



Responsabilité des plateformes intermédiaires (ComeUp) en cas de

Par Mikzel

Bonjour,

Je suis en litige avec la plateforme ComeUp (ex-5euros.com) à propos d'une prestation non conforme à la description affichée.

ComeUp refuse tout remboursement, prétextant que la commande est "terminée" et que l'argent a été transféré au prestataire.

Or, ComeUp joue un rôle actif : ils hébergent, encaissent, prennent une commission et contrôlent la mise en relation. Je m'appuie sur les articles L121-1 à L121-3 du Code de la consommation concernant les pratiques commerciales déloyales et trompeuses, car la prestation ne correspond pas à la description.

J'ai déjà saisi la DGCCRF via SignalConso.

Ma question :

La plateforme peut-elle être tenue responsable malgré sa clause interne, et puis-je exiger un remboursement direct auprès d'elle ?

Merci d'avance pour vos retours.

Par Isadore

Bonjour,

La plateforme peut-elle être tenue responsable malgré sa clause interne, et puis-je exiger un remboursement direct auprès d'elle ?

Uniquement si la plateforme a commis une faute, soit en ne respectant pas le contrat (les conditions générales), soit en ayant manqué à une de ses obligations légales.

Par défaut la plateforme vous doit les services qu'elle s'est engagée à vous fournir et rien de plus.

C'est à vous de démontrer la faute éventuelle.