



Publicité smartphone

Par **macha1973**, le **10/12/2021** à **00:22**

Bonsoir.

J'ai reçu dans ma boîte aux lettres une offre très alléchante de l'enseigne xxxxxx.

Celle-ci vend puisque toujours d'actualité (du 1 au 24 décembre 2021) un smartphone avec une remise de 90€ pour la reprise d'un ancien mobile.

Il n'est pas écrit sous réserve de stock disponible. Trois hypermarchés de ma région font partis de l'opération.

Le 1er décembre je me rend dans l'un des magasins proposant l'offre. Malheureusement, il n'en a pas reçu et idem dans les deux autres. Ils me disent tous les 3 qu'il n'est pas certain avec la COVID, pénurie des pièces détachées...qu'ils en recevront.

Je décide le soir même de vérifier sur le site internet d'xxxxxx. Je trouve mon bonheur mais au prix fort.

Je vais chercher mon téléphone au point relais du magasin dans lequel je m' étais rendu et demande au conseillé s'il avait reçu les téléphones (aujourd'hui le 9 déc) :

"Non madame, nous n'en n'avons pas reçus et nous n'en recevrons pas."

Je souhaitais savoir, si je suis en droit de demander au magasin participant à l'opération de me faire bénéficier de l'offre sachant que je n'ai pas eu le choix, que de me le procurer par le site internet de la marque xxxxxx ?(En rupture actuellement)

N'est-ce pas une publicité mensongère ?

Que doivent-ils au mieux/ au pire me proposer car je n'ai pas eu non plus les mêmes facilité de paiement.

Sur le site en 4fois avec des frais.

En magasin (comme sur le catalogue) en 10 15 ou 30 fois suivant le montant SANS frais.

Bien cordialement.

Françoise

Par **youris**, le 10/12/2021 à 10:20

bonjour,

voir l'article ci-dessous:

[promotion sur un article indisponible](#)

salutations

Par **macha1973**, le 10/12/2021 à 12:20

Bonjour.

Je vous remercie pour votre réponse Youris.

Je suis allée au magasin leur expliquant que le seul moyen de me procurer ce téléphone est de l'avoir commandé par le net

Hors le conseiller m'a répondu qu'il ne pouvait rien faire car le site est indépendant du magasin.

Mais porte la même enseigne.

Vers qui dois-je me tourner?

Le magasin est- il dans l'obligation de me faire la promo.

Où dois-je saisir le service client de la vente en ligne?

Cordialement.

Françoise

Par **Marck.ESP**, le 10/12/2021 à 12:45

Bonjour

Le magasin n'est pas tenu aux mêmes promos que le site web (les charges financières sont complètement différentes).

Mais parfois on peut commander sur le net et récupérer en magasin.

Par **miyako**, le 10/12/2021 à 14:52

Bonjour,

Il s'agit d'une pratique trompeuse , si c'est uniquement achetable sur internet cela doit

être clairement indiqué

article L 121-2 code consommation :

Une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes :

1/Lorsqu'elle crée une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial ou un autre signe distinctif d'un concurrent ;

2/Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants :

a) L'existence, la disponibilité ou la nature du bien ou du service ;

b) Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, à savoir : ses qualités substantielles, sa composition, ses accessoires, son origine, notamment au regard des règles justifiant l'apposition des mentions “

fabriqué en France ” ou “ origine France ” ou de toute mention, signe ou symbole équivalent, au sens du code des douanes de l'Union sur l'origine non préférentielle des produits, sa quantité, son mode et sa date de fabrication, les conditions de son utilisation et son aptitude à l'usage, ses propriétés et les résultats attendus de son utilisation, notamment son impact environnemental, ainsi que les résultats et les principales caractéristiques des tests et contrôles effectués sur le bien ou le service ;

c) Le prix ou le mode de calcul du prix, le caractère promotionnel du prix et les conditions de vente, de paiement et de livraison du bien ou du service ;

d) Le service après-vente, la nécessité d'un service, d'une pièce détachée, d'un remplacement ou d'une réparation ;

e) La portée des engagements de l'annonceur, notamment en matière environnementale, la nature, le procédé ou le motif de la vente ou de la prestation de services ;

f) L'identité, les qualités, les aptitudes et les droits du professionnel ;

g) Le traitement des réclamations et les droits du consommateur ;

3° Lorsque la personne pour le compte de laquelle elle est mise en œuvre n'est pas clairement identifiable.

Le problème c'est que vous avez accepté de payer le prix fort ,donc les CGV. Malgré tout,vous pouvez faire pression sur l'enseigne en écrivant une lettre recommandé AR au service réclamation en précisant qu'il s'agit d'une publicité trompeuse et que vous souhaiteriez avoir une explication claire .Il faudrait retrouver cette publicité et leur faire parvenir une copie .Vous menacez de saisir le bureau de vérification de la publicité et de signaler cela à la DGCCRF.

Comme il y a rupture de stock ,vous êtes également en droit de vous faire rembourser

totalemment en annulant votre commande.

Cordialement