



Changement de tarif ebay : facture exorbitante

Par **SEVE**, le **23/09/2009** à **09:50**

Bonjour,

Client(e) Ebay depuis 2004, je possédais une boutique de cartes à collectionner (vente des doubles de mon fils collectionneur).

Les tarifs Ebay de cette boutique se composaient :

- d'un abonnement mensuel de 9.95 euros
- frais d'insertion de 0.05c par annonce pour une visibilité moindre (0.35c pour une visibilité normale),
- frais d'option fond de page "illustrateur d'annonce" de 0.10c par annonce
- commission variable en fonction du prix de vente de l'objet.

J'avais environ 550 annonces en cours qui se remettaient en vente automatiquement tous les 30 jours.

Au 09.09.09 Ebay modifie ses tarifs et je constate le 21.09 que :

- l'abonnement est passé à 19.95 euros
- les frais d'insertion sont de 0.15c (il n'y a plus le choix sur la visibilité)
- les frais d'option "illustrateur d'annonces" sont passés à 0.30c car mes annonces se renouvèlent automatiquement tous les 30 jours !
- les commissions ont légèrement augmentées.

Bref, au 21.09, ma facture s'élève à 196.78 euros alors que je n'ai vendu que pour 58.09 euros d'objets !

Je précise que :

- il n'est pas possible de modifier de façon groupée les 550 annonces pour arrêter le renouvellement automatique mensuel (il faudrait annuler les annonces 1 par 1, les modifier et les remettre en ligne, d'où un surcoût)
- il n'est pas possible de supprimer l'option "illustrateur d'annonce" de façon groupée, il faudrait le faire annonce par annonce. Donc impensable lorsqu'on a 550 annonces en cours !

Rien que pour l'option illustrateur cela me coûte 0.30c x 550 : 165 euros !!!

Je conteste cette facture et la manière de faire d'Ebay : peu de communication sur les changements tarifaires sans mise en avant des conséquences que cela peut entraîner pour le vendeur. Le système est bridé, si l'on veut modifier il y aura forcément un surcoût ...

J'ai bien sûr fermé ma boutique dès que j'ai vu que les frais étaient devenus exorbitants. Je n'ai donc plus d'annonce en cours, mais je leur dois 196.78 euros !

Je précise qu'Ebay n'est pas joignable au téléphone, qu'il possède un service technique incompetent : renvoi des réponses "bateau" aux questions posées.

Quels sont mes recours ?

Je pensais faire

opposition à ma carte bancaire pour ne pas être prélevée de ce montant, mais cela va se retourner contre moi et je vais me retrouver au contentieux !

Puis-je saisir la DGCCRF dans ce cas ?

S'agit-il d'un abus de pouvoir ?

Merci d'avance de votre aide car je ne peux pas payer cette somme totalement injustifiée.

Par **goldy_40**, le **23/01/2010 à 12:32**

Il y a manifestement dans votre cas un manque d'information du consommateur.

Cependant, Ebay semble s'obstiner depuis quelque temps dans le recouvrement de ses "dettes bidon" par le biais de sociétés de contentieux, voir d'huissiers, si on ne répond pas.

Sans parler du blocage de compte et de plein de vicissitudes de leur part (envois notamment de mails avec virus, tentatives de prélèvement automatiques sur PayPal, etc. ...).

Quant à leurs réponses fantoches, elles sont le reflet de "robots qui gèrent 95% des litiges... Sans commentaires.

Et cette situation s'est largement aggravée depuis le licenciement des 50 ou 60 personnes qui géraient le site français. Des postes qui sont repris depuis par leur site de Suisse et du Luxembourg avec des Codes de la Consommation (s'il en existe) qui semblent diverger.

Sauf qu'Ebay doit respecter aussi la réglementation des pays où il pratique.

C'est en tout cas ce que j'ai vécu personnellement sur une affaire sensiblement similaire (usage du turbo lister, facilitant les ventes groupées, mais ne faisant pas apparaître la différence entre les frais de parution et la commission finale sur ventes réalisées). D'où un sens équivoque dû à l'absence de panier intermédiaire permettant de vérifier cet état de fait !....

Il devient donc indispensable dans ce genre de cas -- vu qu'ils font la sourde oreille -- de saisir la DGCCRF, voir de demander parallèlement un recours auprès du juge de proximité (tribunal d'instance), avec ou sans avocat, avec demande de dommages et intérêts.

Ce sont les seules règles capables de les ramener à la raison, hélas !...