



## Litige sur un achat de bien sur internet

Par **lem**, le **08/04/2008** à **01:16**

Bonjour,

j'ai acheté un clic clac sur Internet il y a quatre mois sur un site où ils précisent que la livraison se fait en quinze jours, le paiement s'effectue en trois fois, j'ai payé la première partie, le lendemain le site m'envoie un mail pour m'informer que le modèle que j'ai choisi en premier est en stock, je les ai appelés pour changer ma commande, on me dit que ce modèle n'est pas en stock, j'ai demandé d'annuler la commande, ils refusent de l'annuler sans que j'envoie une lettre recommandée pour l'annulation, j'ai changé mon avis après, et j'attendais la marchandise, plus de quinze jours passés je les ai appelés pour savoir où en est ma commande, on me répond qu'ils ne l'ont pas envoyée sous prétexte que j'avais annulé la commande alors que je ne leur ai pas envoyée de lettre d'annulation, ils me proposent de me l'envoyer, j'accepte, quinze autres jours passés je n'ai toujours rien reçu, sauf un appel comme quoi j'allais être livré le vendredi, entre temps j'avais changé ma carte bancaire sans faire opposition sur ce site, et donc le paiement de la deuxième et troisième parties n'a pu être effectué, jusqu'à ce jour je n'ai pas reçu ma commande et on me demande via CONTENCIA de payer le reste.

Je vous demande de bien vouloir me montrer ce que je dois faire.

Merci

Par **gloran**, le **08/04/2008** à **16:47**

Une dette n'existe que si le commerçant a, pour sa part, respecté ses propres obligations et livré la chose due.

Pour tout ce qui traite du recouvrement de créances, faites un tour sur l'URL ci-après, vous devriez avoir les éléments pour envoyer sur les roses la société de recouvrement :

[http://fr.wikipedia.org/wiki/Recouvrement\\_de\\_cr%C3%A9ances](http://fr.wikipedia.org/wiki/Recouvrement_de_cr%C3%A9ances)

2 axes possibles :

Si vous avez annulé votre commande par AR et qu'ils ne vous ont pas répondu, et qu'ils n'ont toujours pas livré la commande, c'est un élément d'acceptation tacite de la commande. Je ne connais cependant pas bien les textes de loi sur les annulations de commande internet : j'ai ouï dire qu'il se préparait un texte au gouvernement qui indiquerait que toute commande internet non livrée dans les délais pourrait être mise en remboursement.

Sinon, mettez les en demeure de livrer sous peine de lancer une injonction de faire.

Par **lem**, le **09/04/2008** à **09:56**

Merci beaucoup,

voilà ce qui peut m'aider : je l'ai trouvé sur le site :

"NOTA : comme pour tout acte sous seing privé, le bon de commande et le bon de livraison doivent exister en autant exemplaires originaux que de parties, chaque partie conservant le sien. Cette obligation est imposée par l'article 1325[17] du code civil. Dans le cas où l'une des parties ne disposerait pas de son propre exemplaire original, la force probante de l'écrit serait alors compromise[18]."

Comme je ils ne m'ont toujours pas livré, ils ne peuvent rien contre moi, je suis prêt à payer si on me livre la marchandise mais pas avant.

Par contre je voudrais savoir comment les mettre en demeure pour me livrer.

Merci

Par **gloran**, le **09/04/2008** à **19:50**

Réunissez les éléments de la commande en votre possession.

Puis rédigez un courrier de mise en demeure de livrer sous un mois. Dans la traditionnelle zone "Objet" au début du courrier, écrivez en lettres capitales et caractères gras : MISE EN DEMEURE de.... puis en dessous, et avant la date : "LETTRE EN RECOMMANDÉ AVEC AVIS DE RECEPTION".

Rappelez les dates (date de commande, date de livraison prévue surtout si vous avez une copie de justificatif de la commande). Rappelez les versements déjà réalisés (copie des justificatifs + dates). Précisez leur que si la livraison n'est pas effectuée dans un mois, vous lancerez une procédure en injonction de faire.

Si vous avez déjà reçu un contact avec un organisme de recouvrement mandaté par eux, ce qui en l'état est tout à fait illégal, là vous pouvez vous lâcher rajouter dans l'objet et le corps de la lettre une mise en demeure de cesser le harcèlement. Si la société de recouvrement réclame le montant total alors que vous avez déjà payé, c'est du faux et usage de faux + escroquerie + extorsion (textes de loi à citer en référence, dans l'article Wikipédia). Rappelez leur que le mandant est responsable des actions de son mandataires (combinaison des articles 1993+1998 code civil) : vous pouvez préciser que vous vous réservez la possibilité de

lancer une action en justice sur ces sujets après consultation de votre assurance juridique (même si vous n'avez pas d'assurance juridique, mentionnez le, ils sauront que pour vous ça ne coûtera rien et vous craindront d'autant plus. Comment ça du bluff ? :)

Je pense que tout ceci devrait suffire. Restez courtois, mais le ton doit être ferme et déterminé. Vous pouvez d'ailleurs terminer le courrier sur un "veuillez agréer, madame, monsieur, l'expression de ma plus profonde détermination".

Voilà, n'hésitez pas à piocher dans l'article Wiki, c'est essentiellement moi qui l'ai écrit et j'ai cherché à le tourner de façon (sans trop quitter l'esprit encyclopédique) à aider les consommateurs en détresse :))

J'en ai fait aussi un autre bien utile :

[http://fr.wikipedia.org/wiki/Courrier\\_en\\_recommand%C3%A9\\_avec\\_accus%C3%A9\\_de\\_r%C3%A9cepti](http://fr.wikipedia.org/wiki/Courrier_en_recommand%C3%A9_avec_accus%C3%A9_de_r%C3%A9cepti)

Bon courage

Par **lem**, le **14/04/2008** à **16:32**

Merci beaucoup, j'écrirai la lettre et je vais vous la montrer s'il vous plaît, parceque je ne m'y connais pas, et merci encore une fois parceque vous me rassurez.