



Droit de rétractation - vente services sur internet

Par **Liliarist**, le **17/08/2010** à **15:02**

Bonjour,

Je suis allée sur un site de vente de noms de domaine internet pour regarder les prix. Les tarifs n'étaient pas affichés clairement et j'ai voulu constituer un panier afin de connaître le montant de ce que je souhaitais. Or le montant n'est pas apparu. Pour le connaître, il fallait cliquer sur un lien qui s'avérait confirmer la commande, ce que je ne voulais pas. L'acte de passation de commande était donc pas clair. A aucun moment, le montant de la dite commande n'est apparu.

C'est seulement après que j'ai connu le tarif qui était cher. J'ai envoyé le jour même ma demande de rétractation par recommandé avec accusé de réception. J'ai envoyé un e-mail par la même occasion afin que l'entreprise n'active pas les services commandés par erreur.

L'entreprise m'a envoyé deux jours après la facture par mail et m'a demandé de régler par chèque. J'ai répondu que j'avais demandé l'annulation de la commande. De même, le mail ne précisait pas clairement comment résilier leurs services, combien de temps cela durait.

Peu après, j'ai reçu un mail me disant que l'annulation de commande ne se faisait pas ainsi. On m'a renvoyée sur le site de l'entreprise où il faut se connecter à un portail pour annuler la commande. J'ai effectué les démarches décrites mais l'entreprise m'a annoncé le lendemain que ceci ne constituait pas une annulation de commande mais une annulation de certains noms de domaines commandés par erreur. Je me suis sentie flouée.

L'entreprise m'annonce que je dois lui payer la totalité de la facture alors que j'ai annulé ma commande et que j'ai stipulé même avant qu'ils ne reçoivent le courrier recommandé que je

ne voulais pas de leurs services.

Je me retrouve avec des services et un abonnement à vie, irrésiliable (aucune information n'est fournie) alors que j'avais demandé expressément l'annulation de la commande, commande pour laquelle je n'ai été informée du montant qu'après l'avoir passée par erreur.

Que dois-je faire? Dois-je payer quand même? Quels sont mes recours?

Cordialement

Lili