SOS consommateurs : un magasin dans la boîte aux lettres : la VPC

Objekttyp: **Group**

Zeitschrift: **Aînés : mensuel pour une retraite plus heureuse**

Band (Jahr): **19 (1989)**

Heft 9

PDF erstellt am: **29.05.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

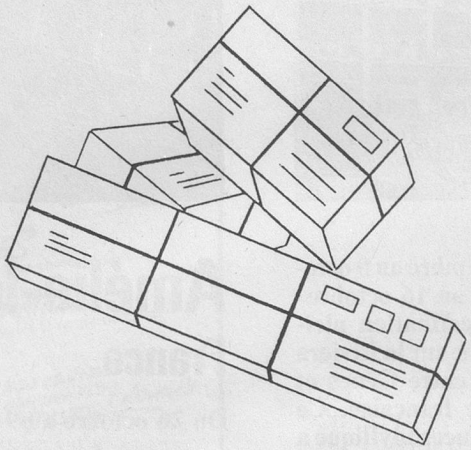
Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Un magasin dans la boîte aux lettres: la VPC

La vente par correspondance, plus commodément appelée VPC ne date pas d'aujourd'hui. Au XVIIIe siècle on achetait ainsi des livres, et un lunetier de Lausanne propose d'envoyer ses bésicles à ceux qui lui indiqueront à quelle distance ils ne peuvent plus lire! Dès 1860, le Bon Marché, à Paris expédie chaque jour plusieurs milliers de colis dans tous les pays du monde.
En septembre, mois de la rentrée, vous trouverez dans votre boîte les nouveaux catalogues de VPC: ceux des maisons dont vous êtes clients et les autres. Ces commerces ont réalisé en 1988 un chiffre d'affaire de 1 milliard 630 millions de francs. L'Association suisse des maisons de VPC, qui regroupe 25 maisons sérieuses (65% du chiffre d'affaire) dote tous ses documents du dessin reproduisant une petite maison-paquet.
Les firmes les plus importantes (Ackermann, Veillon, Jelmoli, Spengler ont chacune un chiffre d'affaire dépasant les 100 millions. Enfin, 95% des clients sont... des clientes.



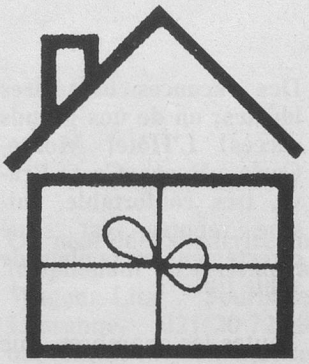
FED. ROMANDE DES CONSOMMATRICES
SOS CONSOMMATEURS

Contents... pas contents

En général (selon une enquête FRC) et en ce qui concerne les maisons ayant pignon sur rue, les clients sont satisfaits. Ils apprécient la qualité des articles, le choix, la possibilité de retour, de pouvoir essayer chez soi, surtout si l'on est handicapé ou âgé. Contrairement à ce qu'on croit, les citadins sont plus nombreux à profiter de la VPC.
Les réclamations:
Le délai de livraison: parfois long, voire même très long. Pour une seule commande ou un «ensemble» il y a souvent plusieurs envois. Pour faire face à une circonstance imprévue, la VPC est risquée. **Article manquant en stock:** même si on commande le jour même de la réception du catalogue!
Notre conseil: consultez immédiatement le catalogue, **téléphonez pour savoir si l'article est disponible** avant de passer une commande ferme. De vieux habitués de la VPC constatent que souvent ceux qui commandent directement par téléphone sont mieux et plus rapidement servis.
Aspect de l'objet différent de la photo du catalogue (particulièrement la couleur). Il faut savoir que même avec les progrès techniques, il est impossible de rendre à l'imprimerie, les reflets et les nuances d'un tissu par exemple. Et, un vêtement porté et «posé» par un mannequin aux bonnes mesures, sera peut-être différent sur vous...
Un catalogue composé parfois de centaines de pages, comprennant aussi des centaines d'articles, se prépare bien longtemps à l'avance. Le fabricant ou l'importateur peuvent modifier leur choix, leurs coloris. Certains articles sont, contrairement aux prévisions, très demandés, d'autres sont fabriqués au fur et à mesure pour éviter des pertes, etc... tout est possible.

Vos droits

Vous avez commandé une robe il y a 5 semaines, la date d'une fête de famille approche, et vous n'avez rien reçu.
Vous avez été trop patient! Au bout de 3 semaines, il **faut** téléphoner; annulez éventuellement votre commande, vous en avez le droit. Si vous la maintenez, soyez ferme. Avant de téléphoner, préparez à côté de vous le **numéro de l'article** et **votre numéro de client.** Si c'est votre première commande, dites-le immédiatement.
Délai de retour. Il fait partie du contrat. Respectez-le. Attention, il peut varier (comme le délai de paiement) d'une firme à l'autre. Vérifiez-le si vous changez de firme. Vérifiez bien s'il y a des défauts. Le délai passé vous n'aurez plus de droit de renvoi.
Articles «supplémentaires» joints à la commande. Vous n'avez ni à les payer, ni à les rendre. Nous vous conseillons cependant d'écrire au vendeur que vous tenez le surplus à sa disposition et qu'il peut venir le reprendre! Vous pouvez aussi les retourner en port dû si vous gardez les articles que vous aviez réellement commandés. Si vous ne les retournez pas, vous ne devez pas employer les marchandises supplémentaires.
En passant commande auprès de maisons sérieuses, connues, qui n'offrent pas des millions de prix et des concours à la formulation trompeuse, et qui respectent le code de l'Association suisse, il y aura toujours une possibilité de dialogue. Rappelons que pour toute correspondance, il faut rappeler votre numéro code client. La firme ne vous connaît que par lui!
En cas de problèmes, adressez-vous à la FRC. L'Association suisse de VPC a un code d'honneur, (pas d'offres trompeuses, de publicité mensongère, établissement d'une commission de surveillance, avec sanctions possibles). Vous pouvez donc faire respecter vos droits.



La fime est membre de l'ASVPC.