



Obtenir un remboursement au lieu d'un avoir suite à erreur site v

Par **Cécile19**, le **29/05/2008** à **12:35**

Bonjour,

J'ai commandé toute une série d'éléments de décoration pour notre mariage sur un site internet. Tous les articles apparaissaient disponibles et livrables de suite. Or, tous les articles ne m'ont pas été envoyés, notamment, 2 références. Nous avons été avertis que le fournisseur ne faisait plus ces articles. Le site vendeur nous a envoyé un avoir par mail. Or, le montant de cet avoir est incorrect et de plus, je souhaite être remboursée pour plusieurs raisons :

- je ne vais pas recommander sur ce site dans le délai de 1 an, surtout pour une somme dépassant 200 €. C'est une somme non négligeable dans la vie d'une famille, qui pourrait être utilisée de manière plus constructive !
- les articles se trouvent encore sur le site ! (copie d'écran à l'appui). L'avoir date qd même d'avril
- j'estime avoir été trompée par le site qui propose des articles disponibles à la vente alors qu'ils ne le sont pas. Ils ont forcé une vente qu'il savait ne pas aboutir.

Je souhaite donc obtenir un remboursement, du bon montant évidemment.
Ce sujet traîne depuis plusieurs mois et n'aboutit pas malgré de multiples mails.

Merci de m'aider dans ma démarche. Je n'arrive pas à trouver de textes de lois pouvant m'aider à défendre ma position.

Précision que j'ai failli oubliée : dans les conditions générales de ventes apparaît :
"Article 2 : Disponibilité et détails des produits

Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles.

A réception de votre commande, nous vérifions la disponibilité du (ou des) produit(s) commandé(s). En cas d'indisponibilité, nous nous engageons dans les 30 jours à compter de la validation de la commande soit à vous livrer le produit commandé, soit à vous proposer un produit similaire à un prix similaire, soit à vous le rembourser sous forme de bon d'achat. "

J'ai entendu dire qu'aucun cas les conditions générales de ventes prévalaient sur la loi.

Merci d'avance pour votre aide.
Cordialement

Par **gloran**, le **30/05/2008** à **15:06**

Bonjour,

L'article 1376 du code civil est très clair. vous devez demander la répétition de l'indû :

"

Celui qui reçoit par erreur ou sciemment ce qui ne lui est pas dû s'oblige à le restituer à celui de qui il l'a indûment reçu.

"

On oppose souvent cet article aux commerçant qui proposent des avoirs. Sur ce forum le mois dernier, un internaute s'est fait prélever par erreur 200 euros à un bar (après une tournée) et le barman lui proposait ... un avoir ! sur un bar !

Le tribunal de grande instance de Bordeaux a condamné CDiscount pour plusieurs clauses abusives.

Or, celle sur le bon d'achat a été jugée licite... car elle ne fait pas obligation au consommateur d'accepter le bon ou le produit de substitution, vous pouvez donc réclamer le remboursement par chèque.

<http://www.foruminternet.org/specialistes/veille-juridique/actualites/cdiscount-condamne-pour-clauses-abusives-et-vente-forceee-2638.html>

Dès après-demain, les dispositions de la loi Chatel seront applicables. Notamment, aujourd'hui l'article L121-20-1 du code de la consommation est le suivant :

"

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser sans délai le consommateur et au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

"

Tandis que dès le 1er juin 2008, le nouveau texte est le suivant :

"

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. [fluo]Ce remboursement

s'effectue par tout moyen de paiement.[/fluo] Sur proposition du professionnel, le consommateur ayant exercé son droit de rétractation peut toutefois opter pour une autre modalité de remboursement.

"

A votre place, j'envoie - dans 2 jours !! - un recommandé AR au cybermarchand en demandant l'application de l'article L121-20-1 du code de la consommation, et citez aussi la jurisprudence du tribunal de Bordeaux.

Ceci devrait suffire.

(dans le pire des cas, vous pouvez demander de droit le remboursement des prélèvements frauduleux à votre banque sans justificatif conformément à l'article L132-4 du code monétaire et financier. Ce serait à la banque de prouver votre mauvaise foi, et généralement elles ne vont pas au tribunal sur les fraudes CB à cause de la mauvaise pub, et "prennent sur elles" stoïquement :).

Par **Cécile19**, le **30/05/2008** à **21:59**

Merci beaucoup pour votre réponse. Dès lundi, j'envoie un recommandé avec AR. Je vous tiendrai informé des suites de mon litige.

Bon Week-end.

Cordialement.