

Image not found or type unknown



vente non honorée appareil photo

Par **tcan**, le **12/12/2023** à **15:28**

Bonjour,

J'ai acheté sur le site Rueducommerce un appareil photo numérique, noté en stock au moment de l'achat, qui était en très grosse promotion . L'achat est validé mais quelques jours plus tard je reçois un mail m'indiquant que leur partenaire n'est pas en mesure de l'honorer et que donc je ne serai pas débité pour ma commande . Je ne suis effectivement pas débité mais je m'aperçois que l'appareil photo est pourtant disponible sur le site mais à un prix cette fois ci beaucoup plus élevé .

Je les contacte pour leur demander comment se fait il que ma commande ne soit pas honorée alors que l'appareil est disponible ? Ils me répondent cette fois ci que ma commande avait été annulée suite à un problème technique ...

Est ce normal d'annuler ma commande alors que le produit est noté en stock depuis le début sur leur site et de me proposer de refaire l'achat mais cette fois ci à un prix nettement plus important plutôt que de m'envoyer ma commande puisque le produit est disponible ? D'autant plus que cet achat étant à un prix élevé, j'avais dû prendre des disposition auprès de ma banque (augmentation du plafond) , pour au final ne pas recevoir ma commande.

En vous remerciant,

Par **Marck.ESP**, le **12/12/2023** à **18:05**

Bonjour

Pouvez vous nous préciser ce que disent les CGV du site ?

Par **miyako**, le **14/12/2023** à **18:36**

bonjour,

[quote]

J'ai acheté sur le site Rueducommerce un appareil photo numérique, noté en stock au moment

de l'achat, qui était en très grosse promotion . L'achat est validé mais quelques jours plus tard je reçois un mail m'indiquant que leur partenaire n'est pas en mesure de l'honorer et que donc je ne serai pas débité pour ma commande . Je ne suis effectivement pas débité mais je m'aperçois que l'appareil photo est pourtant disponible sur le site mais à un prix cette fois ci beaucoup plus élevé .[/quote]

[quote]

2.1 Les conditions des offres : la disponibilité des produits ?

Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, **dans la limite des stocks disponibles.**

Nous nous réservons la possibilité de limiter le nombre de commandes par compte pour un même produit.

Pour les produits non stockés dans nos entrepôts, nos offres sont valables sous réserve de disponibilité chez nos fournisseurs. Dans ce cadre, des indications sur la disponibilité des produits sont fournies au moment de la passation de votre commande. **Ces informations provenant directement de nos fournisseurs, des erreurs ou modifications peuvent exceptionnellement survenir.**

Dans l'éventualité d'une indisponibilité de produits non stockés après passation de votre commande, nous vous avertirons par email dès réception des informations transmises par les fournisseurs.

A moins que vous ne désiriez une solution de remplacement pour un produit équivalent, votre commande indisponible pourra être annulée sur simple demande de votre part depuis votre espace client et vous serez remboursé(e)s si votre compte bancaire a été débité. Rue du Commerce se réserve le droit de procéder également à l'annulation totale ou partielle de la commande en cas d'indisponibilité d'un ou plusieurs produits. Vous serez alors averti par email de cette annulation.

[/quote]

Je les contacte pour leur demander comment se fait il que ma commande ne soit pas honorée alors que l'appareil est disponible ? Ils me répondent cette fois ci que ma commande avait été annulée suite à un problème technique ...

Il faut donc faire une réclamation en recommandé AR ,afin d'exiger la commande telle que commandée à l'origine et au même prix bien entendu en menaçant de saisir le médiateur de la consommation ,car en cas d'erreurs ou de modification imprévue ,le site doit assumer sa responsabilité vis à vis de son client,sa clause à ce sujet est abusive

Cordialement

Par **Pierrepaulejean**, le **14/12/2023 à 19:04**

bonjour

la "très grosse promotion" ne serait elle pas une erreur d'affichage (vente à perte) ?

Par **miyako**, le **15/12/2023 à 16:34**

bonjour,

[quote]

article L121-1 du code consommation

Tout vendeur de produit ou tout prestataire de services informe le consommateur, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, sur les prix et les conditions particulières de la vente et de l'exécution des services, selon des modalités fixées par arrêtés du ministre chargé de l'économie, après consultation du Conseil national de la consommation.

article L211-1 code consommation

Les clauses des contrats proposés par les professionnels aux consommateurs doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible.

Elles s'interprètent en cas de doute dans le sens le plus favorable au consommateur.

Article L212-1 code consommation

Dans les contrats conclus entre professionnels et consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

article 1104 du code civil

Les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi.

Cette disposition est d'ordre public

[/quote]

Pour moi, c'est claire et sans ambiguïté possible ,le vendeur (site e commerce) doit respecter son engagement d'origine ,il doit vous fournir votre appareil photo au prix fixé à l'origine de la commande .Il ne peut pas y avoir d'erreur d'affichage ,puisque la commande a été validée et acceptée .Ce n'est pas pareil que dans un magasin où effectivement ,il peut y avoir eu déplacement d'étiquette par les clients et que lors du passage en caisse l'article ne passe pas au prix affiché en rayon .Si le client s'en aperçoit de suite ,la caissière annule l'achat et le responsable du rayon explique au client ce qui se passe.

Il faut donc écrire un recommandé AR au service réclamation du site et exiger l'appareil photo

au prix fixé dans la promo .J'espère que vous avez bien tout sauvegardé vos échanges .

Cordialement

Par **tcan**, le **15/12/2023** à **22:29**

Merci à vous tous pour vos réponses,
il est peu probable qu'il s'agisse d'une erreur d'affichage étant donné que ce motif n'a pas été évoqué dans les différents échanges de mails .
J'ai donc demandé à parler aux médiateurs .

Par **miyako**, le **16/12/2023** à **21:45**

Bonsoir,

Il faut insister sur l'obligation de vous fournir ce que vous avez commandé et au même prix, si non cela pourrait être considéré comme un refus de vente et vous pourriez porter plainte auprès du procureur de la république

[quote]

article L121-11 du code de la consommation

Est interdit le fait de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, sauf motif légitime ;

Est également interdit le fait de subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une quantité imposée ou à l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un autre service ainsi que de subordonner la prestation d'un service à celle d'un autre service ou à l'achat d'un produit dès lors que cette subordination constitue une pratique commerciale déloyale au sens de l'article [L. 121-1](#).

Est également interdit le fait de subordonner la vente d'un bien ou la fourniture d'un service à la conclusion d'un contrat d'assurance accessoire au bien ou au service vendu, sans permettre au consommateur d'acheter le bien ou d'obtenir la fourniture du service séparément. Pour les établissements de crédit et les organismes mentionnés à l'[article L. 518-1 du code monétaire et financier](#), les règles relatives aux ventes subordonnées sont fixées par les dispositions du 1 du I de l'article [L. 312-1-2](#) du même code.

Les dispositions du présent article s'appliquent à toutes les activités de production, de distribution et de services, y compris celles qui sont le fait de personnes publiques, notamment dans le cadre de conventions de délégation de service public.

[/quote]

Cordialement