



## Annulation de commande passée sur un site en ligne

Par **mettosjester**, le **13/04/2009** à **22:01**

Bonjour, j'écris suite à quelques déboires avec un site de vente en ligne. Je m'explique, j'ai commandé un article sur un site uniquement dans le but d'avoir l'article rapidement chez moi (étant pressé de recevoir le dit article). Le site en question m'a demandé de fournir des justificatifs pour pouvoir enregistrer la commande (quittance de loyer, facture EDF, ...). Étant pressé et sachant que ce genre de procédure ralenti le traitement de la commande j'ai annulé celle-ci (par demande sur le site) et commandé sur un autre site (où j'ai l'habitude de commander qui ne me demande pas les pièces en questions). C'est là que tout se complique, le site m'indique que les frais d'annulation se montent à 1% du montant de la commande + 7,90 de frais de traitement ! Je leur précise que je fais valoir mon droit de rétractation de 7J, ils me répondent que ce droit n'est valable qu'à réception du colis ! Deuxième soucis, ils m'ont bien sur débité immédiatement la commande (qui n'est donc toujours pas validée !). Je ne sais pas trop quel recours avoir ? La solution à laquelle je pense est de leur envoyer les justificatifs pour me rétracter en suivant sans frais (sauf bien sur frais de retour). J'aimerais cependant avoir des avis sur la légalité de leur "frais d'annulation", de même que sur le fait de débiter une commande qui n'est pas encore validée (puisqu'en attente des pièces justificatives !). Merci d'avance !