



Facture à zero ? !

Par Waow

Bonjour, le 30 mai dernier je passe commande sur le site de xxxcccc pour un téléphone portable, modèleyyyyyyyy d'une capacité de 256go de couleur verte d'une valeur de 1359.00 ? et d'une coque de protection d'une valeur de 29.90 ? . Au moment de régler sur le site via carte bancaire, le montant demandé n'est que de 29.90? et une réduction de 1359.00 ? apparait sur la facture !

Je règle donc par carte bancaire les 29.90 ? et je reçois une confirmation d'achat quelques minutes plus tard ainsi que la facture ou apparait bien tout les éléments, N° de commande, N° de facture, date de facturation et la fameuse réduction de 1359.00 ? !

Le téléphone devais m'être expédié à partir du 21 juin dû à une rupture de stock.

Depuis, le statut de ma commande est passé de "Commande passée" à "Préparation de l'envoi" et ce depuis plus d'un mois !

En sachant que les prochaines étapes sont "Expédié" et ensuite "Livré".

Le téléphone est à nouveau en stock et disponible sur le site de xxxxxx, mais malgré mes différents contacts avec le service client, ils m'informent qu'ils n'ont pour l'instant pas de dates à me communiquer concernant la livraison du téléphone et me propose d'annuler la commande et de me faire un bon de réduction de 15% pour un prochain achat !

Que me conseillez-vous de faire ?

Etant donné que ma commande à été validé et que j'ai bien reçu une facture m'indiquant une réduction de 1359.00 ? et qu'il ne s'agit pas dans ce cas là d'une erreur de prix sur le site, suis-je en droit de demander à ce qu'ils honorent ma commande ?

Merci d'avance.

Par Indigo

Bonjour Waow,

Puisque vous disposez de la facture, je pense que vous avez l'adresse de ce vendeur.

Par conséquent, lui écrire par LR-AR en lui précisant que faute de livraison (sous tel délai) vous vous réservez de saisir Justice du litige qui vous oppose.

(conserver une copie de la LR-AR)

Selon moi, le vendeur a commis une erreur : les 29.90 ? correspondant au prix de la coque.

peu importe : l'article 1583 du Code civil est sans ambiguïté :

"Elle est parfaite (sous entendu la vente) entre les parties, et la propriété est acquise de droit à l'acheteur à l'égard du vendeur, dès qu'on est convenu de la chose et du prix, quoique la chose n'ait pas encore été livrée ni le prix payé".

Cordialement

Par Waow

Merci pour votre réponse, J'ai effectivement l'adresse du vendeur puisqu'il s'agit d'une vente effectué sur le site officiel de Samsung France, leur adresse est bien indiqué sur ma facture.

Il n'y a pas eu à proprement parlé d'erreur de prix sur ma commande, les 29.90 ? correspondent à la coque de protection, par contre il y a eu, je ne sais pas pour quelle raison, une réduction de 1359.00? d'appliqué à ma commande et c'est bien précisé sur ma facture "Réduction".

J'ai encore eu le service client ce matin et j'ai bien compris qu'ils cherchaient encore à faire durer le délai de livraison

afin que je craque et que j'annule ma commande.

La conseillère que j'ai eu au téléphone me proposait d'annuler ma commande, de me faire rembourser et de repasser commande en profitant d'un bon de réduction de -15% !!!

Bien évidemment j'ai refusé l'offre, surtout qu'à la date à laquelle j'ai passé ma commande (le 30 mai 2022), je bénéficiais en plus d'une montre connectée Galaxy Watch 4 d'offert ! Ce qui n'est bien sur plus du tout d'actualité !

Par AGeorges

Bonjour Waow,

Deux éléments, sans savoir s'ils sont vraiment applicables à votre cas :

1. Une erreur ne génère pas de droits. C'est une règle. Le fournisseur a-t-il, lors de vos contacts, qualifié la réduction d'erreur ?

2? Il y a eu au moins des jurisprudences pour dire que lorsque le prix facturé était sans commune mesure avec la valeur de l'objet, alors, une correction s'imposait, et que vous ne pouviez pas forcer le fournisseur à accepter que vous ayez payé 0? pour un article qui en vaut 1.359.

Par Waow

Bonjour AGeorges et merci pour votre réponse.

Non, à aucun moment les différents "conseillés" que j'ai pût avoir en ligne ne m'ont parlé d'une erreur de prix ou d'une erreur de réduction.

Effectivement l'ors d'erreurs d'affichages de prix et que le prix est en trop grand décalage avec sa valeur réelle, dans ce cas, le vendeur peut refuser la vente, mais dans mon cas il ne s'agit pas d'une erreur de prix étant donné que sur ma facture c'est bien le bon prix qui est affiché (1359.00?) par contre j'ai une ligne supplémentaire sur ma facture ou il est bien stipulé : "Réductions : 1359.00 ?".