



Abus de faiblesse sur le site internet be2

Par Visiteur

Bonjour messieurs,

Je me suis inscrit le 19 janvier dernier à un accès "Premium" pour 6 mois sur le site de rencontre be2. puis j'ai décidé, afin que cet abonnement ne soit pas reconduit, de procéder (8 février) à une résiliation en ligne, selon la procédure prévue dans les CGU. Je n'ai par contre pas donné suite à la réponse de be2 (9 février) me demandant plus d'information par fax, les CGU ne m'y obligeant nullement, et ne souhaitant pas être entraîné dans une série interminable d'informations à fournir.

Quand j'ai découvert qu'un second prélèvement avait eu lieu (19 juillet), je m'en suis plaint auprès des services commerciaux de be2, ce qui a donné lieu à un dialogue de sourds: be2 ne voulant pas reconnaître que leur CGU stipule clairement que "le processus de résiliation intervient en utilisant le lien correspondant dans "Options", etc... ou bien par fax". De guerre lasse, je me suis tourné vers ma banque (10 septembre) pour faire opposition sur cette opération, en fournissant un dossier contenant les divers échanges de messages.

Dans les jours qui ont suivi (21 septembre) j'ai été informé qu'un impayé avait été émis par ma banque mais que la banque étrangère (de be2) disposait d'un délai (3 novembre) pour rejeter l'opération.

J'ai évidemment aussi reçu des messages de be2 me menaçant d'une mise en recouvrement, mais enfin, mon accès a été enfin supprimé.

Pouvez-vous s'il vous plaît me préciser:

- 1)quelles sont mes chances d'un rejet par la banque étrangère de l'opération d'impayé,
- 2)que devrais-je répondre aux injonctions du service facturation de be2, me sommant de leur envoyer un chèque, de régler mes "dettes": leur répondre, ou simplement attendre (il est pour moi exclus de payer ce deuxième semestre),
- 3)est-il plus prudent de remplacer ma carte bleue?
- 4)à défaut d'une plainte au procureur (à ce jour, pas de préjudice subi), ne devrais-je pas porter ce dossier à l'attention des associations de consommateurs (et si oui, lesquelles?), puisqu'il semble exister de nombreux litiges similaires au mien, concernant ce site.

Je puis vous fournir plus de détail sur le sujet, et attends vos conseils avec impatience!

Bien cordialement,

Par Visiteur

Cher monsieur,

Quand j'ai découvert qu'un second prélèvement avait eu lieu (19 juillet), je m'en suis plaint auprès des services commerciaux de be2, ce qui a donné lieu à un dialogue de sourds: be2 ne voulant pas reconnaître que leur CGU stipule clairement que "le processus de résiliation intervient en utilisant le lien correspondant dans "Options", etc... ou bien par fax". De guerre lasse, je me suis tourné vers ma banque (10 septembre) pour faire opposition sur cette opération, en fournissant un dossier contenant les divers échanges de messages.

Dans les jours qui ont suivi (21 septembre) j'ai été informé qu'un impayé avait été émis par ma banque mais que la banque étrangère (de be2) disposait d'un délai (3 novembre) pour rejeter l'opération.

J'ai évidemment aussi reçu des messages de be2 me menaçant d'une mise en recouvrement, mais enfin, mon accès a été enfin supprimé.

Pouvez-vous s'il vous plaît me préciser:

- 1)quelles sont mes chances d'un rejet par la banque étrangère de l'opération d'impayé,

Demandez pas à un juriste de raisonner en termes de chance! Tout dépend de la banque, de ses responsables. Il est impossible de déterminer les chances de rejet de l'opération impayée.

que devrais-je répondre aux injonctions du service facturation de be2, me sommant de leur envoyer un chèque, de régler mes "dettes": leur répondre, ou simplement attendre (il est pour moi exclus de payer ce deuxième semestre),

Dans la mesure où vous semblez avoir bien résilié le contrat selon les formes et les délais prévus par votre contrat d'engagement, vous n'avez rien à vous reprocher. Vous pouvez vous épargner des dépenses de temps et d'argent (pour les Recommandés AR) et refuser de répondre à leurs sollicitations.

Ils vont nécessairement arrêter à un moment ou un autre.

est-il plus prudent de remplacer ma carte bleue?

Non, cela n'aura aucune incidence si ce n'est que vous allez devoir payer des frais bancaires en sus pour la nouvelle carte..

à défaut d'une plainte au procureur (à ce jour, pas de préjudice subi), ne devrais-pas porter ce dossier à l'attention des associations de consommateurs (et si oui, lesquelles?), puisqu'il semble exister de nombreux litiges similaires au mien, concernat ce site.

Si vous pouvez, bien sûr, mais non seulement ce n'est pas nécessaire mais en plus les associations de consommateurs sont payantes.

Très cordialement!

Par Visiteur

Merci de votre réponse rapide, qui m'aide déjà bien!

Je me concentre si vous le permettez sur le point (2), en essayant de bien établir si je suis effectivement dans mon droit. Les CGU sont vagues et ne m'imposent pas, comme préalable à la résiliation, de transmettre telle ou telle donnée personnelle. Elle me laissent le choix entre 2 procédures, en ligne ou par fax, j'opte pour la plus simple: résiliation en ligne. En me débattant avec ladite procédure, je leur laisse un message: "je désire résilier tout, à commencer comme vous le précisez par mon accès premium, mais je tourne en rond... Merci de m'indiquer clairement ce que je dois faire." Ils me répondent "Pour ne plus être membre Premium, envoyez-nous votre demande par fax... pour la validité de votre demande, pensez à y inclure les informations suivantes :

- votre vrai nom,
- adresse complète,
- adresse e-mail,
- pseudonyme,

-...

- et le plus important: votre signature

Votre demande sera étudiée dans les 48 heures". "étudiée..." - merci.

Je n'ai pas transmis par fax les informations demandées, mais j'ai clairement signifié mon souhait de résiliation. Leur demande d'informations par fax est en contradiction avec les CGU, puisqu'il y est prévu que je puisse faire cette résiliation en ligne. cette option est mentionnée "si disponible" dans les CGU: comment transmettre une signature?. Vais-je chercher trop loin? Suis-je dans mon droit selon vous? Compte-tenu de ces éléments, ont-ils le droit de continuer à débiter mon compte?

Merci de me répondre, je ne vous ennuierai pas davantage.

Bien cordialement,

Par Visiteur

Cher monsieur,

Je n'ai pas transmis par fax les informations demandées, mais j'ai clairement signifié mon souhait de résiliation. Leur demande d'informations par fax est en contradiction avec les CGU, puisqu'il y est prévu que je puisse faire cette résiliation en ligne. cette option est mentionnée "si disponible" dans les CGU: comment transmettre une signature?

Pas besoin de signature. En effet, pour résilier en ligne, vous devez d'abord accéder à votre compte qui lui même est protégé par un login et un mot de passe. La présence de ces dernier est suffisant pour établit une identification personnelle suffisante.

Suis-je dans mon droit selon vous?

Sans aucun doute. Vous aviez bien le droit de résilier votre abonnement. Je ne vois absolument pas ce que l'on pourrait vous opposer.

Une résiliation ne se fait pas au bon vouloir de l'entreprise contractante et heureusement!

Merci de me répondre, je ne vous ennuierais pas davantage.

Qu'est-ce qui vous fait croire que vous m'ennuyez? ;)

Très cordialement.

Par Visiteur

Vous êtes très aimable!
Je ne voulais pas abuser, j'ai fini.
Merci.

Cordialement,