

Zeitschrift: Aînés : mensuel pour une retraite plus heureuse

Band: 19 (1989)

Heft: 9

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

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 06.10.2024

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

La vente par correspondance, plus commodément appelée VPC ne date pas d'aujourd'hui. Au XVIII^e 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.

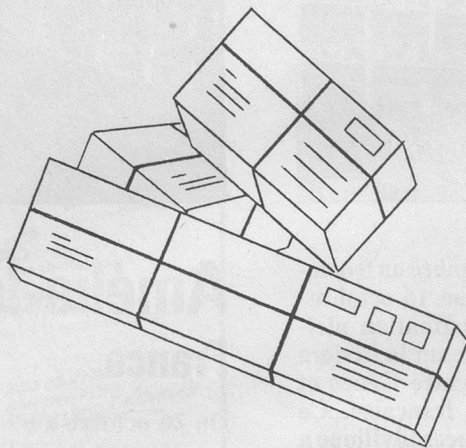
Les firmes les plus importantes (Ackermann, Veillon, Jelmoli, Spengler ont chacune un chiffre d'affaire dépassant les 100 millions. Enfin, 95% des clients sont... des clientes.

**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

Un magasin dans la boîte aux lettres: la VPC



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, comprenant 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.

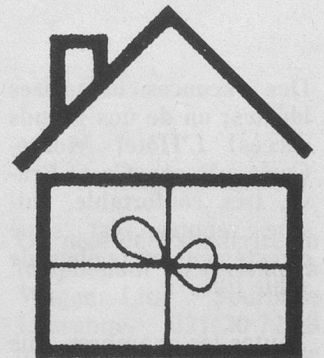
Vous avez été trop patient! Au bout de 3 semaines, il faut téléphoner; annulez éventuellement votre commande, vous en avez le droit. Si vous la maintenez, soyez ferme. Avant de téléphoner, préparez à côté de vous le **numéro de l'article** et votre **numéro de client**. Si c'est votre première commande, dites-le immédiatement.

Délai de retour. Il fait partie du contrat. Respectez-le. Attention, il peut va-

rier (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



La firme est membre de l'ASVPC.

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.