



Paypal abus de pouvoir ou pas ?

Par **olivier1709**, le **12/02/2016 à 23:07**

Bonjour à tous

je suis professionnel dans l'ecommerce je travaille entre autre avec paypal depuis maintenant une bonne dizaine d'années

Je me vois notifié ce matin d'une restriction de compte ce matin pour (apparemment) le motif suivant trop de réclamations clients , soit 7 au total alors que j'ai environ une vingtaine de transactions par jour !!!!

ce qui veut dire entre autre que ça doit représenter 0.5 % de mes transactions (et encore !!!)

Une restriction veut dire que vous ne pouvez plus rien faire ni virer ni encaisser de l'argent
Paypal m'envoie ce matin un mail avec tout un tas de justificatifs à envoyer , exercice auquel je me plie et qui m'a fait perdre mon après midi j'envoie ces documents en fin d'après midi mais je recois une réponse me disant qu'ils leurs faut d'autres justificatifs !!!!

Je vous joint les documents , mais j'ai sincèrement l'impression qu'ils outrepassent leurs droit et j'envisage d'intenter une action en justice mais je voudrais avoir votre avis

Merci à vous Olivier

MAIL DE CE MATIN 11 H

Bonjour ,

Pour offrir la meilleure expérience possible à tous nos utilisateurs, nous vérifions régulièrement les comptes marchands.

Notre équipe marchands a récemment vérifié votre compte pour les raisons suivantes :

- Augmentation du nombre de réclamations, oppositions ou remboursements

Afin de mener une étude détaillée, nous avons temporairement restreint l'accès à votre compte, jusqu'à ce que vous nous fournissiez les informations requises et preniez les mesures indiquées.

Assurez-vous d'avoir répondu à toutes les questions et fourni toutes les informations demandées pour rétablir

l'accès à votre compte dans les plus brefs délais.

Informations sur le modèle commercial :

- Quelle est la raison de l'augmentation récente du nombre de litiges et de réclamations sur votre compte ?
 - Comment comptez-vous réduire les réclamations acheteur déposées contre vous ?
 - Quels volumes mensuels prévoyez-vous pour les 6 prochains mois (précisez la devise) ?
 - Combien de commandes à traiter (dont l'envoi n'a pas encore été effectué) vous reste-t-il actuellement ?

 - Indiquez les délais d'expédition et de livraison moyens pour les objets vendus.
 - Indiquez le nom et l'adresse de vos principaux fournisseurs.

 - Expédiez-vous des objets que vous avez en stock ou la livraison est-elle assurée par le fournisseur ?
 - Quel pourcentage des objets vendus est livré par le fournisseur ?/Quel pourcentage des objets vendus avez-vous en stock ?

 - Fournissez une copie de toutes les factures de vos fournisseurs pour les objets vendus. Une facture est un reçu original notifiant bien où vous avez acheté ou acquis les objets que vous avez ensuite vendus. Le nom et le numéro de téléphone de votre fournisseur doivent également apparaître.
- *Remarque : nous ne considérons pas les factures pro forma comme valides à moins qu'elles ne soient accompagnées d'une preuve de paiement.
-
- Fournissez les numéros de suivi/preuves de livraison pour les transactions suivantes :
 - Transaction 1PT202991R190001W
 - Transaction 6HV93935T33929330
 - Transaction 44953309N0209204G
 - Transaction 70N29245FK595241U
 - Transaction 96M48826UT4417702

Pour répondre à cette demande, vous pouvez télécharger les documents nécessaires comme suit :

1. Connectez-vous à votre compte PayPal.
2. Accédez à votre Gestionnaire de litiges.
3. Cliquez sur Répondre dans la colonne Action du dossier en question.
4. Suivez les instructions à l'écran pour nous envoyer les fichiers

Une fois que nous aurons reçu les informations, nous terminerons notre vérification et vous répondrons dans les 72 heures.

Nous vous remercions de votre coopération.

Cordialement,

TOUJOURS DEUXIEME MAIL DE CE MATIN 11 H

Bonjour

Pour offrir la meilleure expérience possible à tous nos utilisateurs, nous vérifions régulièrement les comptes marchands.

Notre équipe marchands a récemment vérifié votre compte pour les raisons suivantes :

- Augmentation du nombre de réclamations, oppositions ou remboursements

Assurez-vous d'avoir répondu à toutes les questions et fourni toutes les informations demandées pour rétablir l'accès à votre compte dans les plus brefs délais.

