



Colis signalé "livré" sauf qu'il ne l'est pas.

Par neva

Bonjour tout le monde !

Etant un étudiant (à Paris) je passe souvent des commandes sur internet. Cette fois j'ai commandé un téléphone pour l'offrir à ma mère qui a cassé le sien. Mon budget n'est pas illimité donc j'ai vraiment besoin d'un conseil avisé.

J'attendais ce colis commandé sur un site de E-commerce, envoyé par la poste le colis est marqué "livré" sur le suivi, sauf qu'il ne l'est pas en réalité. Quel recours je peux avoir auprès de la poste s'ils affirment (de manière écrite mais sans preuve) que le colis a été livré. J'ai essayé d'envoyer un e-mail au Service Client de site ou j'ai passé la commande, mais ils affirment que la poste leur a envoyé le même message qu'à moi et que ça leur suffit comme preuve.

Dans mon immeuble j'ai des caméras juste devant les boîtes aux lettres qui pourraient éventuellement servir de preuve mais comment procéder pour accéder à ces enregistrements (syndicat?), faut il faire une demande auprès de la police?

En cas que ma signature a été falsifiée par le livreur comment procéder? (je ne sais pas s'il y a eu une signature ou pas, ils ne veulent pas me dire comment ils ont procédé pour leur "vérification", j'ai juste l'impression qu'ils ont fait un mail à la va-vite du genre "ça a été livré", mais qu'ils n'ont rien vérifié du tout).

Comment faire valoir mes droits? A quelle article de loi je pourrais m'accrocher pour faire valoir ma commande et auprès de qui?

Parce que dans ma tête (je ne suis pas juriste) ça sonne comme "vol" et "usurpation d'identité"/"falsification de la signature".

Voilà je vous remercie énormément de votre patiente et de vos réponses. A l'aide, s'il vous plaît ! ;(