Produit non reçu. Refuser le remboursement

Par Philippe Le Bel

Bonjour,

J'ai acheté un produit (tout à fait banal) sur internet et je n'ai pas été livré car le colis était dans un point relais qui était fermé lorsque que je m'y suis rendu malgré les informations du transporteur.

J'ai averti le transporteur et le commerce le jour même de ce manquement.

Le commerçant m'a remboursé mais je n'ai jamais demandé cela et je désire refuser ce remboursement et recevoir mon colis.

Impossible de trouver d'informations sur le net car tous les sites (très nombreux) explique que le commerçant est tenu de respecter les conditions de livraison et est tenu de rembourser.

C'est un peu contradictoire est c'est difficile d'y comprendre quelque chose.

Si le vendeur a le loisir de rembourser alors pourquoi affirmer qu'il est tenu de respecter les conditions de livraison ?

Par morobar

Bonjour,
Si le vendeur a le loisir de rembourser alors pourquoi affirmer qu'il est tenu de respecter les conditions de livraison ?
Lorsque la livraison prévoit un dépôt en relai, le client destinataire dispose d'un certain délai, prévu aux CGV pour retirer l'envoi, avant retour d'office à l'expéditeur.
Sans doute avez-vous été négligeant ou en ne respectant pas ce délai d'attente et mise à disposition.

Par yapasdequoi

Bonjour,
Il faut vous référer aux CGU du site vendeur et au code de la consommation.

Si vous avez été remboursé, vous n'avez plus rien à réclamer.
Après vous pouvez repasser commande du même produit, à ce vendeur ou à un concurrent.

Vous pouvez aussi (si vous êtes certain d'avoir respecté vos obligations) signaler le litige à la DGCCRF.
[url=https://signal.conso.gouv.fr/]https://signal.conso.gouv.fr/[/url]

Par Philippe Le Bel

morobar

Sans doutes avez-vous été négligeant quand à la lecture du post. Reprenez-vous. (

yapasdequoi

Il faut vous référer aux CGU du site vendeur et au code de la consommation.

Le code de la consommation n'est pas clair (d'où ma présence ici). Il y est indiqué que l'acheteur peut "résoudre le contrat" et demander le remboursement et non que le vendeur peut "résoudre le contrat de lui même". En l'occurrence j'ai demandé au vendeur de me renvoyer le colis dès que j'ai constaté son manquement.

Pour rappel : L'article L. 221-15 du Code de la consommation précise que le vendeur reste responsable de la bonne réception du colis par le client, peu importe qu'il se charge lui-même de la livraison ou qu'il en confie l'exécution à un prestataire tiers.

Par yapasdequoi

Puisque vous avez la réponse, pourquoi poser une question ici ?
Essayez donc un site douteux et payant : ce sera peut être plus à votre goût !
Si vous ne respectez pas les CGU du vendeur comme par exemple le délai pour retirer le colis dans le relais, vous ne pouvez rien exiger d'autre que le remboursement.
Mais rien ne vous interdit de signaler votre frustration à la DGCCRF : [url=https://signal.conso.gouv.fr/]https://signal.conso.gouv.fr/[/url]

Par morobar

Sans doutes avez-vous été négligeant quand à la lecture du post. Reprenez-vous
Je ne crois pas.
En fait c'est (c'était) mon métier.
Alors des individus qui pensaient me donner des cours de droit des transport, j'en ai vu pas mal.
Vous êtes convenus de retirer l'envoi dans un dépôt relai dans un certain délai.
Ce qui vous n'avez pas fait, ou que vous avez fait hors délai.

Par Philippe Le Bel

Morobar

"Je ne crois pas. "

Si si. Je vais vous aider a y voir plus clair en me citant moi même :

"malgré les informations du transporteur. "
Autrement dit le transporteur m'a fourni de fausses informations. Ai-je eu tors de m'y conformer ?

Peut être n'avons pas les mêmes conception sur ce point. Pour ma part les éléments qui décrivent le processus de réception du colis fournies par le transporteur lui même engage celui-ci sur ces propres termes. Si ce n'est pas votre cas alors voilà clairement établie l'origine de notre divergence d'analyse et cela clôt le débat (stérile) entre nous. La logique n'étant pas un axiome unanimement partagé il faut bien que je me fasse une raison et renonce à convaincre. En passant c'est effrayant de savoir que ce fût votre métier et j'espère que vous n'avez pas fait souffrir trop de monde par vos "inadéquates" certitudes.

yapasdequoi

"Puisque vous avez la réponse, pourquoi poser une question ici ? "

Non je n'ai pas la réponse. C'est pour ça que je suis ici mais je concède qu'il n'est pas toujours évident pour tout le monde de comprendre une simple question. L'envie de donner des leçons aux autres est parfois plus forte que la patience de bien comprendre un énoncé. Après à savoir qui d'entre nous souffre le plus de ce mal... Vaste question

"Essayez donc un site douteux et payant : ce sera peut être plus à votre goût ! "

Manifestement, à l'aulne de vos conseils, nous n'avons pas les mêmes goûts. Je vous laisse donc à vos préférences.

