



Désaccord paiement

Par Seeds

Bonjour

Je sollicite à nouveau des conseils pour un désaccord de paiement suite à une présentation de garde d'un animal. J'ai fait appel à une petsitter via une plateforme en ligne. Celle ci sert principalement de mise en relation entre les personnes pour garder leur animaux, il ne s'agit pas d'un site offrant directement le service de petsitter.

Conformément aux indications sur la plateforme, je leur ai payé des frais de mise en relation et j'ai payé à la petsitter le tarif défini par la plateforme en fonction du nombre de jours de garde.

Ne pouvant pas me déplacer j'avais demandé à la petsitter si elle pouvait venir chez moi récupérer mon animal. Elle a accepté me demandant de lui payer les frais du péage autoroute qu'elle a estimé à 10 euros en précisant que l'essence serait à sa charge. (Nous n'avions pas discuté du retour à la fin de la garde).

Or a présent que la garde est terminée elle me demande 20 euros pour le péage et presque 100euros de frais kilométriques pour être venue chercher mon animal initialement.

J'ai refusé, lui rappelant notre accord préalable (les 10E que j'avais déjà payé). À ma surprise la plateforme m'a alors contacté sans aucune explication mais simplement pour m'indiquer que je devais lui payer les frais de péage réclamés par la pet sitter ainsi que pour le déplacements (qu'ils ont alors estimé à 30 euros selon leur barème et non 100).

Je leur ai envoyé la capture d'écran de mes conversations avec la pet sitter (message me demandant uniquement 10 ?) et je leur ai aussi indiqué que ne figurent pas sur leur site (la facture, l'estimation "tout compris", les questions fréquentes, la partie "propriétaire" ni les conditions générales) ne font mentions de paiement pour le déplacement.

NB je viens à présent de découvrir cette mention sur leur site dans la partie "petsitter" que je n'avais pas lu, ne me concernant pas.

Mais la plateforme persiste et m'a reconfirmé que je dois les 30E de déplacement (ils ont accepté de réajuster le péage à 10 et non 20 euros).

Leur réponse ne me semble pas valable : "il est normal de dédommager un petsitter lorsqu'il se déplace à votre domicile et de prendre en charge les frais de péage car il s'agit d'une prestation supplémentaire".

Je n'avais jamais refusé de payer, mais je souhaite m'en tenir au montant que l'on avait convenu (un total de 10 euros et non 40). Je pourrais comprendre si la petsitter essaie de faire appel de son côté, mais ce n'est pas à la plateforme d'intervenir en sa faveur puisque leur rôle est simplement de nous mettre en relation?

Je tiens à préciser que j'ai déjà payé en avance, mais la garde à été interrompue suite à la perte de mon animal. C'est donc à la petsitter de me rembourser le surplus des frais de garde, elle a ainsi le contrôle d'en déduire le montant qu'elle décide pour le déplacement, sauf si la plateforme lui indique autrement.

Elle se sent protégée par les propos de la plateforme qui semble prendre sa défense, mais ont ils vraiment raison?

La plateforme est elle vraiment en mesure de m'imposer de payer cette somme à la petsitter pour être venu chez moi chercher l'animal malgré le fait qu'elle m'avait dit que ce serait à ses frais? Ai je le droit de refuser sans me mettre en tord? Quels sont mes recours?

Remerciements

Par Isadore

Bonjour,

Quel est le statut des personnes travaillant par cette plateforme : entrepreneurs individuels avec un numéro de SIRET, salariés de la plateforme ou salariés du client ?

Cela doit être précisé dans les conditions de vente de la plateforme.

Par yapasdequoi

Pourquoi ouvrir un nouveau sujet et tout raconter à nouveau ?
Restez sur une seule discussion sera plus efficace.

Par Seeds

Bonjour Isadore,
Je vous remercie de votre question.

Malheureusement je n'arrive pas à trouver une réponse précise avec l'une des trois options.
En fonction des informations sur leur site il me semble comprendre qu'il s'agit de pet sitter indépendants et non salariés.

Y a t il une différence ?

"L'attention des utilisateurs du site est attirée sur le fait que la société A... n'est qu'un intermédiaire à la fourniture de services référencés sur son site. Les prestataires référencés sur le site demeurent responsables juridiquement des relations avec la clientèle."

« Le Prestataire » : le pet sitter référencé sur notre site et dont vous avez sollicité et commandé les services au moyen de notre site."

La plateforme "n'est qu'un intermédiaire entre des membres non professionnels et des consommateurs utilisateurs du site"

La plateforme ne m'a jamais indiqué que je devais payer les frais de déplacement, le tarif de la garde étant mentionné comme "tout compris". Et la pet sitter m'avais clairement fait part dans un message privé qu'elle prenait en charge les frais d'essence.

Ni l'un ni l'autre ne peut à présent, une fois la garde terminée, changer leur propos et me demander des frais supplémentaires ou en ont ils le droit, m'obligeant ainsi à devoir payer ce qu'elle réclame?

Merci

Par yapasdequoi

N'ayant signé aucun contrat, il n'y a aucune réponse juridique possible.
De plus tout ceci ressemble fort à du travail dissimulé (= au black).
Tout le monde devrait faire profil bas avant dénonciation à l'URSSAF.

Par yapasdequoi

Cette discussion est en doublon avec
[url=https://www.forum-juridique.net/autres/frais-kilometriques-t63305.html]https://www.forum-juridique.net/autres/frais-kilometriques-t63305.html[/url]

Par Seeds

Yapadequoi, je m'excuse de la confusion.

