



Client mécontent suite à vad

Par **rose64**, le **04/12/2009** à **16:08**

Bonjour, je tiens une boutique en ligne de neuf et d'occasions. J'ai des CGV qui stipulent clairement qu'aucun produit ne pourra être échangé ou remboursé si celui-ci n'est pas intact comme le stipule la loi. Et que le client doit se retourner contre la poste en cas de détérioration. Hors j'ai un client qui se plaint d'un article cassé. Je lui explique que je ne suis pas responsable et qu'il doit se retourner contre la poste. Mais celui-ci refuse. Je contacte donc l'association QUE choisir pour être sûr de mes dires et il me confirme que j'ai raison et de faire une lettre en recommandée pour le lui dire. Or, que je fais mais voici le souci : étant stressé par cette affaire, j'ai fait une erreur de frappe dans mon courrier que voici :
"suite à votre mécontentement pour un produit, vous désirez nous le renvoyer en m'avertissant que celui est cassé.
Nous allons être dans l'obligation de refuser ce retour puisque nous vous avons envoyé un produit intact et comme il est stipulé dans l'article L121-16 alinéa 1er, que vous avez 7 jours pour nous renvoyer le produit mais que celui-ci doit être intact, dans son emballage d'origine et avec la facture.
De plus, étant un produit d'occasion, il n'y a aucune garantie dessus.
Après avoir contacté l'association QUE CHOISIR, il me confirme de ne pas accepter votre colis et de [fluo]ne pas [/fluo]vous le rembourser, celui-ci n'étant pas intact et n'étant pas responsable de la casse pendant le transport.
C'est pourquoi, ils m'ont également dit de vous avertir de vous retourner directement contre la poste, étant eux responsable de l'état des colis lors d'une livraison.
Je vous prie d'agréer à nos sincères salutations."
Les 2 mots en fluo sont ceux oubliés dans mon courrier.
ML'apercevant de ma bétise, je contacte le client par mail en lui expliquant que j'ai fait une faute d'orthographe et que je suis donc d'accord à rembourser bien que je n'en sois pas obligé si je recois le colis. mais je n'ai rien reçu.
Le client m'a contacté chez moi en laissant un message que j'étais un escroc et qu'il allait faire marcher son assurance juridique et qu'il allait venir chez moi. très apeuré par ça, mon conjoint rappelle et explique qu'on ne remboursera pas n'ayant rien reçu. j'ai ensuite reçu un message du client qui négocie une somme de remboursement. Et aujourd'hui, il me menace d'en faire un nouveau en disant qu'il va porter plainte en gendarmerie + au tribunal du

commerce + faire fermer ma boutique.rnQue dois-je faire? Merci

Par **rose64**, le **04/12/2009** à **16:10**

J'ai oublié d'expliquer que le produit est d'occasion, sans garantie, n d'une valeur de 45€