



Dois-je payer ce qui ne m'était pas réclamé avant incident ?

Par **edenskiff**, le **18/12/2014** à **06:22**

Bonjour

J'ai commandé sur Internet certains produits et réglé en ligne la facture, dont on m'a accusé réception.

Les produits m'ont été livrés. L'un d'entre eux était défectueux, j'en ai demandé le remplacement. Après un long délai n'ayant toujours rien reçu, j'ai demandé le remboursement, sans succès. J'ai alors saisi le juge de proximité qui a fait valoir mes droits et l'entreprise a été condamnée à me rembourser ce produit défectueux.

Maintenant cette entreprise (qui vient de me rembourser) me réclame de payer la TVA figurant sur la facture, je ne m'étais pas aperçue qu'elle n'avait pas été prise en compte et ils ne me l'auraient pas réclamée sans ce problème. Il faut dire que j'ai réglé en ligne par CB le montant qui m'était réclamé lors de la commande et que je n'y suis pour rien si le système n'a pas pris en compte cette TVA et très honnêtement je ne m'en étais pas aperçue...

Dois-je payer cette TVA sachant que son montant est bien plus élevé que le remboursement du produit défectueux que j'ai reçu ?

Enfin dernière question, l'entreprise m'a octroyé un geste commercial au début : elle a accepté de m'échanger un autre produit qui ne me convenait pas gratuitement, étant donné le problème de défectuosité du produit dont je demandais le remplacement. Effectivement, comme cette entreprise a été contrainte à me rembourser le produit défectueux, elle me réclame aujourd'hui le paiement de cet autre produit de remplacement. Dois-je également

payer ?

Merci beaucoup pour vos réponses.

Par **moisse**, le **18/12/2014** à **10:18**

Bonjour,

En résumé:

* vous achetez en ligne, mais vous ne réglez pas l'intégralité de la facture depuis en votre possession

* un produit est défectueux, vous recevez un autre en cadeau mais insistez pour obtenir le remboursement/échange de ce produit

* vous bénéficiez d'un jugement imposant au fournisseur le remboursement du produit défectueux.

L'adage "donner c'est donner, reprendre c'est voler" conserve toute sa valeur juridique même avec quelques exceptions comme les bagues de fiançailles.

Ceci étant évacué, il va y avoir confrontation selon le code civil article 1315 cité ici :

==

Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver.

Réciproquement, celui qui se prétend libéré doit justifier le paiement ou le fait qui a produit l'extinction de son obligation.

==

Votre fournisseur va exciper le double de la facture en votre possession, en évoquant un acompte du montant H.T. et revendiquant donc le paiement complémentaire.

Vous devrez prouver, soit le paiement, soit que les montants indiqués étaient TTC et que le paiement en ligne clôturait l'intégralité de la commande.

Par **edenskiff**, le **18/12/2014** à **10:30**

Bonjour

Merci pour la rapidité de votre réponse. Je me permets de vous donner quelques détails afin de vous éclairer au mieux :

- j'ai réglé ma facture en intégralité de ce qui m'était demandé. Il se trouve qu'apparemment c'était du HT mais c'est sans doute une erreur, car mon paiement a été validé et la marchandise expédié.

- je n'ai rien obtenu en remplacement des produits défectueux, d'où ma démarche devant le juge de proximité

- l'entreprise m'a, par contre, échangé gracieusement un autre produit qui ne me convenait pas et veut me faire payer la différence maintenant qu'elle a perdu le procès

J'espère avoir été plus claire, c'est vrai que j'ai un peu de mal à synthétiser la situation...

Merci beaucoup de bien vouloir me répondre à nouveau.

Par **edenskiff**, le **18/12/2014** à **10:32**

Bonjour

Merci pour la rapidité de votre réponse. Je me permets de vous donner quelques détails afin de vous éclairer au mieux :

- j'ai réglé ma facture en intégralité de ce qui m'était demandé. Il se trouve qu'apparemment c'était du HT mais c'est sans doute une erreur, car mon paiement a été validé et la marchandise expédié.

- je n'ai rien obtenu en remplacement des produits défectueux, d'où ma démarche devant le juge de proximité

- l'entreprise m'a, par contre, échangé gracieusement un autre produit qui ne me convenait pas et veut me faire payer la différence maintenant qu'elle a perdu le procès

J'espère avoir été plus claire, c'est vrai que j'ai un peu de mal à synthétiser la situation...

Merci beaucoup de bien vouloir me répondre à nouveau.

Par **moisse**, le **18/12/2014** à **11:11**

C'est bien ainsi que j'avais compris la situation et résumé la controverse.

Bien que beaucoup de sites en ligne présentent des prix TTC au moment du "clic", il y a toujours un moment où l'autre la décomposition du prix en HT +TVA = TTC

Un autre grand principe est que l'erreur ne fait pas le droit.

Un autre est que l'erreur sur le prix ne peut pas être réparable au bénéfice du commerçant si elle n'est pas assez conséquente pour qu'un client normalement attentif ne le décèle pas.

En clair acheter une FERRARI 150000 euro au lieu de 160000 euro tant pis pour le vendeur, mais la même valeur de 150000 euro avec une étiquette de 15000 euro n'obligera pas ce vendeur à respecter ladite étiquette.