



Non réception d'un achat en ligne

Par **Chrysalide13**, le **13/02/2009** à **10:08**

Bonjour, j'ai acheté le 05/12/2008 sur un site d'enchères bien connu un bijou à un vendeur professionnel avec une évaluation à 100% qui possède également une bijouterie dans le sud de la France. J'ai payé ce bijou via le service le paiement en ligne qui va avec le site d'enchère. Sur l'annonce de ce vendeur était précisé que si l'on achetait avant le 12 décembre, nous serions livré avant noel en colissimo recommandé remis contre signature du client. Le temps à passé, une semaine avant noel j'écris par email au vendeur pour lui demander ou en est mon achat, il ne me répond pas, puis je lui téléphone. Il me répond que tout va bien et que je vais recevoir mon achat avant noel comme prévu. Les jours passent je ne reçois rien, je le rappelle et il me dit que finalement comme il a eut trop de commande pour les fêtes et qu'il ne s'y attendais pas il ne pourrait pas m'envoyer le bijou pour noel car il y a beaucoup de retard dans la conception de ceux-ci et que pour se faire pardonner et me faire patienter il allait m'envoyer un porte feuille en cuir pour ne pas que je me retrouve sans cadeau à offrir. L'intention était sympathique mais cela ne remplaçait pas le bijou. Je reçois bien le porte feuille le 25/12 et je le rappelle pour le remercier et lui demander à quelle date j'aurais enfin le bijou. Il est incapable de me donner une date exacte, ce serait probablement aux environs du 6 janvier, puis du 14, et pour finir par ce que j'en avais vraiment marre j'ouvre un litige le 14/01 sur le site de paiement qui est sensé protéger les acheteurs des vendeurs mal intentionnés afin d'être remboursé, au bout de 14 jours d'attente sans manifestation de sa part je transforme le litige en réclamation. Il m'écrit sur le formulaire de réponse du site de paiement qu'il va m'envoyer mon achat le 20/01, il n'en fait rien, puis le 26/01 il se décide enfin à y inscrire un numéro de colissimo. Je vérifie sur le site des suivi de colissimo et je ne vois toujours rien au bout de 3 jours, ce n'est pas normal, je lui réécris puis il me renvoie un autre numéro qui lui était bon. J'étais contente que cette histoire prenne fin mais je ne reçois pas le colissimo, apparemment il a été perdu ou volé au centre de tri de la poste. Je rappelle le vendeur qui me dit que c'est la deuxième fois que cela lui arrive et qu'il va faire une réclamation et me rembourser. Entre temps la réclamation sur le site de paiement disparaît le

11/02 sans plus d'explication, j'écris pour demander pourquoi je n'ai pas été remboursée puisque je n'ai rien reçu , il m'est répondu que le vendeur ayant fourni une preuve d'envoi cela suffisait à prouver que je l'avais bien reçu. J'ai fait appel à cette décision et c'est encore une fois tombé à l'eau sans explication. Entre temps, par méfiance, j'ai été voir sur un site de vérification de société si sa boutique existe vraiment et je suis tombée sur les renseignements juridique et décision de justice la concernant, je vois qu'elle est en liquidation judiciaire depuis le 27/01/2009. Je n'ai plus de nouvelles du vendeur. Il vend toujours des bijoux sur le site d'enchère, son numéro de téléphone a changé, ses évaluations commencent à baisser car il y a d'autres personnes mécontentes. Alors maintenant je ne sais plus quoi penser , ni quoi faire , je ne sais pas quels sont mes droits. Qu'est ce que je peux faire ? Vers qui me tourner pour demander gain de cause ? Je remercie d'avance les personnes qui pourraient m'aider dans cette histoire de fou qui dure depuis trop longtemps maintenant.