

Double problème (Livraison puis affichage)

Par **glub0x**, le **12/05/2009** à **20:14**

Bonjour, alors voila j'ai deux principaux problèmes que j'aurai normalement mi de coté mais bon un message de renseignement ne coûte rien.

Le premier, dans mon association cette anné on à du commander des polo.

On passe notre commande aupres d'une entreprise et, premierement les polo arrivent avec 2mois de retard, ensuite ils ne sont pas du tout conforme à ce qu'on avait commander (col jaune au lieu de blanc, logo modifié , ecritures minuscules ...)

On les contact pour qu'ils nous en renvoie d'autre, et eux nous proposent de reprendre ceux la (chose qu'ils ne ferront jamais) et de nous en renvoyer des normaux.

Nous sommes en fin d'anné et nous n'avons toujours rien reçu, peut on faire quelque chose (une 20 aine de polo à 20e l'un ca fiat du chiffre quand même)? (les association d'ecole changeant de polo tout les ans c'est important de les avoir avant noel)

Autre problème plus petit mais bon je le trouve fort désagréable, j'achète un mac book air a la fnac et pour envoyer la sortie video sur un ecran normale il faut un adaptateur (20e quand même)

Je me plante une foi, la deuxième fois je fais très attention a prendre celui qu'il faut en demandant a un vendeur. (l'adaptateur étant simplement emballé ds un papier transparent avec marqué en haut "MAC BOOK AIR, adaptateur mini dvi/vga)

Le problème c que apple dans son grand génie a changé les connectique fin 2008 et celui ci même si marqué en gros comme compatible -- sans aucune restriction sur l'emballage-- ne l'est pas.

Je demande à le faire changer et la juste par ce que j ai jeté l'emballage (simple pochette plastique avec un bout de carton) on m'envoie balader, alors que le vendeur lui même refait l'erreur de me montrer celui la comme compatible avec le mac air.

Fort désagréable et comme c'est pour des petites sommes j'ai l'impression de rien pouvoir faire mais ce n'est peut être pas le cas.

Avez vous une idéee

Merci

Par **ardendu56**, le **12/05/2009** à **21:16**

glub0x, bonsoir

1er problème : les polos

ANNULER LA COMMANDE

La date de livraison prévue pour une commande d'une valeur inférieure ou égale à 500€. Le vendeur vous a fixé une date de livraison, qu'il ne respecte pas. [fluo]Vous pouvez vous prévaloir de l'article 1610 du Code civil et demander au vendeur, par lettre recommandée avec avis de réception, soit de vous livrer impérativement à une date que vous lui fixerez, soit d'annuler la commande et de vous restituer l'argent versé initialement.[/fluo]

Exigez toujours une date de livraison précise, cela évite des contestations ultérieures. Si le bon de commande prévoit que la date de livraison est donnée à titre indicatif, ne tenez pas compte d'une clause de ce type. Celle-ci est considérée par les tribunaux comme étant une clause abusive, en application de l'article L. 132-1 du Code de la consommation.

Madame, Monsieur,

Le (date à laquelle la livraison était prévue), vous deviez me livrer (objet de votre commande), conformément à ce qui est indiqué sur le bon de commande (rappelez les références). À ce jour, je n'ai toujours pas été livré(e). Conformément à l'article 1610 du Code civil, (1er cas) je vous mets en demeure de me livrer sous huitaine, faute de quoi je me verrai dans l'obligation de saisir les tribunaux.

(2nd cas) je vous prie de considérer que la commande que je vous ai passée est annulée et de me rembourser sans délai l'argent que je vous ai versé à la commande, soit (...) euros.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

La date de livraison prévue pour un objet de plus de 500€ n'a pas été respectée

Dans ce cas, le vendeur est tenu d'indiquer la date de livraison sur le bon de commande et de la respecter impérativement.

Dès que cette date est dépassée de plus de sept jours, vous avez soixante jours ouvrés pour dénoncer le contrat par lettre recommandée avec avis de réception.

