



Bug Article GRATUIT [BESOIN DE RENSEIGNEMENTS]

Par **Gilian Lefranc**, le **13/02/2018** à **19:10**

Bonjour,

Il y a peu je me baladais sur des sites pour trouver des soldes et sur un site important (dont je ne préfère pas cité le nom, du moins pas dans l'immédiat) j'ai trouvé un bug, un sac normalement à 115€ était affiché au prix de 0€. J'ai alors passé une commande en augmentant la quantité à 10 sacs pour voir si la commande fonctionnais (je ne pensais pas du tout que cela allait marcher). Effectivement j'ai reçu un mail "Commande effectuée" mais je ne pensais pas recevoir tout les sacs, cela me paraissait impossible en 2018 et encore moins sur un site aussi important que celui sur lequel j'ai effectué ma commande.

La question que je me pose maintenant après avoir lu les lois à propos des achats à prix dérisoires c'est "Etant donné que les sacs ont bien été livrés, la compagnie peut-elle me demander de renvoyer les sacs ?". J'ai regardé de nombreux témoignages d'autres personnes à qui il est arrivé la même chose mais à chaque fois les commandes sont annulées avant l'envoi des biens ce qui n'est pas mon cas car j'ai bel et bien reçu les produits.

Qu'en pensez vous ? Y a-t-il un risque de la compagnie essaye de me demander de renvoyer les sacs ? Ou alors vu que les sacs ont bien été livrés avec une facture indiquant bien un prix nul, cela ne peut-il pas être considéré comme une "acceptation" de vendre à ce prix ?

Merci de bien vouloir m'éclairer,
Cordialement

Par **Visiteur**, le **14/02/2018** à **08:32**

Bonjour,
en principe quand l'erreur est manifeste; c'est votre cas, la vente peut être annulée. Si le vendeur réclame ! Après, pour ce qui est de la procédure dans ce cas ? Méfiez vous quand même, ils ont les coordonnées de votre CB ! Un retrait surprise du montant des sacs n'est pas impossible à mon avis !

Par **jodelariege**, le **14/02/2018** à **09:11**

bonjour en général sur le bon de commande le prix total est indiqué .
vous avez eu 10 X 0=0 euros à payer + éventuellement les frais d'envoi sauf si ceux ci étaient gratuits?
ou vous avez eu 115 X 10=1150 euros?
à mon avis on va vous demander de payer les 1150 euros car l'erreur est trop manifeste de plus que vous ayez eu 0 euros ou 1150 euros à payer vous n'étiez pas obligée de valider ,la commande n'est valable qu'à partir de la validation donc vous avez du avoir 0 euros
je pense fortement qu'on va vous retirer 1150 euros de votre compte grâce à votre carte bancaire

Par **Visiteur**, le **14/02/2018** à **09:41**

et aussi, si ils opèrent un retrait des 10 sacs à leur vraie valeur, 10 X 115€, vous n'aurez aucun remboursement après !

Par **Gilian Lefranc**, le **14/02/2018** à **09:51**

Bonjour,

La facture indique un prix de 0€, de plus je n'ai jamais enregistré de coordonnées bancaires sur le site

Par **jodelariege**, le **14/02/2018** à **10:40**

et le commerçant vous a envoyé dix sacs sans aucun paiement?, sans aucune coordonnées bancaires?la facture indique bien "10 sacs pour 0 euros?"

Par **Gilian Lefranc**, le **14/02/2018** à **10:42**

Effectivement, sur la facture dans la case prix il y a du vide, de plus il est indiqué "No Payment Method Required"

Par **jodelariege**, le **14/02/2018** à **10:54**

je pense qu'un jour ou l'autre le commerçant va s'en apercevoir et vous demander le paiement
pour éviter tout ennui je contacterais le vendeur....

Par **Visiteur**, le **14/02/2018** à **11:16**

ils vous envoient des produits sans paiement ? Il y a un détail que vous omettez ou... c'est quand même très très bizarre !? tellement que ça en parait douteux...

Par **Gilian Lefranc**, le **14/02/2018** à **12:27**

J'ai effectué la commande alors que le prix était affiché à 0€ à cause d'un bug informatique.

