



Colis Non reçu le marchand ne veut rien savoir..

Par EdwardT

Bonjour, j'ai récemment passé commande sur un site pour une valeur totale de 50 €, le colis mon été annoncé livré quand j'étais au travail et à mon retour rien... j'ai contacté la pxxxxxxx qui après investigation a dit que j'étais la deuxième personne de mon immeuble à avoir eu le problème en 2 jours sachant que nous vivons dans une résidence privée avec plusieurs portes de sécurité...

la personne de la pxxxxx m'a dit que leur livreur a bien déposé le colis dans la boîte aux lettres mais en ce moment (période de Noël) les livreurs axxxxxxxn ayant aussi la clé pour ouvrir la façade des boîtes aux lettres se servent lors de leur livraison dans les boîtes aux lettres plaines... et que depuis le début du mois il y a eu 178 plaintes pour cela... le problème c'est que le site marchand ne veut rien savoir et ne veut pas m'aider en me disant que je n'ai pas payé pour l'assurance en cas de colis perdu ou endommagé et ne veut pas me rembourser ou m'envoyer à nouveau le produit... ma question est la suivante : ce l'on le code L221-15 (le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance) est-ce que le site a le droit de se dédouaner du fait qu'ils proposent une assurance ? et ne sont donc plus responsables si je ne reçois rien ?

Merci.

Cordialement, Édouard.

Par morobar

Bonjour,

Voilà: la pxxxxxx implique une société privée de taper les boîtes aux lettres.

Et la société privée implique les intérimaires qui travaillent à la poste, et les autres services de livraison qui en font autant.

En ce qui me concerne je choisis toujours les livraisons avec recueil de signature.

Sinon la pxxxxx attestant la bonne livraison, le vendeur classe l'affaire sans suite, vous laissant le soin d'ouvrir un dossier sinistre à la Pxxxxxx.

Je l'ai fait une fois, autant dire que je mourrai de vieillesse avant d'avoir une réponse.

Par yapasdequoi

Bonjour,

Relisez les CGV du site. S'il est en France, vous pouvez le signaler à la DGCCRF.

Ce n'est pas à vous de faire la réclamation auprès du service de livraison puisque le contrat est entre le site marchand et le service livreur.

Si vous n'avez pas pris d'assurance et s'il y a des vols dans vos boîtes à lettres ... choisissez plutôt une livraison en relais colis, contre signature et avec assurance si montant important.

Par janus2

Bonjour,

Puisque la Poste certifie que le colis a bien été déposé dans la boîte à lettres, le vendeur a rempli son obligation de délivrance. Si le colis a été ensuite volé dans la boîte à lettre, ce n'est plus son problème.