Vente forcée site commerce Etranger en Suisse

Par myleneGVA

Bonjour, merci de votre aide pour cette situation ridicule que je vis avec un e-marchand suisse.

Je m'explique, avant-hier une personne a utilisé ma boite mail professionnelle pour faire une commande d'un vélo sur internet.
J'ai donc reçu sur ma boite mail pro une facture pour un vélo de 6000.-, à payer en avance avec virement sur leur compte !
¨
Puis il y a eu des échanges de mails entre ma boite mail et le revendeur où il y a désaccord et s'en suit que la personne de ma boite mail souhaite annuler la commande. A ce moment-là, le vendeur demande alors 10% de frais d'annulation !
Moi étant en congé, je vois tous ces messages échangés hier en fin d'après-midi ! stupeur ! j'ai bien entendu modifier mon mot de passe.

Je lui écris donc pour dire que je ne suis pas l'auteure de cette commande, que les coordonnées sont fausses car elles correspondent à la rue et numéro de mon employeur, que je suis française et domiciliée en France et que n'importe qui aurait pu mettre ces coordonnées sur le site, on les trouve sur google en tapant mon nom ou tout simplement dans ma signature de mail?
Je dis également qu'étant française, je suis régis sous la loi française de la consommation et que selon l'article LArticle L221-18, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Depuis, ce monsieur me fait de l'intimidation, me dit que les coordonnées (mail et adresse) étant suisses (mais fausses pour l'adresse car je n'habite dans le bâtiment de mon employeur !), je suis sous le coup de la loi suisse (il n'y a pas de délai de rétractation), et vient donc de m'envoyer une facture de frais de résiliation de 600.- que je dois soit disant payer dans les prochains jours si je ne veux pas avoir des problèmes avec la justice!!

Je précise que sur leur site web, je suis allée voir, il suffit de choisir un vélo, de rentrer des coordonnées, puis de cliquer sur valider et nous voilà avec une commande qu'on reçoit par mail et que nous devons payer !!! aucune mention légale, aucune case à cocher mentionnant les obligations de l'acheteur etc.. et ce magasin existe bien pourtant, ä Luzern en suisse?

Ainsi, si je peux vous demander de l'aide, que me conseillez-vous de faire ?

en vous remerciant grandement d'avance,
Cordialement

Par AGeorges

Bonjour Mylene,

Puisqu'il s'agit de votre boîte mail professionnelle, il faut d'abord savoir comment un pirate a pu connaître votre mot de passe. Je ne vois que deux possibilités :
1- vous avez été imprudente,
2- le serveur de votre employeur a été piraté.

Cas 1
Le fait que ces opérations aient été conduites en votre absence n'est pas une preuve de non-imprudence. Les hackers peuvent attendre plusieurs semaines pour utiliser un mot de passe récupéré.
S'agissant d'un mail pro, vous avez pu vouloir consulter vos mails à partir d'un ordinateur non protégé, voire infecté, chez des amis, un cybercafé, ...

Cas 2
Voir avec votre entreprise et son assurance professionnelle.

Dans les deux cas, bien vérifier si le site vendeur de vélo est bien réel et si tout n'est pas qu'arnaque pour récupérer les 10%.

La loi française distingue les sites (A)"étrangers" et les sites (B) qui vendent pour le public de France,tout en étant localisés à l'étranger. Par exemple s'il y a des conditions de livraison pour la France ou si le site est rédigé en Français (...).
Dans la cas (B), c'est la loi française qui s'applique.
Notez bien que la Suisse ne fait pas partie de l'UE, mais qu'il peut exister des accords bilatéraux.