



Facturation douteuse

Par Mathilde14

Bonjour

Mon employeur demande à ce qu'on réalise une prestation que le client n'a pas demandé et à ce qu'on lui facture.

Si le client vient à contester on doit plaider l'erreur informatique et le rembourser.

Cette pratique ne relève t elle pas de la vente forcée ?

N'est ce pas illégal?

Comment puis-je me protéger en tant que salariée? Le signaler au CSE est ce suffisant?

Je vous remercie par avance pour votre retour

Bonne journée

Par yapasdequoi

Bonjour,

Le meilleur interlocuteur c'est le client.

Soit vous arrivez à le convaincre qu'il a besoin de cette prestation, et il passe commande, soit vous ne la faites pas.

Par Mathilde14

Je vous remercie pour ce retour.

Mais justement ils ne nous est pas demandé d'interroger tous nos clients sur ce point c'est justement ça le problème.

On doit faire la prestation et la facturer et en plus mentir délibérément.

On est une agence immobilière donc la facture d'honoraires sera automatiquement réglée par les loyers que nous rentrons.

Donc si le client ne fait pas attention sur son compte il aura payé une prestation non demandée.

Dans le contrat qu'ils ont signé avec nous il est marqué que cette prestation est une option que le client peut demander.

Donc tant que ce n'est pas demandé nous ne sommes pas censé la faire non?

De plus nous avons un listing ou nous pouvons effectivement retirer certains clients mais on est limité à 10% et avant le 4 avril 2025.

Par yapasdequoi

Ce que vous décrivez est une fraude préjudiciable au client.

Avez-vous une preuve écrite de ces instructions ?

Si oui, vous pouvez les transmettre à la DGCCRF.

Par janus2

Mon employeur demande

Bonjour,

Vous êtes censé suivre les consignes de votre employeur...

Par Mathilde14

Je sais bien que je vais devoir le faire même si cela est illégal. Mais ma question était de savoir comment me protéger

moi ? Car finalement en pratiquant ce qu'il me demande je deviens complice non?
Je pensais juste le signaler au CSE, est ce que c'est suffisant?

Par Isadore

Bonjour,

Vous pouvez en informer les élus du CSE, oui, ou les délégués syndicaux.

Ou alors la bonne vieille technique de jouer les "étonnés" en écrivant un message disant que vous avez l'impression de ne pas avoir compris les consignes données à l'oral, et donc que vous voulez des instructions écrites.

Vous pouvez aussi demander systématiquement aux clients de s'ils veulent l'option, comme ça vous pourrez ouvrir le parapluie en disant que le client l'a refusée.

Par yapasdequoi

Avez-vous une preuve écrite de ces instructions ?

Par Mathilde14

Oui nous avons des mails avec un diaporama où tout est noté dedans.

Par yapasdequoi

Alors vous pouvez facilement les retransmettre à la DGCCRF.

[url=https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032220947/]https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032220947/[/url]

Article L121-12

Création Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.

Est interdit le fait d'exiger le paiement immédiat ou différé de biens ou de services fournis par un professionnel ou, s'agissant de biens, d'exiger leur renvoi ou leur conservation, sans que ceux-ci aient fait l'objet d'une commande préalable du consommateur.