Forum-juridique.net
LE 1er POINT D'ACCÈS GRATUIT AU DROIT

Litige avec une entreprise Belge pour de la prospection cciale

---
Par ZaleXxXx

Bonjour à tous,

J'ai une société établie en France, et j'ai été contacté par une entreprise commerciale belge, qui promettait une mission de prospection sur un fichier établi, pour une durée de 3 mois.

La convention a été signée le 11 Mai 2026. Le travail sur le fichier a été terminé le 03/07/26, je l'ai transmis par mail avec des mentions de société en liquidation (pour un fichier établi, c'est étrange...)
950 ? pour la mission, ça paraissait super...

J'ai eu un seul mail m'informant d'une fermeture des bureaux du 01 au 16/08/26.

J'ai dû relancer, car je n'avais aucune nouvelle, le 15/09/26, avec un retour me disant que tout allait bien.

Puis le 29/10/26 j'ai un rapport de prospection, qui me surprend fortement.
Sur 518 entreprises dans son fichier :
- 70 ont été contactées depuis le 11/09, soit 2 appels par jour sur 33 jours ouvrés.....
- 30 ont été relancées, dont 4 malgré un mauvais numéro, et 1 alors que le message indiquait qu'il faut créer un ticket
- 20 sur messagerie ou sans réponse (ça arrive), mais seulement 4 ont été relancées
- 11 avec un mauvais numéro ou pas de numéro
- 1 radiée depuis Novembre 2025 !
- Sur 24 les contacts, 23 demandes sont avec un/e
collaborateur/trice, et seulement 1 d'un dirigeant. Les 23 ont donné un mail vers une autre personne, information qui ne m'a jamais été transmise, et aucun contact n'a été fait auprès de ces personnes.

La convention stipulait explicitement :
- Établir un fichier de 500 entreprises
- 40 échanges verbaux ou écrits avec un décideur ou son représentant
- Suivre les intérêts des contacts commerciaux

J'ai tenté de dialoguer avec cette personne, j'ai dû faire un gros effort, j'avais envie de le cartonner, mais j'ai été super factuel et gentil.
Je lui avais déjà demandé ce qu'on pouvait faire, il ne m'a rien proposé. Je finis donc par lui dire que le prix d'une régie d'appels est de 300 à 500 ? / jour pour 80 à 120 appels, je lui propose de considérer les 24 appels, en gros je lui demande de me rembourser 800 ? sur les 950 payés.

Ses réponses ?
- "Nous n'avons effectivement obtenu aucun résultat, et je peux comprendre que vous en soyez déçu, mais nous ne pouvons être tenus pour responsable du manque d'intérêt pour votre produit." : j'adore, quel commercial...
- "Lorsqu'un collaborateur répond au téléphone, il me semble qu'il représente l'entreprise. Dans le cas contraire, il répondrait simplement qu'il n'est pas habilité à répondre." : donc pour lui c'est un décideur ou son représentant
- "Concrètement, il est devenu quasiment impossible aujourd'hui de parler directement à un responsable" : ma phrase préférée... La convention prévoit de tenir informé en cas de soucis, et au mois de Septembre, il me dit que tout va bien !

En restant toujours très factuel, sans jamais avancer de jugement, ou autre, je lui ai donné jusqu'au 20/11 pour répondre à ma demande de remboursement, celle-ci ne s'est pas faite attendre, il ne veut rien entendre.

Questions :
- dois-je faire une nouvelle démarche amiable ?
- est-ce que je peux solliciter la Procédure européenne de règlement des petits litiges ?
- est-ce qu'il vous faut plus d'informations ?

j'aimerais malgré tout ne pas donner de noms ou d'informations relatives à ce gérant ou son entreprise, mais bon, si j'y

suis forcé, je le fais avec plaisir

Merci de votre aide !