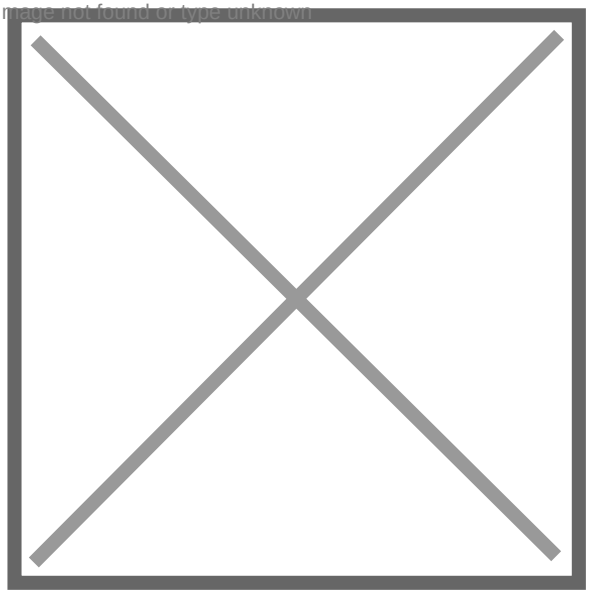
Image not found or type unknown



Erreur de prix et annulation de commande

Par **sarah1705**, le **16/02/2010** à **21:37**

bonjour,

Je sollicite votre aide concernant un litige avec un site de vente en ligne (rue du commerce).

J'ai passé une commande pour un ordinateur et un écran sur un site de commence électronique pour un montant de 380 euros, ma carte bancaire a été débité. j'ai reçu un mail de confirmation comme quoi ma commande serai mise en préparation, deux jours plus tard j'ai reçu un mail du site disant que ma commande était annulée car ils se sont trompés sur le prix, soit 650 euros au lieu de 380. J'ai d'ailleurs été surpris car d'autres clients ont reçu leur commande au prix de 380 euros alors que la mienne a été annulée alors que le produit est en stock. Est ce légal? quels sont les recours possible?
(Pour moi le prix n'est nullement dérisoire)
Merci de votre aide
Cordialement

Par **RueDuCommerce**, le **17/02/2010** à **10:14**

Chère cliente,

Croyez bien que je regrette ce désagrément indépendant de notre volonté.

Vous avez reçu un mail d'excuses de notre part sur cette erreur de prix.

Comme précisé dans notre mail la loi nous interdit de vous vendre un produit à perte.

Pour vous prouver toute notre bonne volonté, nous vous proposons de vous le fournir au prix coutant.

Revenez vers moi par mail avec le numéro de votre commande à l'adresse : qualite@rueducommerce.com

Notre première volonté est votre satisfaction.

Cordialement,

Michael
Service Qualité
RueDuCommerce

Par **frog**, le **17/02/2010** à **12:43**

[citation]Comme précisé dans notre mail la loi nous interdit de vous vendre un produit à part.[/citation]
J'ai du mal à saisir. La loi obligerait un professionnel à vendre par lots ? N'est-ce pas un tout petit peu à l'opposé de ce que dit l'article 122-1 du Code de la Consommation, qui prévoit l'interdiction de la vente liée, du refus de service et du refus de vente ?

A quelle disposition légale concrète fait allusion la phrase ?

Par **Patricia**, le **18/02/2010** à **00:34**

Tiens RueDuCommerce qui réapparaît... Un différend de plus...

Par **sarah1705**, le **18/02/2010** à **00:59**

Bonsoir,
Je pense contacter la Direction générale de la concurrence,
de la consommation et de la répression des fraudes.
Qu'en pensez vous? mon litige a t il des chances d'aboutir?
Cordialement

Par **fklotz**, le **18/02/2010** à **15:44**

Patricia,

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Merci pour votre remarque, cependant, 3 messages en 7 ans ne me semble pas plus inquiétant que cela, surtout quand on sait que nous avons 8 millions de clients... La différence, c'est que nous venons leur répondre même sur le net, par transparence.

