Codes promotionnels internet et législation

Par PrincessInACastle

Bonjour,

Avant tout, merci pour le temps que vous accorderez à lire et à répondre à mon sujet.

Je suis en conflit avec la boutique en ligne d'une petite marque de vêtements. Il ne s'agit pas d'une grande chaine, du tout. C'est une petite marque qui n'est pas encore très connue et que seules les instagrameuses connaissent.

Ils me reprochent d'avoir "abusé de (leur) code promotionnel de bienvenue en utilisant plusieurs (de mes) adresses e-mails". J'avais déjà ces adresses e-mails depuis longtemps.

J'avais connaissance d'un code promotionnel qu'ils communiquent à l'ensemble de leurs clientes pour une première commande. Il s'agit du code "BONJOUR" qui donne droit à -10% sur toute une première commande. J'ai pu en bénéficier environ 4 fois car comme il n'est pas nécessaire de créer un compte pour passer commande chez eux, j'ai tout simplement commandé 4 fois avec une adresse e-mail différente, en tant qu'invité, c'est-à-dire sans avoir besoin de créer différents comptes clients. Il suffisait tout simplement d'entrer une de mes adresses e-mails pour rendre possible l'encodage de leur code promotionnel "BONJOUR".

Ils ont honoré chacune de mes commandes en m'expédiant les articles sachant qu'ils ont bien été payés et ce depuis plusieurs mois maintenant. J'ai reçu et gardé certains articles, j'en ai renvoyés contre remboursement pour d'autres...

J'ai dépensé près de 4000? chez eux en moins d'un an et je n'ai pas à chaque commande usé et "abusé" de leur code promotionnel "BONJOUR". J'ai déjà utilisé des codes promotionnels qui m'étaient expréssément destinés par la suite mais aujourd'hui ils me reprochent d'avoir abusé du code "BONJOUR"... je me demande s'ils sont en droit de me réclamer l'argent qu'ils ont "perdu" en utilisant le code "BONJOUR" soit 10% du montant des articles commandés avec ce code. La somme ne doit pas être énorme, je ne l'ai pas calculée non plus mais je pense qu'on est à moins de 100?. Ils ne m'ont rien demandé pour le moment mais je m'attends à tout avec eux...

Aussi, un jour, en Mai 2021 ils ont annulé une de mes commandes en invoquant que j'avais utilisé le code promotionnel destiné à une autre cliente... sauf que j'avais deviné ce code promo car ils ont l'habitude d'encoder comme suit : prénom + chiffre 15. Or, je ne pouvais pas savoir qu'il était destiné à une cliente en particulier car ils ont pour habitude d'encoder de cette façon même pour les codes promotionnels destinés à toutes les clientes ! Par exemple, le code ZOE15 il y a quelques mois donnait droit à 15% à l'ensemble des clientes et le prénom ZOE faisait référence à l'instagrameuse qui nous l'a donné. Quand j'ai utilisé le code Chloe15 je ne pouvais pas savoir qu'il n'était pas destiné à l'ensemble des clientes !

Ils me parlent d' "usurpation de codes promotionnels", de "fraude" et je trouve ça vraiment dégoûtant de qualifier les choses ainsi car l'erreur vient d'eux ! Ils créent des codes promotionnels beaucoup trop faciles à deviner et je ne pouvais pas savoir que je n'avais pas le "droit" d'utiliser ce code promotionnel. Bref, ils ont de toutes façons annulé ma commande. Ce n'est pas non plus ma faute s'ils rendent possible le passage d'une commande en statut "invité" ce qui permet de bénéficier de leur code "BONJOUR" rien qu'en changeant d'adresse e-mail.

Je ne compte absolument pas leur réclamer quoi que ce soit, je m'en fiche totalement maintenant. J'aimerais juste savoir à titre d'info :

- s'ils avaient le droit d'annuler ma commande avec le code Chloe15 ? J'avais reçu l'e-mail de confirmation de commande, le paiement était passé avec Paypal.

- s'ils ont le droit de me réclamer l'argent perdu en ayant utilisé 4 fois le code "BONJOUR" ? Ou il n'est pas possible de revenir en arrière ? J'ai déjà reçu les articles il y a plusieurs mois. La vente est-elle bien ferme et définitive à ce stade ?

Ils ne m'ont rien réclamé à ce jour, mais je me méfie, j'ai besoin de savoir.

Je vous remercie 1000 fois de m'avoir lu. Merci à ceux qui me répondront.

Cordialement,