

Droit de résiliation - Vente de services Internet

Par Liliarist, le 17/08/2010 à 15:10

Bonjour,

Je suis allée sur un site de vente de noms de domaine internet pour regarder les prix. Les tarifs n'étaient pas affichés clairement et j'ai voulu constituer un panier afin de connaître le montant de ce que je souhaitais. Or le montant n'est pas apparu. Pour le connaître, il fallait cliquer sur un lien qui s'avérait confirmer la commande, ce que je ne voulais pas. L'acte de passation de commande était donc pas clair. A aucun moment, le montant de la dite commande n'est apparu.

C'est seulement après que j'ai connu le tarif qui était cher. J'ai envoyé le jour même ma demande de rétractation par recommandé avec accusé de réception. J'ai envoyé un e-mail par la même occasion afin que l'entreprise n'active pas les services commandés par erreur.

L'entreprise m'a envoyé deux jours après la facture par mail et m'a demandé de régler par chèque. J'ai répondu que j'avais demandé l'annulation de la commande. De même, le mail ne précisait pas clairement comment résilier leurs services, combien de temps cela durait.

Peu après, j'ai reçu un mail me disant que l'annulation de commande ne se faisait pas ainsi. On m'a renvoyée sur le site de l'entreprise où il faut se connecter à un portail pour annuler la commande. J'ai effectué les démarches décrites mais l'entreprise m'a annoncé le lendemain que ceci ne constituait pas une annulation de commande mais une annulation de certains noms de domaines commandés par erreur. Je me suis sentie flouée.

L'entreprise m'annonce que je dois lui payer la totalité de la facture alors que j'ai annulé ma commande et que j'ai stipulé même avant qu'ils ne reçoivent le courrier recommandé que je ne voulais pas de leurs services.

Je me retrouve avec des services et un abonnement à vie, irrésiliable (aucune information n'est fournie) alors que j'avais demandé expressément l'annulation de la commande, commande pour laquelle je n'ai été informée du montant qu'après l'avoir passée par erreur.

Que dois-je faire? Dois-je payer quand même? Quels sont mes recours?

Cordialement

Lili

Par **Domil**, le **17/08/2010** à **21:35**

Le problème c'est que le droit de rétractation d'une commande n'est possible soit pendant 7 jours, soit avant s'il y a exécution du contrat (Article L121-20-2 du code de la consommation)
Le mail n'a aucune valeur.

Par contre, l'envoi de la LRAR oui mais est-ce que la LRAR est arrivé avant ou après que le service commandé ait été exécuté ?

Allez sur le site de la DGCCRF, avisez les (en donnant le nom de la société et ses coordonnées) des pratiques de ce site notamment sur l'impossibilité de voir les tarifs, de la confirmation de la commande douteuse, l'absence de CGV (si c'est le cas), l'absence de condition de résiliation etc.

Par **Liliarist**, le **18/08/2010** à **05:50**

Bonjour,

Merci de votre réponse.

La lettre avec accusé de réception est arrivée avant la fin du délai de 7 jours ouvrés. Cela dit, mon e-mail visait surtout à les avertir de ne pas mettre en oeuvre les services, ce qui a sûrement été fait avant la fin du délai de rétractation, sans mon accord bien évidemment. Je ne suis pas allée vérifier ce détail.

De même, je voudrais signaler que je n'ai signé aucun contrat de services. Seule une facture ne m'est parvenue et ceci après l'envoi de ma lettre de rétractation.

J'ai signalé ce site à la DGCCRF mais en attendant, je refuse de payer une facture dont je ne veux pas les services et dont le montant, ni la nature des services, ni le délai d'engagement, ni les modes de résiliations ne m'ont été communiqués. J'ignore s'ils porélèvent une somme tous les mois et si tel est le cas, combien. Que faire s'ils me somment de payer?

Bien à vous

Lili

Par **Domil**, le **18/08/2010** à **05:56**

En sus du délai de 7 jours, il faut que le contrat n'ait pas commencé son exécution. Mais ça dépend de tellement de chose.

Qu'on ait signé ou non, ça ne change rien.

C'est tout le contexte qu'il faut prendre en compte

C'est une société de droit français ?

La somme est importante ?

Voyez aussi avec les asso de consommateurs, s'ils n'ont pas déjà des plaintes pour cette société. Si elle est connue chez eux.

Comment pouvez-vous ignorer s'ils prélèvent ? Vous avez signé une autorisation de prélèvement ?

Par **Liliarist**, le **18/08/2010** à **06:39**

Il est question d'une entreprise française de droit français.
La somme est de 98 euros.

Je n'ai pas consulté d'association de consommateurs mais mes recherches sur Internet m'ont permis de constater que cette entreprise était coutumière de ce genre d'abus. En lisant les différents sites, j'ai d'ailleurs découvert que cette entreprise facturait ses services chaque mois. Je crains donc qu'elle ne me demande la somme de 98 euros tous les mois.

Je n'ai signé aucune autorisation de prélèvement. Ils n'ont d'ailleurs pas mes coordonnées.

Par **Domil**, le **18/08/2010** à **09:33**

Je suis allée voir le site

J'ai un peu de mal à comprendre comment vous avez pu commander à l'insu de votre plein gré

On voit les prix sans devoir entrer la moindre info personnelles, y compris les frais annexes comme les frais de mise en service. Le prix à l'issue de la période à 0 euro sont indiqués.

Les CGV, qu'on peut lire sans commander, indiquent clairement les conditions de résiliation

Même si on commence la commande, on voit de suite, sans confirmer, le prix dès composition du panier.

J'ai continué la commande et rien ne se fait sans qu'on valide expressement. Il y a ensuite l'étape des coordonnées de paiement et enfin, on doit finaliser la commande. Pour arriver à une commande ferme, il faut vraiment le vouloir.

Maintenant, il faut voir si la rétractation était valide, si le service avait commencé son exécution quand ils ont reçu la LRAR

Par **Liliarist**, le **18/08/2010** à **11:07**

Merci de me donner votre avis. Pour moi, cela était beaucoup moins clair malheureusement.

Cependant, j'en tiens compte et je pense ne pas avoir été assez vigilante. En effet, mon but étant seulement de consulter le prix total des services demandés (ce qui n'était pas indiqué

ou pas assez clairement), je n'ai pas consulté à ce moment les CGV.

En attendant, j'ai écrit à cette société pour demander quand la réservation de noms de domaines était effective. En effet, si leur Pack est applicable dès confirmation de commande, j'ignore si c'est le cas de la réservation de noms de domaine.

Je vais voir avec eux et bien évidemment, je paierai tout service mis en oeuvre avant réception de la lettre de résiliation.

En tous cas, je vous remercie de m'avoir accordé de votre temps.