



Débiteur et société recouvrement

Par alia, le 23/08/2016 à 11:43

bonjour

Je remercie par avance ceux qui me liront et pourront éventuellement répondre à ma question. J'ai commandé des articles le 30 juin sur internet, payés carte bancaire, transaction passée sans problème. Plus d'une semaine après je reçois ma commande sans problème.

Je pars 15 j en vacances. Je reviens, je vérifie ma messagerie, j'ouvre mon courrier postal, rien à signaler. Pendant 15 j environs, je reçois des appels venant toujours du même n°, les fois où je décroche, personne ne parle au bout. Sur internet je trouve des internautes ayant reçu appels du même n° et indiquant qu'ils ont trouvé que c'était "C...." une agence de recouvrement.

Soudain, je reçois un mail de "C...." m'informant que je suis débiteur d'une somme envers une société de vente sur internet. Je reconnais le nom de la boîte où j'avais passé la commande fin juin. Je vais chercher mes relevés bancaires récemment reçus, et oui, je vois que ce montant n'apparaît pas dans les débits. Je n'ai reçu, après ma commande, aucun mail, aucun courrier écrit pour m'en informer, aucune lettre de relance, rien du tout...sur l'historique des commandes du site la rubrique "commandes" ne fait figurer aucun souci, et indique "paiement : carte bancaire". J'appelle l'enseigne, afin de leur régler ce qui serait dû, on me répond que non, ils veulent absolument que je passe par "C..." la société de recouvrement. J'envoie un mail au site par contact (impossible d'avoir une adresse mail) et on me répond par mail qu'un message automatique est envoyé dans ces cas. Je ne l'ai jamais reçu sur ma messagerie. Je leur demande de me fournir les dates et heures de ce prétendu envoi, et là, plus de réponse...J'appelle "C..." qui veut que je règle par carte bancaire, je leur demande de préciser la raison de du problème, ils me répondent que ma banque a rejeté le paiement des articles lors de la commande. Je me demande pourquoi, mais je n'envisage pas alors qu'ils mentent. J'indique que si je règle, je préfère régler par chèque, un blanc, on veut que je donne alors des renseignements sur moi, je dis que c'est à eux de me faire parvenir par mail les conditions du paiement par chèque, la dame me demande quelle est ma banque (?) et lorsque je lui réponds, il y a un grand blanc, puis elle me dit qu'elle me l'envoie en suivant sur

mon ordi, mais ...pas de message reçu ce jour...

Renseignements pris auprès de ma banque : non, il n'y a pas eu rejet de paiement, et oui, la banque a autorisé le versement (mon compte étant provisionné elle n'avait pas de raison de dire non), elle m'a donné un papier l'indiquant par écrit. Mais le fait est que la somme n'a pas été prélevée par l'enseigne, ou qu'il y a eu un "bug" de leur côté. Quoi qu'il en soit, mon compte n'a pas été débité, or j'ai les articles dont je me suis servie. Je ne conteste pas qu'il y ait un dû à régler mais il semblerait que les seuls responsables et à tous les égards soient l'enseigne en question, or c'est moi qui me retrouve dans une situation extrêmement pénible. Mais pourquoi ne m'a-t-on avertie de rien? aucune relance? et soudain une société mandatée (procédure amiable) comme si j'avais refusé de régler une créance (dont en fait j'ignorais l'existence)

Ma question est la suivante : Si je dois payer, je paye, le souci n'est pas là pour moi, mais ai-je le droit en tant que débiteur d'adresser directement le chèque au créancier (ils ne donnent pas d'adresse service contentieux, mais ils ont une adresse service règlement), et comment m'y prendre ? Un chèque et courrier recommandé avec AR ? Qu'indiquer précisément dedans ? Je précise que mon mail à l'enseigne les informait aussi des coups de fils, ainsi que mon appel téléphonique, mais ils ont fait comme si rien. Je crains qu'ils refusent de l'encaisser et que du coup je sois tenue comme responsable.

Que me conseillez-vous?

Désolé pour la longueur, mais je voulais que ce soit assez précis pour permettre une réponse éclairée.

Merci à ceux qui pourront m'aider.

Par **chaber**, le **23/08/2016** à **11:55**

bonjour

[citation] Si je dois payer, je paye, le souci n'est pas là pour moi, mais ai-je le droit en tant que débiteur d'adresser directement le chèque au créancier (ils ne donnent pas d'adresse service contentieux, mais ils ont une adresse service règlement)[/citation] Si le montant réclamé est identique au montant facturé vous pouvez régler au service règlement.

Dans le cas contraire, par exemple ajout de frais, vous envoyer un chèque correspondant à votre commande directement au créancier par LRAR

Par **Tisuisse**, le **23/08/2016** à **14:49**

Bonjour alia,

Comme dit mon confrère Chaber, si vous avez une dette vis à vis de la Société à laquelle vous avez passé commande, vous réglez directement à votre fournisseur et vous oubliez la Société de recouvrement. Sachez que cette dernière n'a pas beaucoup (voire pas du tout) de droit à votre égard. Lisez donc le dossier en en-tête de ce forum : Les officines de recouvrement.

Par **alia**, le **23/08/2016** à **14:58**

Je vous remercie tous deux pour vos réponses ; je vais envoyer le chèque du montant de l'achat à l'enseigne où j'avais commandé, dans un courrier LRAR afin de m'assurer que le règlement aura bien été reçu. Je vais par ailleurs lire ce dossier que vous mentionnez. Merci encore à vous, Chaber et Tisuisse.

Par **alia**, le **24/09/2016** à **11:54**

Bonjour

Je reviens vers vous afin de vous consulter à nouveau : suite à l'envoi du chèque à l'enseigne, j'ai pu constater sur mes relevés bancaires que ce dernier avait été encaissé. Je pensais donc que l'affaire était close. Mais la société de recouvrement a encore procédé à des appels téléphoniques (sans réponses au bout du fil) et je viens de recevoir un nouveau mail de leur part, indiquant que la somme est toujours due, et me relançant pour procéder au paiement auprès d'eux. Je me tourne vers vous donc afin de voir si il est plus pertinent de les ignorer (mais le téléphone, c'est difficile) ou bien si il vaudrait mieux que j'envoie un courrier recommandé à l'enseigne, qui, finalement, est au départ le responsable de cette situation. Dans l'option d'un courrier, dois-je mentionner certains des articles que j'ai pu lire dans votre dossier sur le sujet ?

Merci d'avance si vous trouvez un petit moment pour me répondre.

Par **Tisuisse**, le **24/09/2016** à **12:02**

Vous ignorez les relances de cette officine de recouvrement, c'est tout. S'ils insistent par téléphone, vous ne répondez pas, mais s'ils vous harcèlent vous les informez que les appels sont enregistrés et que, s'ils continuent vous n'hésitez pas à déposer une plainte devant le Procureur pour harcèlement et tentative d'extorsion de fonds. En règle générale, ils n'insistent plus et vous laissent tranquille. Vous n'avez rien d'autre à leur dire surtout pas que vous vous êtes acquitté de votre dette directement auprès de votre fournisseur, cela ne les regarde pas.

Par **alia**, le **26/09/2016** à **17:57**

Je vous remercie pour votre réponse, je vais suivre vos recommandations.