Sarah1705,

Je vous invite à me contacter par email pour que nous trouvions une solution.

Mon adresse est fk@rdc.fr

Cordialement,

Frédéric Klotz
RueDuCommerce

Par **frog**, le **18/02/2010** à **16:05**

[citation]nous venons leur répondre même sur le net, par transparence. [...] Je vous invite à me contacter par email pour que nous trouvions une solution. [/citation]
Elle est vite limitée, la transparence. :-)

Par **fklotz**, le **18/02/2010** à **18:12**

Bonsoir Frog,

Vous avez tout à fait raison.

Cependant, cette demande nécessite une discussion téléphonique et un échange donc plus direct avec la personne qui ne s'identifie pas ici même.

Donc il faut au moins qu'elle me donne par mail un numéro de commande pour que je puisse revenir vers elle et que nous trouvions un accord.

Bien à vous,

Frédéric Klotz
RueDuCommerce

Par **Berni F**, le **18/02/2010** à **19:01**

Bonjour,

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Je pense qu'on peut qualifier cette annulation de commande de "refus de vente"

L'article L122-1 du code de la consommation dit :

"Il est interdit de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, sauf motif légitime (...)"

http://snipurl.com/uetkt [www_legifrance_gouv_fr]

cela dit, je pense que l'erreur sur le prix est un motif légitime (le contraire me surprendrais)

je ne pense donc pas qu'on puisse parler de fraude et qu'une plainte à la DGCCRF n'est pas appropriée (c'est juste un avis !)

étant donné que le prix a été prélevé, on pourrait considerer que la contrat a été passé (que le produit n'a pas été seulement commandé)

vous pourriez donc dans ce cas, lancer une procédure d'injonction de faire.

http://vosdroits.service-public.fr/F1787.xhtml

cela dit, je ne pense pas qu'un juge ne vous donne raison, j'ai d'ailleurs trouvé un jugement concernant une affaire assez similaire ou le demandeur a perdu.

http://www.legalis.net/jurisprudence-decision.php3?id_article=239

cela dit, vous avez été "privé" de la somme correspondante au prix pendant un certain temps (et d'une certaine façon du produit que vous vous seriez fait livré plus vite ailleurs peut être)

L'article 1382 du code civil dit :

"Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer."

http://snipurl.com/uetrh [www_legifrance_gouv_fr]

étant donné que cette affaire est la résultante d'une erreur de Rueducommerce,
vous pourriez demander des dommages et intérêts pour le préjudice subi...
(éventuels agios bancaires, intérêts, "manque à gagner" lié a l'utilisation du produit que vous auriez du acheter ailleurs)
enfin... très honnêtement, je n'imagine pas que ça puisse voler bien haut !

si on me demandait mon avis, je dirais que ça vaut un bon d'achat ^^

cordialement

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **louis67**, le **24/02/2010** à **08:49**

Bonjour,

Il m'arrive un cas analogue avec le même site, Rue du commerce

Lundi matin, j'achète un ordinateur portable d'environ 1300 euros. Ne pouvant régler ce montant par carte bancaire, j'envoie le jour même un chèque par courrier recommandé.

Mardi matin, je m'aperçois sur le suivi client que ma commande est annulée ?

Impossible de joindre le site par téléphone hier (problème de lignes que je peux comprendre). Je viens enfin de les contacter et suis tombé sur une personne qui de toute évidence n'avait pas assez dormi ...

Elle m'annonce que ma commande est annulée suite à une erreur de fiche produit ?

Je ne suis pas un professionnel de l'informatique, mon fils m'a conseillé cet ordinateur et j'ai passé commande. Il est un peu fort de mettre en vente un produit, se tromper sur le prix (si j'ai bien compris), valider la commande par mail (j'ai copie de tout) puis dire, "oups, je me suis trompé" ...

