

Prénom nom  
Adresse  
Code postal / Ville  
N° Téléphone

ENCCRF – RéponseConso  
45, place Ernest Granier  
BP 60  
34935 Montpellier Cedex 9

Fait à (Ville), le (date)

Objet : plainte pour publicité trompeuse concernant une tablette tactile achetée sur Boulanger.com

Madame, Monsieur,

Je me permets de vous adresser ce courrier afin de signaler des pratiques commerciales trompeuses de la part de l'enseigne Boulanger (boulanger.com).

J'ai effectué l'achat d'une tablette tactile (marque / modèle) le (date) sur le site boulanger.com, décidé par une publicité en ligne mettant en avant des caractéristiques techniques précises : (indiquez l'autonomie annoncée, la puissance du processeur, la capacité mémoire, etc.).

Après utilisation, il s'avère que les performances réelles de l'appareil ne correspondent pas à celles annoncées dans cette publicité. L'autonomie est nettement inférieure à ce qui était affiché et les applications de base se chargent très lentement.

Afin de vérifier si cette divergence provenait d'un problème propre à mon appareil ou d'une information erronée de la part du vendeur, j'ai consulté le site officiel du fabricant. Cette vérification confirme que les caractéristiques techniques réelles du produit ne correspondent pas à celles que Boulanger mettait en avant dans sa publicité. La communication de Boulanger était donc inexacte et de nature à induire le consommateur en erreur au moment de l'achat.

J'ai contacté le service client de Boulanger qui m'a renvoyé vers le fabricant sans traiter ma réclamation, alors même que c'est bien leur publicité qui est en cause.

Je tiens à votre disposition les pièces suivantes :

- Capture d'écran de la publicité litigieuse
- Ticket de caisse / confirmation de commande
- Captures d'écran des performances réelles constatées
- Fiche technique officielle du fabricant contredisant les allégations publicitaires de Boulanger

Je sollicite votre intervention afin que les pratiques commerciales de cette enseigne soient examinées et, le cas échéant, sanctionnées, dans l'intérêt de l'ensemble des consommateurs.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature