



INFO-ALERTE N° 3224 - 18 juin 2025

LES DÉBOIRES D'UNE ADHÉRENTE D'EMRYS

EMRYS se flatte d'être une coopérative de consommateurs mais ne coopère pas vraiment pour régler rapidement et efficacement les inévitables litiges rencontrés lors des commandes.

Le témoignage désespéré du 14 juin 2025 relate des faits datant de fin novembre 2024 :

« Le 27 novembre 2024 j'ai commandé pour 400 € de shopping pass qui ne sont jamais arrivés. LA POSTE a demandé qu'EMRYS fasse une réclamation. EMRYS dit avoir fait la déclaration en décembre 2024 et refuse de me rembourser pour l'instant.

Fin mars, me voici avec un trou dans le budget de 400 euros ; Il est hors de question que je m'assoie dessus. C'est facile de se renvoyer la balle mais, en attendant, je suis au fond du trou financièrement

J'ai frappé à toutes les portes mais, à part patienter, on ne sait rien me dire.

Je tente ici et ailleurs. Y aurait-il quelqu'un de bien placé à EMRYS pour m'aider à sortir de cette spirale ? Où est ce que les grands parrains ne sont intéressés que par leur compte ? »

Bientôt 7 mois d'attente sans que les rouages **EMRYS** ne soient efficaces. Un service clients existe mais n'en porte apparemment que le nom.

Si **EMRYS** avait été membre adhérent de la **FÉVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance)**, cette consommatrice aurait pu saisir leur médiateur. Hélas, **EMRYS** est un simple membre associé, statut qui lui permet d'afficher un superbe logo **FÉVAD**, et c'est tout.

Les Conditions Générales de Vente (CGV) d'**EMRYS**, dans leur article 16.3.1. précisent notamment : « Le Client consommateur personne physique ou non-professionnel est informé qu'il peut, en tout état de cause, recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (Code de la consommation, art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes et dont les références sont <https://www.mediationconso-ame.com/> ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation. »

Compte tenu de l'inertie d'**EMRYS**, cette médiation s'impose maintenant, à moins que cette présente publication ne soit lue par le Président **Wilfried RIVIÈRE** et ne fasse bouger les choses.



INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir, BP 40179, 79205 PARTHENAY cedex (contact@arnaques-infos.org).

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE** (president@arnaques-infos.org)