

Annulation commande passée par Erreur sur Internet

Par **Yuste21**, le **23/07/2007** à **21:58**

Bonjour,

J'ai passé, par erreur, une commande sur un Site Internet allemand. J'ai donc répondu au mail de confirmation de la commande (envoyé par le Site) pour leur signifier qu'il s'agissait d'une erreur (je souhaitais, en fait, juste connaître les frais de livraison pour la France).

Néanmoins, le Site ne veut pas prendre en compte ma demande d'annulation et me réclame le paiement de l'objet commandé (sachant qu'il n'a bien sûr pas été envoyé).

Le fait de ne pas permettre l'annulation d'une commande, passée par erreur, peut-il être considéré comme une clause abusive ? Si je paye et que l'objet m'est livré, pourrai-je exercer mon droit de rétractation (de 7 jours) ?

Merci de vos réponses,

Cdt

Par **Camille**, le **25/07/2007** à **10:11**

Bonjour,

Pas impossible... à condition, bien sûr, que ces règles de droit français soient acceptées par le fournisseur allemand qui, lui, se base en principe sur les règles de droit allemand...

Euh... même en France, refuser d'annuler une commande parce qu'on l'aurait passé par erreur n'est pas considéré comme abusif.

"Nemo auditur propriam turpitudinem allegans". Nul ne peut se prévaloir de ses propres turpitudes...

Par **Yuste21**, le **25/07/2007** à **19:01**

En France, la validation d'une commande se fait quand on la paye !

En Allemagne, on valide d'abord. La commande est passée. On paye ensuite PUIS la commande est envoyée.

Par **Camille**, le **27/07/2007** à **11:45**

[quote="Yuste21":1hlf143p]En France, la validation d'une commande se fait quand on la paye !

En Allemagne, on valide d'abord. La commande est passée. On paye ensuite PUIS la commande est envoyée.[/quote:1hlf143p]

Je ne vois pas trop bien ce que vous voulez dire par là.

Si vous voulez parler du mécanisme de commande par Internet, chaque site fait comme il veut, ce n'est en tout cas pas une obligation légale de pratiquer d'une manière ou d'une autre. Une commande (ou un contrat) est considérée comme valide dès que les deux parties ont manifesté leur accord sur la nature, le prix et les conditions. Donc, normalement, le paiement intervient forcément "plus tard"...

"L'erreur de consentement" n'est admise par les tribunaux que dans certains cas bien particuliers.

Par **Yuste21**, le **27/07/2007** à **19:45**

Je suis d'accord avec toi... c'est justement ce qui me fait peur.

Néanmoins, sur la plupart (si ce n'est tous) les sites Internet français, lorsque tu valides une commande (cad ton panier), tu arrives sur une page où l'on te demande ton numéro de CB. Si tu ne le renseignes pas et que tu quittes la page, ta commande n'est pas réellement "validée" et n'est, je pense, même pas envoyée au Site.

Dans mon cas, après validation de la commande, j'ai reçu un mail avec les coordonnées bancaires du Site dans lequel on me demandait de payer. J'ai donc répondu en disant qu'il s'agissait d'une erreur mais ils ne veulent rien entendre. Pour preuve leur mail d'aujourd'hui :

"En validant la commande, j'ai conclu un contrat et me suis engagé à la payer ! Nous disposons de votre adresse IP, vous ne pouvez donc pas la contester. Votre cas a été expédié à nos avocats à Paris. Tous les coûts encourus seront à votre charge"

Ma question : est-ce de l'intox sachant que mon "erreur" ne leur a occasionnée, pour le moment, aucun frais. Vont-ils vraiment se faire chier à envoyer ce dossier à un avocat sachant que la loi protège quand même les consommateurs qui, de plus, dispose d'un délai de 7 jours pour se rétracter...

Par **Camille**, le **28/07/2007** à **11:52**

Bonjour,

[quote="Yuste21":1rp0lpng]

Néanmoins, sur la plupart (si ce n'est tous) les sites Internet français, lorsque tu valides une commande (cad ton panier), tu arrives sur une page où l'on te demande ton numéro de CB. Si tu ne le renseignes pas et que tu quittes la page, ta commande n'est pas réellement "validée" et n'est, je pense, même pas envoyée au Site.

[/quote:1rp0lpng]

C'est bien possible, mais à ma connaissance, ce n'est pas une obligation légale. C'est plutôt une "règle de bon sens"...

[quote="Yuste21":1rp0lpng]

Pour preuve leur mail d'aujourd'hui :

"En validant la commande, j'ai conclu un contrat et me suis engagé à la payer !

[/quote:1rp0lpng]

Même en droit français, ils ont probablement raison (sous réserves quand même qu'il ait été clairement écrit quelque chose ne laissant pas de doute, genre bouton "Validez la commande", et non pas "Passer à la suite de votre commande").

[quote="Yuste21":1rp0lpng]

Tous les coûts encourus seront à votre charge"

[/quote:1rp0lpng]

Oui. Euh... à condition qu'ils obtiennent gain de cause devant un tribunal...

[quote="Yuste21":1rp0lpng]

Votre cas a été expédié à nos avocats à Paris.[/quote:1rp0lpng]

Déjà ? Moi, j'aurais tendance à leur répondre : "Dans ce cas, veuillez leur faire savoir qu'ils veuillent bien se mettre directement en contact avec les miens. Pour obtenir leurs coordonnées et pour des questions de confidentialité, je ne répondrai qu'à une demande de leur part que par écrit et en LRAR".

[quote="Yuste21":1rp0lpng]

Ma question : [b:1rp0lpng]est-ce de l'intox[/b:1rp0lpng] sachant que mon "erreur" ne leur a occasionnée, pour le moment, aucun frais. Vont-ils vraiment se faire chier à envoyer ce dossier à un avocat[/quote:1rp0lpng]

Ben, si la somme est modique, ça y ressemble beaucoup...

(Et si vous avez commandé un Airbus A380, je ne pense pas qu'un juge admette que la commande soit validée en cliquant seulement sur un bouton dans un écran internet...)

Un procès de cette nature entre client et fournisseur étrangers est loin d'être simplissime.

[quote="Yuste21":1rp0lpng]

sachant que la loi portège quand même les consommateurs qui, de plus, dispose d'un délai de 7 jours pour se rétracter...[/quote:1rp0lpng]

Oui, à condition quand même de savoir si la loi française s'applique dans votre cas OU qu'il existe un mécanisme similaire en droit allemand ET que vous l'exerciez...