



Achat internet volé à la Poste. Quel recours ?

Par paulhang

Bonjour à tous

D'abord, merci par avance de votre aide.

Ma fille a acheté un collier d'une valeur de 100 euros sur un site internet français qui semble fiable. Le collier a été envoyé en lettre suivie et il n'est jamais arrivé, bien que le numéro indique qu'il a bien été livré. Interrogée verbalement à ce sujet, la Poste reconnaît elle-même que le colis a été volé (période des fêtes, blablabla...). Le vendeur quant à lui refuse tout remboursement, prétextant que le suivi indique que l'envoi est arrivé (et donc, que l'objet n'a pas été volé). Nous avons invoqué l'article L.221-15 du Code de la consommation mais le vendeur rétorque que sa responsabilité n'est pas en cause, citant ce même texte de Loi : "...Toutefois, il (le vendeur) peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure." Je pense que le vendeur ne comprend pas ce texte mais j'avoue que mes connaissances "juridiques" ont aussi des limites ; je m'en remets donc à vous pour savoir ce que je pourrais répondre et quelles actions je pourrais mettre en œuvre pour tenter d'obtenir un remboursement. Pour info, nous avons même proposé d'acheter à nouveau le même article à 1/3 du prix en payant un acheminement assuré, ce à quoi le vendeur a proposé une réduction de 10% sur le prochain achat...). Encore un grand merci par avance, et bonnes fêtes à tous.

LL

Par isernon

bonjour,

si la Poste reconnaît que le colis a été volé, vous devez vous adresser à elle pour un dédommagement. d'ailleurs, c'est le sens, selon moi, de la réponse de votre vendeur.

salutations

Par yapasdequoi

Bonjour,

Le vendeur semble se débarrasser du problème un peu trop rapidement.

La Poste a un contrat avec lui, pas avec vous... et donc son affirmation (orale !) de celle-ci n'a que très peu de valeur.

Voici une page pour vous indiquer les recours possibles :

[url=https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10868]https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10868
[/url]

Par paulhang

Merci pour le lien. Je vais suivre la procédure indiquée. Cordialement, LL