



Litige avec Paypal, que faire ?

Par **seb606**, le **12/04/2019** à **18:32**

Bonjour,

Je suis vendeur depuis plusieurs années sur Ebay et Paypal.

J'ai vendu une carte graphique d'occasion, sous garantie.

L'acheteur a bien reçu son achat et a laissé une évaluation positive en disant qu'il avait bien reçu sa commande et que ça fonctionnait.

Puis 6 semaines après, il m'envoie un message en me disant que ça ne fonctionne plus.

Ayant travaillé 10 ans en tant que tech informatique, je sais que ce genre de produit mal utilisé peut être hs facilement, je réponds à l'acheteur, en lui envoyant la copie de la facture.

Puis celui-ci veut me renvoyer la carte hs et que je le rembourse, je refuse car il utilise un produit 6 semaines, il peut mal l'utiliser et le casser mais ce n'est pas ma responsabilité.

Il ouvre un litige sur Ebay pour être remboursé, je refuse et Ebay me donne raison et clôture le litige.

Puis il ouvre un litige sur Paypal, en disant que l'objet reçu ne correspond pas.

Je pense alors que le litige va vite être clôturé par Paypal, en leur donnant les informations adéquates.

Mais Paypal se fiche complètement de mes messages et décide que l'acheteur peut renvoyer son achat hs et être remboursé mais que le litige est toujours en cours de traitement !

Aussi ils me disent qu'ils ont demandés à une tierce personne des infos concernant le produit reçu et qu'ils prennent en compte ça !

Ils ne m'ont donnés aucune information sur ce qui était reproché par rapport à l'annonce, aucune preuve.

J'ai une évaluation de l'acheteur qui confirme la bonne réception et le fonctionnement du produit, j'ai un email du constructeur qui indique la date de garantie (la même que l'annonce) et j'ai bien vendu avec la boîte d'origine, donc tout correspond à 100%.

J'ai demandé ce qu'il en était de la protection vendeurs, ils n'ont rien répondu...

Est-ce que un acheteur a le droit d'utiliser un produit 6 semaines et le retourner hs ?

Est-ce que Paypal est au dessus des lois et que puis-je faire car je ne veux pas accepter le retour de ce produit, qui a déjà été renvoyé et pas dans l'état dans lequel je l'ai vendu et je ne veux pas faire de remboursement.

Merci pour votre aide !