Comme le prix était nul, aucun moyen de paiement ne m'a été demandé pour valider ma commande. J'ai ensuite reçu les sacs sans n'avoir rien payé, et sans avoir rentré ni carte bleu ni paypal.

Je pense que la société s'en ai déjà aperçue puisqu'elle a retiré le sac du site.

Par **jodelariege**, le **14/02/2018** à **12:52**

donc la société va s'apercevoir qu'elle a envoyé 10 sacs pour une valeur totale de 1150 euros à une adresse :la votre....

donc soit vous renvoyez les sacs soit vous les payez.. à mon avis la société ne va pas laisser passer cela

Par **Gilian Lefranc**, le **14/02/2018** à **12:57**

Je vais attendre un mail de la société, si jamais je reçois un mail alors je renverrai les sacs.

Mais étant donné que la commande effectuée prouve la valeur de 0€ (même si c'est une erreur évidemment) et que des humains et non des robots je suppose ont rempli le carton en y ajoutant la facture où il est bien écrit le montant de la commande, est-il malgré possible pour eux de réclamer leurs produits ?

J'avais aussi pensé à une question "d'image" de la marque. C'est une marque qui brasse énormément d'argent, ne seraient-ils pas prêt à sacrifier une partie de leur revenus afin d'éviter un bad buzz ?

Cependant si jamais ils ont la possibilité de redemander les sacs alors j'attend leur mail pour leur renvoyer à leur frais évidemment.

Par **Visiteur**, le **14/02/2018** à **13:11**

Sacré bug ! Donc effectivement pas moyen pour eux de récupérer la somme. Pour ce qui est

de la mise en carton, ceux qui font cela n'ont pas accès aux prix ou tout du moins ce n'est pas leur soucis. Quant à l'image de la marque... Je ne parierai pas là dessus. Mais qui vivra verra..?

Par **jodelariege**, le **14/02/2018** à **13:11**

je ne suis pas sûre que cela soit au frais de la société car si il y a eu un bug de leur coté par rapport au prix vous de votre coté vous avez validé une commande de 10 sacs ; il n'y a pas écrit 0 sacs mais bien 10 sacs... donc erreur sur le prix,oui, mais pas sur le nombre d'objets commandés.

quant à l'image de la marque:je pense que la marque va surtout vouloir récupérer son argent ; il ne va pas y avoir une campagne de presse pour dire qu'il y a eu un bug informatif et qu'un client en a profité pour avoir 10 sacs gratuitement....

Par **Gilian Lefranc**, le **14/02/2018** à **13:16**

Effectivement il n'y a pas eu d'erreur sur le nombre de sacs commandés, mais si jamais la société me demande de renvoyer les sacs ce sera pour leur frais. Je ne vais certainement pas payer pour renvoyer des sacs alors que l'erreur vient de chez eux.

D'après vous, si je ne reçois pas de mail d'ici un an (c'est le temps que je vais attendre pour être sûr de ne pas être embêter plus tard), leur est-il encore possible de les réclamer ? Je veux dire, y a-t-il une date limite au bout de laquelle il leur est impossible de réclamer leur produits ?

Par **jodelariege**, le **14/02/2018** à **13:33**

concernant les frais l'erreur ne vient que de vous puisque vous avez commandé 10 sacs et vous avez obtenu 10 sacs

il y aurait eu erreur de leur part si vous aviez commandé un seul sac et que vous aviez reçu 10 sacs :vous avez reçu ce que vous avez commandé .. donc de ce coté là il n'y a pas d'erreur de la société qui vous a envoyé ce que vous avez commandé

il y a surtout erreur concernant le prix

un exemple:vous commandez une paire de chaussures du 40 et vous en recevez une du 44 ; l'erreur vient de la société qui vous paye les frais de retour

vous commandez une paire de chaussures et une fois chez vous elle ne vous plait plus , vous renvoyez la paire de chaussures à vos frais

car la société a rempli son contrat:elle vous a envoyé la paire de chaussures commandée pour les sacs c'est pareil: la société a rempli son contrat en vous envoyant les 10 sacs que vous avez commandé....

