



Paiement d'un abonnement dont je n'ai pas bénéficié

Par FrancoisM

Bonjour,

J'ai souscrit le 30 mai à un abonnement sur la plateforme "W" afin de pouvoir répondre à des demandes de bricolage chez des particuliers.

Arrivé au 30 juin, j'ai cherché à résilier mon abonnement mais c'était impossible, la plateforme me réclamait un mois supplémentaire d'abonnement afin d'accéder à la résiliation.

N'ayant pas enregistré de carte, je n'ai pas payé ce mois supplémentaire et mon compte a donc automatiquement été bloqué. J'ai contacté le service client afin de résilier cet abonnement, mais c'était un dialogue de sourd.

Arrivé maintenant début aout, ils me réclament un troisième mois d'abonnement (je précise bien que j'ai bénéficié de la plateforme uniquement sur le 1er mois payé), et me menace de transférer mon dossier auprès d'une société de recouvrement.

Ma question est la suivante : Est-ce légal de réclamer le paiement d'un service auquel le client n'a aucunement bénéficié ?

Merci beaucoup pour votre aide.

Par janus2

Bonjour,

Impossible de vous répondre sans savoir à quoi vous vous êtes engagé en prenant cet abonnement. Il faut relire les CGV de cette plateforme et leurs conditions de résiliation.

Est-ce légal de réclamer le paiement d'un service auquel le client n'a aucunement bénéficié ?

Par exemple, quand vous prenez un abonnement téléphonique, vous payez même si vous ne téléphonez pas...

Par FrancoisM

Bonjour,

Merci pour votre retour rapide.

Les CGV précisent les éléments suivants :

"Les Options Payantes souscrites par les Utilisateurs sont reconduites mensuellement par tacite reconduction. L'Utilisateur pourra à tout moment demander ou procéder à la résiliation d'une ou plusieurs des Options payantes souscrites depuis son Compte Utilisateur, via le Menu... Cette résiliation prendra effet à la prochaine date anniversaire mensuelle."

Ce qui pose problème dans ma situation c'est que sans avoir payé le mois reconduit, le compte s'est bloqué dès le premier jour du mois reconduit, sans aucune possibilité de résiliation pour moi. Il faut que je régularise le paiement avant de pouvoir accéder à la résiliation.

La différence avec l'abonnement téléphonique est qu'il ne s'agit pas d'un service dont je bénéficiais, ils ont bloqué mon compte sans que je ne puisse rien faire dessus (donc m'obliger de payer pour un service bloqué...).

Merci pour votre aide.