Avant de signer un bon de commande, exigez une date ferme de livraison. Ne vous contentez pas d'une indication vague, telle que "courant du mois". Si vous décidez de ne pas user de la faculté d'annulation qui vous est offerte par la loi, essayez de négocier un compromis avec le vendeur (diminution de prix, cadeau...).

Madame, Monsieur,

Le (date de votre commande), j'ai passé commande dans votre magasin de (indiquez la marchandise commandée). Le bon de commande ci-joint (joignez-en la photocopie) indique que la livraison devait avoir lieu le (date de livraison inscrite sur le bon de commande).

Nous sommes aujourd'hui le (date), et je n'ai toujours pas été livré(e).

La date de livraison prévue étant dépassée de plus de sept jours, je vous fais part de ma décision de dénoncer le contrat cité en référence, conformément à l'article L. 114-1 du Code de la consommation.

Je vous prie de bien vouloir me rembourser dans les plus brefs délais la somme de (...) euros que je vous ai versée lors de la commande.

Dans cette attente, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

2nd problème : La Fnac (dites-vous bien que vous n'êtes pas le seul)

Avant de tenter la DGCCRF, écrivez-leur et insistez sur leurs pratiques commerciales trompeuses :

Loi Chatel : pratique commerciale trompeuse

La Loi Chatel du 3 janvier 2008 a renforcé la protection du consommateur sur plusieurs points, notamment sur les pratiques commerciales trompeuses.

Définition

L'article 121-1 du Code de la consommation définit ainsi les pratiques commerciales trompeuses.

Est considérée comme "trompeuse" une pratique commerciale :

- Lorsqu'elle crée une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial, ou un autre signe distinctif d'un concurrent ;
- 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 :
 - L'existence, la disponibilité ou la nature du bien ou du service ;
 - Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, à savoir : ses qualités substantielles, sa composition, ses accessoires, son origine, 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, ainsi que les résultats et les principales caractéristiques des tests et contrôles effectués sur le bien ou le service ;
 - 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 ;
 - Le service après-vente, la nécessité d'un service, d'une pièce détachée, d'un remplacement ou d'une réparation ;
 - La portée des engagements de l'annonceur, la nature, le procédé ou le motif de la vente ou de la prestation de services ;
 - Le traitement des réclamations et les droits du consommateur ;

Une pratique commerciale est également trompeuse si, compte tenu des limites propres au moyen de communication utilisé, elle omet, dissimule ou fournit de façon inintelligible, ambiguë ou à contretemps une information substantielle ou lorsqu'elle n'indique pas sa véritable intention commerciale dès lors que celle-ci ne ressort pas déjà du contexte.

Les informations indispensables au consommateur

Sont considérées comme substantielles les informations suivantes :

- Les caractéristiques principales du bien ou du service ;
- L'existence d'un droit de rétractation, si ce dernier est prévu par la loi.

Répression des pratiques commerciales trompeuses et sanctions

Les articles 121-2 à 121-7 du Code de la consommation institue une série de mesures visant à réprimer et sanctionner les pratiques commerciales trompeuses.

- La cessation de la pratique commerciale trompeuse peut être ordonnée par le juge d'instruction ou par le tribunal saisi des poursuites, soit sur réquisition du ministère public, soit d'office
- La pratique commerciale trompeuse est punie d'un emprisonnement de deux ans au plus et d'une amende de 37 500€ au plus, cette amende pouvant être portée à 50% des dépenses de la publicité ou de la pratique constituant le délit.

Cela peut marcher avant que la DGCCRF ou 30 millions de consommateurs, s'en mêlent. Ces organismes font peur, vous pouvez les mentionner dans votre courrier.

J'espère que vous obtiendrez gain de cause.

Bien à vous.

Par **glub0x**, le **12/05/2009** à **21:40**

Bonjour, pas le temps de lire cette réponse très complète ce soir mais merci d'avoir répondu si vite j'éplucherai cela demain !