



Vente à distance et envois non sollicités

Par **leguilleau**, le **02/07/2009** à **17:33**

Bonjour,

Une société de VAD m'a adressé il y a quelques mois, une offre me permettant de découvrir gratuitement et sans engagement un volume d'une encyclopédie.

En conformité avec les termes du bon de commande, je pouvais conserver cet envoi qui m'était gratuitement offert et ce, quelle que soit ma décision concernant la poursuite de l'abonnement.

J'ajoute que la société s'était engagée à me livrer le volume gratuit sous une quinzaine de jours après réception du bon de commande. Dans le courant du mois de mars, un courrier que la société m'avait envoyée, accusait réception de ma commande et attestait que je recevrais ce colis en début avril, à cause d'une rupture de stock momentanée. J'ai donc patienté encore un peu.

Aujourd'hui, je n'ai toujours pas reçu ce colis gratuit, et la société semble faire l'autruche lorsque je la contacte à ce propos.

D'autre part, celle-ci ne s'est pas gênée à m'adresser le volume suivant qui lui est payant (car dans la chronologie de l'abonnement, après réception du colis de bienvenue, le client a la possibilité d'acquérir les volumes suivants à un rythme d'un tous les deux mois).

Je me retrouve désormais avec un colis pour lequel on m'adresse une facture, alors que [s]théoriquement celui-ci n'aurait jamais dû me parvenir avant le colis de bienvenue gratuit[/s], colis à partir duquel j'aurais pu décider si je souhaite continuer ou non l'abonnement.

Aujourd'hui, j'ai l'impression que l'on me force la main et je n'apprécie pas du tout cela.

N'ayant pas reçu mon premier colis, je n'ai donc pas bénéficié de l'occasion, pourtant mentionnée dans le bon de commande, dont j'ai heureusement établi un duplicata avant le renvoi de l'original à la société, qui m'était promise pour décider de recevoir ou non les autres volumes payants. Le renvoi de l'objet (assez lourd) m'occasionnerait de plus des frais supplémentaires non négligeables et qui ne me seraient remboursés que certainement dans

très longtemps (d'ailleurs sans certitude que ces frais seront effectivement remboursés un jour), vu la compétence du service clients.

J'aimerais connaître votre point de vue : est-ce selon vous une arnaque (ce qui me semble l'être), et pourrait-on assimilé ceci à un envoi forcé (ou un paiement forcé de cet envoi que je ne devais pas encore recevoir) ?

Je vous remercie d'avance pour vos réponses et de l'intérêt que vous voudrez bien porter à ma question.

Sincères salutations

Par **jeetendra**, le **02/07/2009** à **22:03**

bonsoir, en effet la pratique de cette entreprise de vente à distance s'apparente à de la vente forcée, de la publicité mensongère, contactez le dgccrf à Marseille, ils vous expliqueront la démarche à suivre, cordialement

[fluo]DGCCRF DES BOUCHES DU RHONE[/fluo]

Hôtel des Finances du Prado
22, Rue Borde
13285 MARSEILLE Cedex 08
Tél. 04 91 17 95 00
Fax : 04 91 25 96 89

Par **leguilleau**, le **12/12/2009** à **14:30**

Merci pour votre message et vos conseils.

Enfin, après avoir saisi la Fevad, un responsable m'a rappelé pour résoudre le litige. J'ai renvoyé le colis reçu et les frais de retour m'ont été remboursés. Et le colis initialement attendu m'a été livré en 48H.

Je n'ai donc pas été obligé de saisir la DGCCRF.

;))

Par **jeetendra**, le **12/12/2009** à **14:33**

Bonjour, de rien, et voilà un litige de résolu, bonne continuation et bon week-end à vous.