



## Commande Fnac non livrée

-----  
Par Frede92

Bonjour,

J'ai passé commande auprès du vendeur La Fnac le 29 mai 2021. Le date estimée de réception de ma commande était le 2 juin ce que la poste m'a confirmé le 1er juin. Cependant le 2 juin n'ayant rien reçu j'en ai informé le vendeur le 3 juin en ouvrant une réclamation demandant la réexpédition de la commande et en parallèle j'ai ouvert une enquête auprès de La Poste. Très vite la Poste m'a fait un retour pour m'indiquer que le colis était déclaré perdu et que je pouvais donc en informer le vendeur pour qu'il puisse prendre les bonnes dispositions. J'ai donc transmis le mail de La Poste (avec numéro de dossier) à la Fnac afin qu'elle puisse constater la perte. Le service client m'a indiqué que de son côté il avait également ouvert une enquête auprès du transporteur et que malgré le mail de La Poste reconnaissant la perte il ne ferait rien tant qu'il n'aurait pas de retour du transporteur concernant la propre enquête qu'il a ouvert... Nous sommes le 12 juin et après plusieurs appels au service client les conseillers me servent toujours la même rengaine: l'enquête est toujours en cours chez le transporteur. Je doute sincèrement de la véracité de leurs propos étant donné que La Poste reconnaît la perte de mon côté, ont-ils vraiment ouvert une enquête ? . Que me conseillez-vous de faire pour les forcer à honorer cette commande? Vous en remerciant par avance

-----  
Par ESP

Bonsoir

ont-ils vraiment ouvert une enquête ?

Vu d'ici, impossible de savoir.

Je vous suggère de saisir le Médiateur de La Poste.

On lit sur "Alexia"

Si aucune solution n'a été trouvée par le médiateur, vous pouvez saisir l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes « Arcep ». Elle a un mois pour vous donner sa réponse.

Si, malheureusement, vous n'avez toujours aucune réponse satisfaisante, vous pouvez saisir le tribunal. Vous avez un an à partir de l'expédition pour agir devant le tribunal.

-----  
Par Frede92

Bonjour,

Tout d'abord je vous remercie d'avoir consacré du temps pour étudier mon cas et de m'avoir apporté une réponse rapidement.

Concernant le médiateur de La Poste me conseillez-vous de le contacter afin de vérifier si le vendeur La Fnac a bien déposé une réclamation (demande d'enquête) ? ai-je bien compris ? et dans l'affirmatif je m'interroge sur le fait qu'il veuille ou qu'il ait le droit de me fournir cette information ?

D'autre part je pensais que le médiateur se révélait utile pour arbitrer un litige entre le service postal et le client mais dans mon cas La Poste m'a fait un retour d'enquête par mail m'indiquant la perte du colis donc en soit aucun litige n'existe entre La Poste et moi-même.

Bonne journée.

-----  
Par ESP

Vous posez des questions auxquelles je ne peux répondre.  
Bien sûr, il faut mentionner ce que la FNAC vous a répondu.

MAIS...contactez aussi le médiateur de la Fnac.

Les conditions pour saisir le médiateur de la Fnac :

- Avoir essayé de résoudre directement le différend auprès de la Fnac et ne pas être satisfait de la solution apportée ;
- Ne pas avoir eu de réponse plus de 2 mois après la réclamation.
- Dans ce cas, contactez la FEVAD (Fédération de l'e-commerce à distance) via son site [fevad.fr](http://fevad.fr) ou par courrier (coordonnées disponibles sur le site précédent) si la réclamation concerne un achat en ligne.