



Achat sur internet par carte bancaire

Par **Marco09**, le **21/04/2008** à **08:56**

Bonjour,

Je me suis rendu sur le site www.mesdroits.com qui propose entre autre le téléchargement des conventions collectives à jour. Je me suis acquitté d'un forfait de 2,99€ puis de 3€ car j'ai choisi de recevoir pendant un an les mises à jour de la convention soit 5,99€ par carte bancaire.

Cependant, lors de la réception de la convention, celle ci n'était pas dutout à jour (dernier avenant daté de 2005). Rien pour 2006, 2007 et 2008 objet de ma recherche. (publicité mensongère, document obselette)

J'ai écrit par mail pour les informer de la situation mais toujours aucune réponse.

Que puis-je faire dans cette situation ?

Mesdroits.com est un service de Juriconsulting llc.
15 east north street - 19901 Dover - EU
Id N° SRV 040156879

Merci de votre aide.
Marco09

Par **gloran**, le **23/04/2008** à **15:39**

Bonjour,

Etes vous sûr que ces documents ont été remplacés par une version plus à jour ?

Si aucun n'accord n'est intervenu modifiant une convention de 2005, celle-ci s'applique toujours, et donc, est toujours la version la plus à jour.

Cordialement

Par **Marco09**, le **23/04/2008** à **17:01**

Bonjour,

Il s'agit de la convention collective n°3144 régulièrement modifiée et au minimum 1 fois par an.

C'est donc avec certitude que la convention qu'il m'a été adressé est obsolète.

Merci d'avance

Par **gloran**, le **25/04/2008** à **17:09**

Bonjour,

Sauf erreur de ma part, les conventions collectives sont accessibles gratuitement sur Legifrance :

<http://www.legifrance.gouv.fr/initRechConvColl.do>

Donc, acheter ce qui est gratuit, belle arnaque :)

Cordialement

Par **Marco09**, le **26/04/2008** à **10:32**

Bonjour,

Effectivement, les conventions collectives sont consultables et téléchargeables sur [\[url=http://www.legifrance.gouv.fr\]](http://www.legifrance.gouv.fr)<http://www.legifrance.gouv.fr>[\[url\]](http://www.legifrance.gouv.fr)

Et merci de l'info !

Cependant, rien n'empêche une société de vendre des informations documentaires même gratuites à la base. Et je ne vous surprendrais pas en vous disant qu'elles sont nombreuses à le proposer.

La question est :

Comment s'en sortir dans le cas où les documents que vous téléchargez sur Internet, quel que soit leur nature, gratuit ou non par ailleurs, avec paiement préalable par carte bancaire, ne correspondent pas à ce que vous attendiez ou à ce qui est explicitement indiqué sur le site de commande ?

[fluo]Réponse après mes recherches et l'obtention de mon remboursement !!![/fluo]

Très souvent, les sociétés sont étrangères (souvent domiciliées aux USA ou en Angleterre) ce qui n'est pas pour autant un discrédit. Pour percevoir l'argent de la vente de leurs produits, ces dernières font appel à d'autres sociétés dont l'activité est de fournir un service d'intermédiation financière et de sécurisation des transactions financières dans le domaine du commerce électronique (site de paiement sécurisé en ligne).

Elles jouent le rôle d'intermédiaire dans les processus de paiement en collectant les fonds auprès de l'acheteur et en les reversant, minorés d'une commission et des frais, au site marchand.

Pour résumer, lorsque vous achetez par CB sur Internet, il y a l'Acheteur (vous), le Vendeur (site marchand) et l'Intermédiaire financier (site de paiement sécurisé en ligne).

[fluo]Ce qu'il faut savoir sur vos droits lorsque vous achetez sur Internet : [/fluo]

Toute vente de bien ou service par voie électronique se doit de respecter les règles de la vente à distance :

- renseignements clairs avant l'achat, incluant le nom du vendeur, les frais de livraison et le montant de la TVA, adresse postale complète du vendeur s'il s'agit de biens
- **protection contre la fraude pour les paiements par carte bancaire**
- **remboursement si le produit ou le bien n'est pas conforme**
- **tout acheteur dispose d'un droit de rétractation, d'une durée de 7 jours comme le spécifie la Directive du Conseil de l'Europe du 20 mai 1997**

[fluo]Un acheteur est en droit de demander le remboursement d'une transaction à sa banque comme le permettent les règles VISA et MASTERCARD, et ce dans les 6 mois qui suivent la date de la transaction. [/fluo]

Une contestation peut être effectuée par un client dans plusieurs cas tels que :

- l'absence de livraison du produit ou du service
- la livraison de produit ou service ne correspondant pas à la commande
- l'annulation de la commande par le marchand sans remboursement
- l'usage frauduleux de la carte de crédit

En cas de contestation justifiée, l'acheteur sera recredité du montant débité et le commerçant sera débité de ce même montant auquel s'ajouteront des frais.

[fluo]Pour la réclamation et l'obtention de votre remboursement : [/fluo]

En premier lieu, adressez votre réclamation par mail à tous les contacts mentionnés sur le site du marchand (service commercial, service commande, SAV, etc...) en n'omettant pas de préciser le numéro de votre commande.

Dans la mesure où vous n'obtenez pas de réponse (72h) et /ou que les adresses mails vous sont retournées "invalides", redirigez votre réclamation au site de l'intermédiaire financier qui a assuré la transaction en précisant tous les contacts restés infructueux avec le site marchand.

Après quoi, vous devriez obtenir satisfaction comme je l'ai été :

Site de commande : www.mesdroits.com (à dénoncer)

Site de l'intermédiaire : www.paysite-cash.fr (à recommander)

Cordialement,
Marco09

Par **gloran**, le **26/04/2008 à 12:15**

Bonjour,

En France vous n'avez pas le besoin de vous justifiez. Si vous observez un prélèvement sur votre compte bancaire, réalisé sans l'usage du code confidentiel (tel un achat sur internet avec le seul numéro de carte), vous pouvez réclamer directement à votre banque l'intégralité des sommes, sans justification particulière. La banque dispose d'un mois pour vous recréditer la somme considérée. A charge pour elle de se retourner contre la personne ayant effectué le prélèvement douteux.

L'application de l'article L132-4 du code monétaire et financier ne souffre pas de contraintes de justification, c'est clair, net, précis, sans bavure, et la jurisprudence de la cour de cassation va dans le même sens. Exemple : Cour de Cassation, Chambre Commerciale, arrêt n° 1050 du 2 octobre 2007, pourvoi n°05-19899.

En France le consommateur est plus que parfaitement protégé. Il faut juste faire valoir ses droits.

Cordialement

Par **Marco09**, le **26/04/2008 à 12:46**

Bonjour,
Et s'agissant d'un achat volontaire pas CB sur Internet ?
Cordialement,
Marco09

Par **gloran**, le **26/04/2008 à 13:48**

La banque a l'obligation de recréditer sans poser de questions.

Ensuite, elle peut se retourner contre le fautif, le marchand, lequel pourrait vous mettre alors en cause si vous ne disposez pas des éléments prouvant votre bon droit.

Mais, vis à vis de la banque elle-même, aucun justificatif n'est nécessaire. Le seul droit qu'elle a, c'est d'obtempérer, et fissa. Par contre il faut réclamer par courrier en recommandé AR (comme toujours, les courriers simples sont à bannir dans les relations contractuelles et / ou litigieuses).

J'irait même plus loin, la probabilité que ça aille en justice et inversement proportionnelle à la somme avec un effet de seuil. Au niveau des montants que vous évoquez, cette probabilité est très très proche du zéro absolu.