<https://recouvrement.ooreka.fr/astuce/voir/463613/delai-de-prescription-d-une-facture>
et vous devez attendre 2 ans pour "être tranquille"

Par **Gilian Lefranc**, le **14/02/2018 à 13:37**

La société a ici rempli le contrat de m'envoyer les produits commandés au prix affiché, si jamais ils veulent revenir sur leur décision, à ce moment la ils devront payer pour les frais de livraison. Ce n'est pas à moi de payer pour leur erreur.

Par **jodelariege**, le **14/02/2018 à 13:53**

vous n'avez pas lu ce que je vous ai écrit: vous avez commandé tant d'objets vous avez reçu tant d'objet :il n'y a pas d'erreur sur la commande ;il y a erreur sur le prix vous demandez au début quels sont les risques ?, on vous les a dits mais vous cherchez à vous rassurer.... revenez nous dire dans deux ans ce qui c'est passé.....

Par **Gilian Lefranc**, le **14/02/2018 à 13:56**

J'ai bien lu votre commentaire, mais si la société à fait une erreur et veut la réparer les frais de livraison seront à sa charge, sur cela je me suis renseigné. Ils sont responsable du bug informatique, et donc si ils souhaitent récupérer les sacs, ce n'est pas au client de payer pour leur renvoyer.

Je demande ici si il y a une date limite à laquelle il ne leur est plus possible de redemander les sacs.

Par **jodelariege**, le **14/02/2018 à 14:01**

2 ans.....déjà écrit à 13 h 33

Par **Gilian Lefranc**, le **14/02/2018 à 14:05**

Auriez-vous une loi qui le définit clairement s'il vous plait ?

Par **janus2fr**, le **14/02/2018 à 17:08**

Bonjour,
Effectivement, si le vendeur s'aperçoit de l'erreur et vous réclame soit un paiement, soit le retour des objets, votre seule obligation sera de tenir les objets à disposition du commerçant qui devra prendre à sa charge le retour. Ce sera à lui de mandater un transporteur pour venir chercher chez vous les objets.

jodelariege a une interprétation un peu particulière de l'erreur...

Concernant le délai de prescription, il est bien de 2 ans.

Code de la consommation :

[citation]Article L218-2

Créé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.

L'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans.

[/citation]

Par **Gilian Lefranc**, le **14/02/2018** à **17:10**

Merci beaucoup pour votre réponse et de la preuve par l'article

Par **jodelariege**, le **14/02/2018** à **17:54**

bonjour janus2 ;je ne suis pas d'accord avec votre interprétation.

la seule erreur qu'a faite la société de vente de sacs est de s'être trompée au niveau du prix mais après Gilian a bien commandé 10 sacs ,il ne s'agit pas d'une erreur de la société ;la société n'a pas écrit 10 sacs sur le bon de commande ;c'est bien Gilian qui l'a écrit et volontairement dit il "pour voir si cela fonctionnait"

à mon avis ,mais peut être me trompe-je , les sacs commandés par ses soins ,si ils sont réclamés dans les 2 ans ,devront être renvoyés à ses frais

ce n'est pas la même situation,par exemple,que des livres envoyés en force sans commande ,là il faut garder les livres chez soi à la disposition du commerçant qui a forcé la main...

j'ai hâte de voir la suite de l'histoire ,même si je suis dans l'erreur bien sur....

de plus la société ne peut elle se prévaloir de l'article ci dessous à"annulation ou rectification d'une facture"?

<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23208>

Par **janus2fr**, le **15/02/2018** à **06:53**

C'est ce que je disais, vous avez une interprétation bien à vous de l'erreur...

"L'entreprise n'a pas commis d'erreur mais a commis une erreur" !

Pas simple de vous suivre...

Bien sur que l'entreprise a commis une erreur en mettant en vente des produits à 0€, en acceptant des commandes à ce prix et en livrant ces produits ! Les acheteurs, eux, se sont contentés de commander, aucune erreur de leur côté !

Le commerçant devra donc assumer le cout de ses erreurs, s'il veut récupérer les objets déjà

livrés.