Je pensais que ce serait plus simple d'expliquer les deux désaccords séparément puisqu'il s'agit de deux paiements indépendants, celui ci en début de garde concerne l'implication de la plateforme (réajuster le montant d'un paiement déjà accepté). L'autre en fin de garde (posté sur un autre sujet) pose plusieurs questions sur la légitimité même de la demande de paiement directement par la petsitter.

Si le site le souhaite, je peux copier /coller à fin de tout réunir au même endroit et effacer l'un des postes?

Par Seeds

La plateforme indique l'obligation du pet sitter de leur fournir leur numéro d'identification fiscale. La plateforme

mentionné aussi leur obligation de transmettre les informations aux autorités fiscales conformément aux "règles type de déclaration pour les plateformes numériques".
Donc je ne pense pas que ce soit du black.

Par Isadore

Y a t il une différence ?

Oui, énorme. Ce n'est pas la même chose d'être client et employeur. Et si vous êtes client, il faut déterminer si le contrat est conclu avec la plateforme ou avec le professionnel.

J'ai trouvé une page sur leur site qui explique que "en tant que pet sitter sur Animaute, vous réalisez des opérations de prestations services à titre occasionnel et non professionnel." Donc rémunération d'un travail hors du cadre d'une entreprise ou d'un contrat salarié, ça ressemble furieusement à une forme de travail au noir. Le travail au noir, à savoir du travail qui n'est pas déclaré à l'ensemble des organismes de protection sociale. Il ne suffit pas de déclarer ses revenus au fisc, il faut en sus payer ses cotisations sociales, tout ça...

En plus, de ce que j'ai compris, cette personne a accueilli votre animal chez elle. Pour exercer une activité commerciale de garde d'un animal, il faut un diplôme en lien avec l'espèce...

[url=https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044394007]https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044394007[/url]

Bref, le seul cas où un particulier non diplômé peut garder un animal contre rémunération (et non simple remboursement des frais d'entretien de la bestiole), c'est quand il est salarié.

Par yapasdequoi

C'est bien obscur ce fonctionnement... Je penche aussi pour du black.

La plateforme se lavera les mains de la non déclaration puisqu'elle se borne à mettre les parties en relation.

Et sans contrat

Je préconise un profil bas et pas de vagues.

Et trouvez une personne plus sérieuse AVEC un contrat par exemple via l'association ou le vétérinaire plutôt qu'internet qui est truffé de plateformes à la limite de la légalité.

Par Seeds

Je vous remercie Isadore pour ces précisions.

J'avoue ne plus très bien comprendre grand chose.

J'avais pensé que prendre un petsitter par l'intermédiaire d'une plateforme m'offrirait plus de sécurité leur faisant confiance d'être en accord avec la réglementation que je ne connais pas.

La plateforme précise bien qu'ils n'offrent qu'un service de mise en relation. Cela signifie t il qu'ils ne sont pas responsable si le petsitter est diplômé ou non ni s'il payé ses cotisations sociales correctement ou pas.

Est ce le même cas pour moi, je ne suis pas responsable si le pet sitter serait en tord a ce niveau ?

Mais cela signifierait il aussi que la plateforme ne peut pas intervenir au bénéfice du pet sitter qui réclame le paiement supplémentaire du déplacement (ce qui était le sujet de ma question)? Puis ainsi je leur répondre qu'ils n'ont pas le droit de me demander de payer ?

Par yapasdequoi

Vous n'avez signé de contrat ni avec la plateforme ni avec le petsitter : donc personne ne peut vous réclamer de l'argent.

Par Seeds

Je suis d'accord avec vous Yapadequoi, je ferai plus attention la prochaine fois.

En effet je ne comprends l'obstination de la plateforme a s'aligner avec la pet sitter, ni a la petsitter de me demander un paiement supplémentaire au lieu de faire profil bas.

Pour ma part, j'espère n'avoir rien commis. Et je ne souhaite pas payer un supplément si je n'y suis pas obligé. Les montants s'accumulent entre les deux contestations pour le déplacement de l'animal au début et le retour des affaires à la fin.

En plus s'ajoute les frais supplémentaires que j'ai dû payer pour récupérer l'animal, dédommager l'association, les voisins, payer des annonces pour chat perdu et aussi un billet de retour d'urgence.. donc c'est la raison pour laquelle j'espère au moins essayer d'éviter ces frais de déplacements que j'estime ne pas devoir (mais je n'en suis pas sûr)

En tout cas je vais m'assurer d'avertir mes proches qui m'avaient conseillé la plateforme de faire plus attention et de mettre en garde leur entourage.

Merci

Par Seeds

Si je n'ai en effet pas signé de contrat avec la petsitter, j'ai accepté les conditions de la plateforme, il était indiqué que cela faisait office de contrat avec la plateforme. Mais il n'y a aucune mention des frais de déplacement sur ces conditions.

Par yapasdequoi

Surtout une personne que vous employez pour un service doit être couverte par un contrat et son statut doit être clair. Je pense que la plateforme tente de vous impressionner car elle a compris que vous ne connaissez pas la législation du travail.

Pour un tel service :

1/ le petsitter doit avoir un diplôme ou un certificat de capacité plus une assurance s'il est indépendant.

2/ il doit y avoir un contrat écrit : soit entre vous et la petsitter : prestation de service ou emploi CESU, soit entre vous et la plateforme qui serait l'employeur (ce n'est apparemment pas le cas)