

## CDISCOUNT abuse

Ce consommateur effectue le 26 novembre 2016 une commande de 680 € et souscrit une carte **CDISCOUNT** pour bénéficier d'une remise de 30 %.

Malheureusement, alors que la date de livraison était prévue à la mi-décembre, **CDISCOUNT** informe son client d'un retard d'expédition.

Puis le consommateur apprend que sa commande a été annulée « suite à un dysfonctionnement informatique ».

**CDISCOUNT** propose d'effectuer une nouvelle commande de 400 € et de bénéficier sous 24 heures d'un bon d'achat de 200 € pour compenser la remise promise de 30 %.

Bien évidemment ce bon d'achat ne s'est pas matérialisé et le malheureux consommateur a pu vérifier l'efficacité du service réclamations :

*« J'ai essayé de les contacter trois fois pour demander des explications. Au premier appel la requête a été remontée au service qualité avec une réponse annoncée sous 72 heures maximum. Bien évidemment les 72 heures se sont écoulées et je n'ai toujours pas eu de réponse. Les deux autres appels de la même façon : j'ai été baladé de service en service et la conversation a coupé. J'en suis à 50 € de hors forfait téléphonique. »*

Le dossier est désormais entre les mains du Médiateur du e-commerce au sein de la **FEVAD** (*Fédération du e-commerce et de la vente à distance*).