"Mais rien ne vous interdit de signaler votre frustration à la DGCCRF : https://signal.conso.gouv.fr/"

Heureusement qu'il me reste cette solution et, désolé, que vous n'ayez pas la même concernant mon post car de nous deux vous semblez être celui qui, en matière de frustration, souffre le plus de cette affaire. Peut serait il plus sage d'en rester là. N'étant ni capable de comprendre le propos ni d'y répondre.

Cordialement

Par yapasdequoi

Vos sarcasmes ne flattent que votre ego.
Bon, moi j'ai poney... débrouillez vous.

Par Philippe Le Bel

"Vos sarcasmes ne flattent que votre ego. "

Je vous retourne le compliment mais, en effet, il plus sage d'en rester là.

Sur ce... Bon poney

Par janus2

J'ai acheté un produit (tout à fait banal) sur internet et je n'ai pas été livré car le colis était dans un point relais qui était fermé lorsque que je m'y suis rendu malgré les informations du transporteur.

J'ai averti le transporteur et le commerce le jour même de ce manquement.

Bonjour,
Personnellement, j'avoue ne pas comprendre la situation.
Vous avez demandé la livraison en point relais, ce point relais était fermé quand vous vous êtes présenté, et après ? Pourquoi n'avez-vous pas pu récupérer votre colis à un autre moment ?

Par kang74

Bonjour

Philippe Le Bel, peut être n'expliquiez vous pas clairement le problème ?

Quand vous dites que le point relais était fermé, vous voulez dire que c'était pendant ses heures de fermeture ou qu'il était complétement fermé pendant ce délai de 15 jours de mise à disposition ?

Par yapasdequoi

Il faut aussi préciser les délais. Si vous avez tenté de retirer le colis au delà de 15 jours, il a été retourné à l'expéditeur.

NB : Vous n'avez pas dit si le fournisseur est situé en France ?

Bref vous passez plus de temps à critiquer les réponses qu'on vous fait qu'à préciser le problème. Dommage pour vous (pas pour nous).

Par Philippe Le Bel

kang74

"peut être n'expliquiez vous pas clairement le problème ? "

Tout est possible mais peut être que non. Ce serait incroyable non ?
Il ne faut pas se laisser influencer par ceux qui lisent en diagonale et donnent des leçons.

Si quelque choses n'est pas clair il suffit de demander plutôt que d'insinuer que tout est le résultat de ma négligence.

Pour répondre :
Je me suis rendu au commerce affilié "mondial relay" dans ses heures d'ouvertures telles qu'indiquées par le transporteur et le commerce lui même.
Me rendant (plus tard) dans ce même commerce, le commerçant m'a confirmé qu'il été bien fermé le jour où je me suis rendu sur place et qu'il n'avait pas modifié les horaires sur son site internet (ni, manifestement, informé le transporteur).

Le jour où, me rendant au commerce affilié "mondial relay" pour retirer mon colis, j'ai constaté que ce n'était pas possible j'ai informé immédiatement le transporteur et le vendeur (situé en France).

Dans mon mail je lui expliquait que je ne pouvait pas retiré mon colis alors que je m'étais conformé au délais impartis et aux horaires indiquées. Je lui demandait de me renvoyer le colis précisant que je n'étais pas à l'origine de ce dysfonctionnement.

Au final. Le transporteur ne m'a pas répondu et le vendeur m'a remboursé sans un mot.

Les CGV ne précises rien. Le code de la consommation explicite le droit du consommateur à réclamer un remboursement mais non celui du vendeur à se soustraire à ses obligation de livraison. Est-ce que cela pourrait être assimilé à un refus de vente ? Je ne sais pas.

En outre :
Non, ce n'est pas grave mais c'est gavant d'être "baladé". Je me suis déplacé pour rien et en plus je ne peut plus récupéré mon colis car le vendeur refuse de me l'envoyer même si je repaye (puisqu'il m'a remboursé).

Je lui ait dit ma façon de penser (peut avez vous remarquez qu'il m'arrive d'être un peu sec) et, en passant, j'ai mentionné le code de la consommation et la responsabilité du vendeur dans la livraison qu'il la réalise lui même ou par le truchement d'un tiers.

Il m'a répondu que le remboursement était la procédure normale mais je n'ai rien trouvé de tel ni dans ses CGV ni dans le code de la consommation alors, je suis venu demander.

Voilà.

Par janus2

Bien que vous semblez ne vouloir répondre qu'à kang74, je me permets de continuer suite à mon interrogation.
Donc si, cette fois-ci, j'ai bien compris la situation, vous êtes allé juste une fois au point relais, vous l'avez trouvé fermé, et vous avez donc décidé, au lieu d'y retourner un peu plus tard, d'appeler le vendeur pour lui dire que vous n'irez pas chercher votre colis.
Cela peut être considéré comme un refus de votre part de prendre possession du colis, donc d'un usage de votre droit de rétractation. Il est alors normal que le vendeur vous ait remboursé.