



Utilisation d'un avoir injustifié

Par **Deada**, le **14/05/2008** à **00:58**

Bonjour,

Je rencontre actuellement un litige entre un site marchand. J'ai passé une commande auprès de ce site en le 18 décembre 2007 pour un montant de 280€50 avec un paiement en 3 fois sans frais dont le premier débit immédiatement (les autres les mois de janvier et février 2008).

A réception de la marchandise, celle-ci ne correspondait finalement pas à mes attentes. Je l'ai donc renvoyé, reçu le remboursement du premier prélèvement et les 2 suivants n'ont pas été effectué.

Cependant, le 17 janvier 2008, j'ai reçu un email m'indiquant que je bénéficiais d'un avoir de 262.00 €.

Comprenant que c'était probablement un message automatique, je n'ai pas donné suite à cet email.

Or, le 20 février, j'ai de nouveau reçu un courrier pour un avoir de 165.48 € à déduire sur ma prochaine commande sur le site.

Là, j'ai décidé de les appeler afin de leur faire part de l'erreur. Cependant, la personne au téléphone m'a indiqué que j'y avais droit et qu'elle me le débloquait dans l'immédiat (il fallait une intervention humaine de leur part pour en bénéficier) pour l'utiliser.

J'ai donc effectué une commande pour un montant total de 189€ dont 23€52 réglés par CB le 21 février 2008.

Je viens néanmoins de recevoir un courrier m'indiquant que je leur étais redevable de 165.48€ dans les meilleurs délais.

Je les ai appelé pour leur expliquer que j'estime que je n'ai pas à payé cette commande puisque c'est eux qui m'ont indiqué que je pouvais utiliser l'avoir et que pour moi c'était de la

vente forcée !

En effet, je n'aurais jamais passé cette commande si on ne m'avait pas débloqué l'avoir.

Voilà le message que j'ai reçu à la fin de notre conversation téléphonique :

Madame,

Suite à notre conversation de ce jour, je vous confirme que nous faisons passer cette semaine un transporteur afin de récupérer notre marchandise.

Je me permets de vous rappeler que la marchandises livrées demeurent la propriété du vendeur jusqu'à complet paiement de leur prix, or cette dernière n'a pas été payées complètement.

Merci de bien vouloir emballer l'ensemble de la marchandise dans les différents cartons d'origines.

Cordialement
Responsable Comptabilité

Pouvez vous me conseiller sur l'attitude à avoir dans cette affaire !

Dois je payer cet achat ?

Dois je accepter qu'ils reprennent la marchandise ?

Merci de bien vouloir me venir en aide

Par frog, le 14/05/2008 à 06:22

[citation]Dois je accepter qu'ils reprennent la marchandise ?

[/citation]

Bonjour,

Si j'ai bien compris, vous avez reçu un avoir indu. Ne croyant d'abord pas à l'e-mail, vous avez dû sauter de joie lorsqu'on vous a confirmé par téléphone l'avoir.

Cependant, je suppose que vous n'étiez pas dupe et que vous saviez néanmoins que malgré la confirmation, cet avoir était indu.

De ce fait, il est tout à fait normal que le vendeur reprenne la marchandise à ses frais, même si cela vous fait de la peine de devoir rendre votre nouvel appareil photo ou lecteur DVD qui décorait si bien le salon ;-) et que vous n'y opposiez aucune objection.