



## Litige commerce en ligne

-----  
Par ivoshandor

Bonjour,

J'ai effectué une commande spéciale pour un article sur un site internet.

Je savais que l'attente serait longue mais au bout de 6 mois, je commence à m'impatienter alors je leur demande où en est ma commande car il n'y a aucune communication de leur part. (D'ailleurs je leur ai posé une question le jour de la commande et ils m'ont ignoré en clôturant le ticket. Ce n'est pas professionnel, j'aurai dû me méfier...)

Ils me répondent qu'un bateau provenant du fournisseur arrivait le jour même (tiens donc...) au port d'Amsterdam.

Je me suis dit que cette réponse était étrange puisque cela signifierait qu'ils comptent sur le hasard pour recevoir mon article ? Une commande spéciale signifie demander au fabricant de fabriquer l'article spécialement pour le client qui en a fait la commande.

J'attends donc 15 jours, le temps que le bateau soit déchargé, mais aucun retour de leur part. Je décide donc d'annuler la commande et de demander le remboursement.

Au bout de 3 semaines et d'une relance, ils me répondent avec beaucoup de difficultés que le paiement date de plus de 6 mois alors c'est compliqué pour finalement m'avouer, que Paypal a bloqué leur compte car ils ne font pas assez de chiffre et qu'ils ne peuvent donc pas me rembourser. Et bien sûr, ils me disent aussi qu'ils n'ont pas le droit de me rembourser par un autre moyen et que je dois me débrouiller avec Paypal ou ma banque.

Le site n'a même pas encore annulé la commande pour justement ne pas devoir me rembourser alors que je leur en ai fait la demande.

Le marchand semble penser qu'il ne doit pas me rembourser par un autre moyen car son compte Paypal est bloqué.

En a-t-il le droit ?

Merci.

-----  
Par osram

Bonjour,

Avez vous questionné PAYPAL ?

-----  
Par ivoshandor

Bonjour et merci,

Oui, Paypal dit que je dois me débrouiller avec le vendeur et, comme mentionné précédemment, le vendeur prétend qu'il ne peut pas me rembourser car il n'a plus accès à son compte Paypal et ne peut pas non plus me rembourser par un autre moyen.

Alors je me demande s'il a le droit de refuser de me rembourser autrement.

-----  
Par osram

Lancez une procédure judiciaire.

-----  
Par ivoshandor

Merci pour cette suggestion mais avant d'en venir à la grosse artillerie, j'avais plutôt pensé à envoyer une lettre de rappel avec des références aux articles de loi en rapport avec la situation.

Pour que le vendeur comprenne que c'est lui qui doit me rembourser.

Peut être pouvez vous me conseiller sur les articles que je pourrai utiliser en référence ?