



Encaissement de paiement CB apres annulation de commande

Par **camavic**, le **26/01/2015** à **19:23**

Bonjour,rrnrnJe me tourne vers vous car je rencontre un probleme avec un site commercial internet et je ne connais pas mes droits.rnJ'ai passé une commande peu de temps avant noel comme chaque annee sur un site internet. Je valide ma commande et effectue un reglement en 3 fois par CB.rnQuelques jours apres, je retourne voir sur le site si ma commande est expediee mais je constate qu'elle a le statut "bloquée".rnJe les appelle aussitot et le commercial m'explique qu'ils ont bloqué ma commande car d'après eux je leur dois la 3eme echeance (90€) de ma commande de l'année derniere,rnchose avec laquelle je ne suis pas d'accord. Je ne peux obtenir les justificatifs de mon ancienne commande car j'avais réglé avec la CB de mon mari, dont je suis maintenant séparée et qui apparemment, ne souhaite pas rechercher ses paiements sur l'année derniere. Comme il etait impossible de discuter avec le commercial, je lui demande d'annuler ma commande. Sur le site, il est bien stipudé que les produits ont été annulé.rnAujourd'hui, ils m'ont deja encaissé 2 des prelevements prévus de ma commande, environ 135€, pour soit-disant régler cette fameuse commande de l'année derniere de 90€.rnJe recois d'ailleurs avant chaque encaissement, un mail me confirmant le debit de l'echeance de 69€ pour ma commande du 18/12/14 d'un montant de 0€.rrnrnMa question est la suivante:rnOnt-ils le droit d'encaisser une commande que j'ai annulé pour régler le paiement d'une autre commande?rnD'autre part, ils m'ont deja encaissé plus que ce qu'ils disent que je leur dois, comment dois-je faire?rnJ'ai contacté ma banque et leur ai expliqué ma situation mais je n'ai pas d'assurance avec ma CB pouvant m'aider dans ce litige.rnMerci d'avance de votre aide.

Par **moisse**, le **27/01/2015** à **08:51**

Bonjour,
Vous dénoncez auprès de votre banque les débits effectués sans communication de votre code secret.
La banque vous fera remplir un tas de documents exonérant sa responsabilité et vous laissant l'entière responsabilité de tout litige survenant avec le supputé créancier.