Cordialement,

Xavier

Par **JeanCl**, le **16/11/2012 à 16:27**

Ça c'est sur le papier mais ce n'est pas ce qui se passe concrètement ! Preuve en est mon smartphone acheté en dehors de la catégorie déstockage et reçu avec un emballage non intact.

Par **Xavier RueDuCommerce**, le **16/11/2012 à 16:40**

Si si, absolument. Je dirais même que nous n'avons pas trop le choix, nos process ISO 9001 sont surveillés. :)

Xavier

Par **JeanCl**, le **16/11/2012** à **16:51**

par qui ?

Par **Xavier RueDuCommerce**, le **16/11/2012** à **17:09**

L'AFNOR.

<http://www.afaq.org/certification=267661148644>

Bon WE

Xavier

Par **Nico1979**, le **19/11/2012** à **09:38**

Il faut arrêter de dire des conneries! Je n'ai jamais acheté mon appareil photo en déstockage. Et deux fois de suite, j'ai reçu le produit avec le scellé constructeur coupé. Je veux donc bien croire à une erreur de votre part une fois mais deux fois de suite (hein comme dirait Emile...), je n'y crois plus du tout. D'ailleurs, depuis cet achat je n'ai plus acheté chez Rue du Commerce.

Si vous avez un ISO et qu'il vous interdit donc de pratiquer le réemballage hors déstockage, vous avez intérêt à renforcer vos contrôles car il risque de sauter un jour où l'autre. Sinon, je ne vois pas bien l'intérêt de ce genre de certification.

Par **Xavier RueDuCommerce**, le **19/11/2012** à **10:00**

C'est justement pour contrôler le cas de votre commande que votre N° de commande me serait fort utile. Pouvez-vous me le communiquer svp ?

Merci d'avance.

Xavier

Par **benabdi**, le **03/01/2013** à **20:46**

Bonjour,

Je reviens sur mon expérience Rue du commerce, je suis déçu du service après vente. J'ai

reçu ma commande aujourd'hui de produits destockages. J'ai reçu un pc portable avec plein de rayures et le pire et mon ecran plasma 125 cm avec des micro rayures et moyen rayures le tv est inutilisable. Comment vendre des produits bien abimés ? En plus a des prix pas tres interessant. J' ai appelé le service après vente après 15 min d'attente la personne me dit c'est normale les rayures c'est du destockage. Je lui dis comment sa c'est normale le televiseur est vraiment abimés. Elle me dit vous ne le retourner à vos frais. Serieux je suis vraiment déçu de rue du commerce moi qui voulez changer de cdouscount je n'aurai pas dû. Donc j'ai envoyé un mail mais toujours pas de reponse. De plus j'ai passé aussi un commande de frigo depuis deux semaines j'ai du me débrouiller tous seul pour organiser la livraison et aujourd'hui le livreur me dit je monte pas le frigo à l'étage et il est reparti avec donc pas de télé pas de pc et pas de frigo merci rue du commerce.com :-)

Par **Xavier RueDuCommerce**, le **04/01/2013** à **09:19**

Bonjour Benabdi,

Je regrette sincèrement que les articles que vous avez achetés en destockage ne soient pas dans l'état dans lequel vous les espérez.

Si vous me donnez votre N° de commande, j'en organiserai le retour à nos frais avec plaisir.

Je vous souhaite une bonne journée.

Cordialement,

Xavier  
Equipe Web  
RueDuCommerce

Par **benabdi**, le **04/01/2013** à **10:14**

Bonjour Monsieur,

Mon numéro de commande est le suivant. Cependant pourriez vous m'envoyer une adresse mail afin de vous envoyer les photo du téléviseur vous verrez de ma bonne fois.

Le N° de commande est le suivant 92977947 du 23 décembre 2012.

Par **Xavier RueDuCommerce**, le **04/01/2013** à **10:20**

Vous pouvez si vous le souhaitez les héberger ici : <http://www.hostingpics.net/> et m'en donner le lien.

L'enlèvement a votre domicile du TV a bien été organisé, soyez rassuré. Et pour l'ordinateur, vous allez recevoir une étiquette Colissimo prépayée.

Bonne journée à vous.

Xavier  
Equipe Web  
RueDuCommerce

Par **benabdi**, le **04/01/2013** à **19:31**

Merci pour votre professionnalisme et votre promptitude. Vous trouverez les photos du téléviseur acheter en destokage.

[Heberger image](#)

Image not found or type unknown

[Heberger image](#)

Image not found or type unknown

J'ai bien reçu le bon pour le colissimo pour le pc portable j'attend votre retour pour la tv

Par **justiine\_g**, le **16/07/2013** à **10:53**

Bonjour à Tous,

Je tenais à vous signaler mon avis sur rue du commerce, je trouve que le service client est médiocre.

J'ai acheté un téléphone sur rue du commerce, mais le téléphone était défectueux je l'ai donc renvoyé au service retour, étant donné que j'avais pris une assurance garantie contrat Or.

J'ai appelé pour savoir ou ca en était et à chaque fois que j'avais une personne du service client, on ne me disait jamais la même chose. On me demandait de les recontacter, ET au final j'ai eu 30 euros d'hors forfait ( qu'on va pas me rembourser) sachant que j'ai payer l'assurance (50 euro), 15 euros de frais de retour et la facture s'élevait à plus de 700 euros. On m'a même mentionné que j'allais être recontacté mais j'attends toujours leur appel... Je ne suis pas satisfaite du tout, je suis étudiante et je ne veux plus les recontacté je ne veux pas en avoir pour 50 euros d'hors forfait...

Que faire ? Est il possible qu'il fasse un geste commercial ?

Merci d'avance  
bonne journée :)

Par **GDub**, le **25/09/2013** à **23:58**

Pour moi aussi le scellé de l'article NEUF commandé sur Rue du commerce (une tablette Galaxy note 10.1) était déchiré !

Je ne trouve vraiment pas ça correct, je voudrais savoir si c'est légal. C'est apparemment plus que fréquent chez rue du commerce, au vu des témoignages...

Par **flo67**, le **16/10/2016** à **15:38**

Moi j'ai reçu un smartphone à 500€ non-scélé et en italien , ça doit être un autre qui l'ai reçu et renvoyé car il était en italien, mais il l'a quand même ouvert vu qu'il n y avait plus l'étiquette scelle. Donc j'achète neuf et je reçoit d'occasion et en plus version import, bravo rue du commerce ! j'aurais dû acheter sur ebay pour moins de 400€ le même smartphone NEUF.