Colis perdu par la poste Zxxxxo refuse de me rembourser

Par WawaJoy

Bonjour,

Comme je ne connais absolument rien sur les lois du consommateur, je souhaite savoir la procédure à entreprendre face à cette situation:

J'ai procédé à un retour d'une veste The Nxxx Face commandée chez Zxxxxo.
J'ai utilisé l'étiquette de retour de Zxxxxxo + j'ai une preuve de dépôt avec tampon de la poste le 12 décembre 2022. Ça va bientôt faire 3 semaines et le colis n'a pas bougé, toujours à « votre colis à été déposé à un point postal ».

Je pense que le colis a été perdu ou volé, j'ai contacté la poste plusieurs fois, ils ne souhaitent pas me dire si le colis est perdu ou volé mais me dit juste de m'orienter vers mon commerçant.

J'ai contacté Zxxxxo, j'ai dû remplir une attestation sur l'honneur, envoyé m'a preuve de dépôt et ils ont refusé de me rembourser. Ils m'ont dit que tant qu'ils ont pas réceptionné le colis, le remboursement est impossible. (Ils m'avaient d'abord dit de patienter 2 semaines pour faire une demande de remboursement et arrivé aux 2 semaines ils me refusent le remboursement).

Que faire ? :(C'est quand même un gros montant d'argent et je suis vraiment dépitée. :(

CG du forum pas de nom de marques

Par kang74

Bonjour

Le problème c'est que la loi n'oblige pas le commerçant à vous rembourser pour un retour pour X raison .
Ou alors c'est au nom du droit de rétractation et cela implique que vous retourniez à vos frais .

Cete possibilité vous est offerte par les CGU , et je doute que le remboursement ne soit pas assortie de la condition de recevoir le colis et d'en vérifier le contenu .

Vous êtes l'expéditeur du colis : il faut vous tourner vers la poste .

Un petit mot bien senti vis à vis de la Poste et vis à vis de X sur les réseaux sociaux attirent toujours l'attention de vos interlocuteurs .
Solution bien plus rapide et efficace qu'en passer par le juridique (sachant que X et le concept du service client en cas de souci, c'est niveau ZérO ... hasard ou coincidence ?)

Par WawaJoy

La poste me réfère constamment au site marchand. :(
Et j'ai renvoyé l'article avec l'étiquette prépayée.
Mais je doute que la poste me rembourse 140? du colis. Quelle horreur franchement donc quelqu'un peut s'amuser à voler des colis et le consommateur va payer pour lui

---
Par kang74

C'est pour celà que les consommateurs sont obligés d'en passer par des techniques non juridiques .

Par WawaJoy

Bah du coup finit pour moi les achats en ligne. Je vois que j'ai travaillé fort pour perdre mon argent comme ça. Merci pour vos réponses en tout cas !

Par yapasdequoi

Bonjour,
Vous pouvez adresser une réclamation au site par courrier RAR Est-il en France ?
Si oui, vous pouvez le dénoncer à la DGCCRF [url=https://signal.conso.gouv.fr/]https://signal.conso.gouv.fr/[/url]
C'est un recours qui peut marcher ... ou pas.

NB : Si vous avez utilisé l'étiquette de retour pré-payée, c'est le marchand qui est responsable du transport. Donc il ne peut pas vous renvoyer vers la poste, il doit assumer sa responsabilité.

Par WawaJoy

Merci je vais faire cela ! Oui c'est une étiquette prépayée que le marchand met dans le colis quand il l'envoi afin qu'on puisse le renvoyer au cas où et j'ai en plus la preuve de dépôt avec le numéro de suivi et le tampon de la poste.