C'est une maigre consolation de voir que je ne suis pas seul à subir ce genre d'erreur émanant de Rue du commerce. Pour ma part, il est évident que c'est maintenant un site à éviter. Il y a un grand nombre de sites avec qui je 'nai jamais eu le moindre souci, et comme je ne suis pas masochiste...

Pour en terminer, la salariée modèle qui m'a répondu m'a dit qu'il était évident que la comptabilité allait me retourner mon chèque...oui, au moins une chose "évidente" ... j'attends...

Peut-être que collectivement, nous pourrions présenter une réclamation devant une juridiction civile appuyée par une association du type 60 millions de consommateurs. Même si nous sommes déboutés, la mauvaise publicité engendrée évitera à d'autres consommateurs d'avoir ce genre de surprise.

Cordialement

Par **RueDuCommerce**, le **26/02/2010** à **13:22**

Bonjour louis67

Croyez bien que je regrette ce désagrément indépendant de notre volonté.

Une action collective n'est pas possible en France. De plus vu la tournure de votre message, j'ai plus l'impression que vous cherchez à nous nuire.

Entre nous l'erreur est humaine, le 100% n'existe pas. Ceci aurait pu très bien vous arriver

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

avec un autre site internet.

Vous avez reçu un mail d'excuses de notre part. Je vous confirme par ailleurs que nous allons vous retourner votre chèque.

Pour vous prouver toute notre bonne volonté, je vous réserve un geste commercial à valoir sur votre prochaine commande à me demander avant de la passer à l'adresse : qualite@rueducommerce.com

Si vous souhaitez que je vous rappelle, revenez vers moi par mail.

Notre première volonté est votre satisfaction.

Cordialement,

Michael
Service Qualité
RueDuCommerce

Par **louis67**, le **04/03/2010** à **11:26**

"j'ai plus l'impression que vous cherchez à nous nuire"

C'est insultant de votre part, ni plus, ni moins car sans aucun rapport avec mes intentions !

J'avais clos l'incident comme je vous ai pourtant répondu par mail...

La probabilité qu'un groupe soit entendu est supérieure à celle d'un individu seul, il était donc assez sensé d'évoquer la possibilité de regrouper des situations analogues ...

L'erreur est certes humaine mais avant d'afficher une information sur un site, elle est vérifiée non ? Non a priori.

Je ne suis ni procédurier ou empécheur de tourner en rond car j'ai autre chose à faire dans la vie que de chercher à vous nuire ... ou à nuire tout simplement !

Je passe une commande d'un portable affiché à 1300 euros ce qui ne peut pas être assimilé à un prix dérisoire. Vous acceptez ma commande, me la confirmez puis l'annulez le lendemain. Cela méritait une explication détaillée...

Par ailleurs, si la loi ne vous permet en effet pas de vendre à perte, elle vous autorise peut-être à vendre à prix coutant en cas d'erreur...

Je n'ai pas le temps de m'occuper de ceci... je suis d'ailleurs déjà passé à autre chose .

Vos propos ne pouvaient cependant pas me laisser de marbre.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **vinceparis**, le **10/01/2011** à **23:55**

Bonjour,

Les tribunaux ont précisé la notion de prix dérisoire. 1/4 du prix n'a pas été jugé dérisoire. 10 euro au lieu de 1000 le serait.
L'article L121 du code de la consommation est donc applicable. Maintenant, il faut aller devant le tribunal d'instance pour demander une ordonnance en injonction de faire, à signifier par huissier, et plaider devant le juge en respectant la procédure et tout le tralala. A faire, oui, sans aucun doute, si vous avez un juriste dans le voisinage pour vous conseiller...

Cour de cassation
chambre civile 1
Audience publique du mardi 4 juillet 1995
N° de pourvoi: 93-16198

Par **Berni F**, le **11/01/2011** à **09:48**

voila la procédure :

http://vosdroits.service-public.fr/F1787.xhtml

(vous pouvez utiliser le formulaire pour la requête, ce qui facilite grandement la chose)

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés