



## Droit de rétractation (banque en ligne)

Par **bluenotee**, le **01/06/2011** à **09:33**

Bonjour,

J'ai procédé à l'ouverture d'un compte titres par internet (courtier en ligne) courant avril 2011. Suite aux échanges que j'ai eus avec le service client, et après avoir découvert des frais qui n'apparaissaient pas sur le tarif fourni, j'ai décidé de faire valoir mon droit de rétractation. J'ai adressé à cette banque en ligne, le "Formulaire relatif au délai de rétractation" fourni sur leur site, accompagné d'un RIB pour le virement des avoirs (courrier en recommandé avec AR, 12 jours après l'envoi de ma convention de compte).

Je n'ai obtenu aucune réponse. Le compte est toujours accessible avec en solde la somme déposée initialement. Ayant eu connaissance, du délai d'un mois dont la banque dispose pour rétribuer les sommes engagées, j'ai adressé un courrier simple après ce délai demandant des explications à ce sujet, accompagné des photocopies des documents dont je dispose.

Parallèlement, j'ai essayé de joindre le service client par email et via le site mais sans succès, je n'obtiens plus de réponse. Ma lettre est resté sans réponse également.

Je compte adresser une mise en demeure à la banque en recommandé avec AR. J'aimerais savoir à quelle juridiction m'adresser si je n'obtiens pas de solution amiable au problème et s'il y a une démarche spécifique à engager ?

Merci pour votre aide.

Par **pat76**, le **15/07/2011** à **19:45**

Bonjour

Lorsque vous faite une réclamation, faites la par lettre recommandée avec avis de réception.

Une lettre simple n'a aucune valeur juridique puisque vous ne pourrez pas prouver que vous l'avez envoyée et que le destinataire l'a reçue.

Ensuite, en cas de litige, signalé déjà le problème auprès de la Banque de France. Ensuite, il faudra saisir la juridiction compétente.

Pour information, la banque était tenue de vous informer sur les frais qu'occasionnent les services. Elle devait tous les porter à votre connaissance. Elle devra prouver l'avoir fait.