Informations financières :

Pour démontrer que votre entreprise est en mesure de répondre à la demande actuelle traitée par notre système, fournissez vos derniers :

- Bilan
- Comptes de résultat

Pour répondre à cette demande, vous pouvez télécharger les documents nécessaires comme suit :

1. Connectez-vous à votre compte PayPal.
2. Accédez à votre Gestionnaire de litiges.
3. Cliquez sur Répondre dans la colonne Action du dossier en question.
4. Suivez les instructions à l'écran pour nous envoyer les fichiers

Une fois que nous aurons reçu les informations, nous terminerons notre vérification et vous répondrons dans les 72 heures.

Nous vous remercions de votre coopération.

Cordialement,

MAIL DE CET APRES MIDI 17 H

Bonjour ,

Nous avons bien reçu les documents que vous avez soumis à nos services.

Nous sommes désolés mais nous ne pouvons pas rétablir un accès complet à votre compte PayPal avant d'avoir reçu des informations complémentaires.

Veuillez fournir une copie de chacun des éléments suivants :- Le relevé mensuel de votre carte bancaire se terminant par XXXX. Ce relevé doit préciser vos nom, adresse et numéro de compte tels qu'ils figurent sur votre compte PayPal.

- Le relevé mensuel de votre compte bancaire se terminant par XXXX. Ce relevé doit préciser

vos nom, adresse et numéro de compte tels qu'ils figurent sur votre compte PayPal.

- Une facture de services publics récente. Cette facture doit préciser vos nom et adresse tels qu'ils figurent sur votre compte PayPal.

- Les informations de suivi des cinq derniers paiements reçus sur votre compte PayPal.

- Les contrats de vente faisant référence à l'achat ou à l'acquisition des objets que vous vendez, en indiquant le nom et le numéro de téléphone de votre ou de vos fournisseurs, pour les transactions suivantes :

Détails de la transaction

Numéro de dossier : PP-004-591-491-375

Marche à suivre pour nous fournir vos informations

Vous pouvez télécharger les informations demandées ou nous les envoyer par fax.

Pour télécharger des informations :- Connectez-vous à votre compte PayPal.

- Accédez au Gestionnaire de litiges.

- Sous Procédure de suppression des restrictions, cliquez sur Résoudre.

Pour faxer des informations :- Veuillez utiliser la page de garde de fax fournie par PayPal.

- Pour l'imprimer, connectez-vous à votre compte et cliquez sur le lien Envoyer les documents par fax de la page Détails sur la restriction de l'accès au compte.

Cette page de garde contient des informations vous concernant qui assurent un acheminement et un traitement rapides de vos documents. Si vous n'avez pas de page de garde PayPal, vous pouvez en créer une en indiquant votre nom, l'adresse email enregistrée sur votre compte PayPal et le numéro de dossier commençant par PP-xx-xx-xx.

- Faxez vos informations au 0821 230 217

Résolvez les litiges présents sur d'autres comptes

Il semble que vous possédiez plusieurs comptes ou que vous soyez lié à plusieurs comptes présentant des litiges non résolus. Avant que nous puissions lever l'accès limité à votre compte, vous devez résoudre ces litiges et notamment ramener à zéro les soldes débiteurs et résoudre toutes les réclamations.

Cordialement,
PayPal

Veuillez ne pas répondre à cet email. Les messages reçus à cette adresse ne sont pas lus et

ne reçoivent donc aucune réponse. Pour obtenir de l'aide, connectez-vous à votre compte PayPal et cliquez sur le lien Aide en haut à droite de chaque page PayPal.

Par **olivier1709**, le **12/02/2016** à **23:10**

a préciser quand même que j'ai pas de compte débiteur , que j'ai pas plusieurs comptes c'est à croire qu'ils veulent me faire culpabiliser et me faire passer pour un voleur un commerçant qui a pignon sur rue depuis 1999

Par **amandine59**, le **02/03/2016** à **16:38**

Bonjour monsieur

Je suis exactement dans le même cas que vous mon compte est bloqué avez vous une adresse mail afin de pouvoir en parler et pourquoi pas faire quelque chose contre eux
Cdt

Par **olivier1709**, le **20/03/2016** à **09:22**

Bonjour ,

le compte a été rétabli , sauf que paypal m'a imposé une réserve sur mon compte de 20% sur toutes les transactions .

C'est à dire que 20% du montant de chacune de mes transactions est gardé par paypal

Je me retrouve actuellement avec un crédit de 2000 euros mais je ne peux pas disposer de cet argent , mais pendant ce temps ça fait des petits chez eux et j'en aurai bien besoin en ce moment.

ça serait effectivement bien d'envisager une action collective contre eux