



Colis renvoyé à l'expéditeur car le point relais part en vacances

Par Thombe

Bonjour,

J'ai acheté un produit sur internet auprès d'une boutique française.
Le produit est arrivé en point relais ce lundi 29 août 2024, avec une date de retrait jusqu'au 12 août 2024.

De retour de vacances aujourd'hui, j'ai appris directement auprès du point de retrait (et non via aucune alerte ou mail) que le colis a été renvoyé à l'expéditeur par le point relais le 1er août.
La raison est simple ; il a renvoyé tous les colis car il part en vacances.

En contactant le vendeur, il me dit qu'il a bien reçu le colis retourné et que pour l'avoir de nouveau je dois payer de nouveau 10? de frais de port.
L'article est un t-shirt à 40? pour lequel j'avais déjà payé 10? de frais de port la première fois.

Vous comprenez mon désarroi, j'aimerais connaître les solutions qui me sont données de droit s'il vous plaît.

En cas de remboursement, aurai-je les frais de port aussi remboursés?
En cas de renvoi, suis-je en droit de demander de ne pas payer de nouveau les frais de port?

Pour information, l'expéditeur du colis est Collissimo.

Merci à toutes et tous pour vos réponses!

Par Isadore

Bonjour,

Ecrivez au vendeur que vous lui demandez soit de vous rembourser sous une semaine, soit de vous livrer la marchandise commandée, conformément à l'article 1603 du Code civil :

[url=https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006441528]https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006441528[/url]

[url=https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006441557]https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006441557[/url]

Le vendeur a l'obligation de vous faire livrer la marchandise (et ensuite peut se retourner contre le transporteur) :
[url=https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10037]https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10037[/url]

Si le contrat de vente est annulé par sa faute, il doit vous rembourser intégralement, frais de port compris.

Si le vendeur fait sa mauvaise tête, au vu de la somme en jeu un recours en justice n'en vaut pas la peine. Il faudra tenter de saisir le médiateur de la consommation dont dépend le professionnel (c'est gratuit pour le client). Le vendeur a l'obligation de communiquer ses coordonnées à ses clients :
[url=https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F33338]https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F33338[/url]

Et si vraiment il exagère, il faudra tenter un signalement à la Répression des fraudes :
[url=https://signal.conso.gouv.fr/fr]https://signal.conso.gouv.fr/fr[/url]

Par Thombe

Bonjour Isadore,

Un énorme merci pour votre réponse!

J'ai pu obtenir gain de cause en envoyant un lien vers ce sujet de discussion après du marchand, et j'ai été remboursé dans l'intégralité !

Bon mois d'août!