



Colis déclaré "livré" non reçu

Par aben

Bonjour,

J'ai effectué une commande sur internet le 02/02/15, l'envoi devant être fait par colissimo access avec suivi de livraison et réception sans signature dans la boîte aux lettres.

Le 04/02/15 je reçois un email me disant que ma livraison va avoir lieu le lendemain, soit le 5/02/15. seulement le lendemain, rien dans ma boîte aux lettres.

Sur le site internet de suivi de la Poste, le colis est indiqué comme "livré" mais ma boîte aux lettres est vide, j'ai interrogé mes voisins qui n'ont rien reçu.

Quelques jours plus tard, j'ai contacté la poste, qui me dit avoir bien déposé le colis dans ma boîte.

J'ai également contacté le vendeur, qui ne veut rien savoir, me disant que le colis a été livré. Je lui ai même envoyé une déclaration sur l'honneur de non réception du colis.

Je vois ceci :

L'article 15 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN) introduit un nouveau régime de responsabilité pour les vendeurs à distance :

« Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient à exécuter par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, il 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 »

(nouvel art. L. 121-20-3 du Code de la consommation).

alors comment faire? qui est responsable ? comment réclamer le ré envoi de ma commande?

je vous remercie par avance,