Forum-juridique.net
LE 1er POINT D'ACCÈS GRATUIT AU DROIT

Rakuten - Colis non reçu. Procédure Litige ABUSIVE ou pas?

Par RoseRiver

Bonjour,
J'ai passé une commande sur Rakuten mais donné une mauvaise adresse par erreur. La livraison est effectuée par Chronopost recommandé.

Le suivi Chronopost indique que le colis a été retourné au vendeur le 28/12. Le vendeur ne reconnaît pas le fait et ne veut pas me répondre. Il ne veut pas me donner une preuve de livraison avec signature.

J'ai recours à Rakuten, qui refuse de traiter mon problème. Au lieu de demander une preuve de livraison (signature) au vendeur, il me demande de déposer une plainte à la police avant l'ouverture de toute litige.

Ma question est alors suivante:
- pour un colis non-reçu, faut-il, dans un premier temps, porter plainte à la police ou demander au vendeur une preuve de livraison avec signature du destinateur ?

- Rakuten me demande de porter plainte à la police, sinon il ne me fournit pas de preuve de livraison avec signature. Et sans porter plainte au préalable, je ne peux pas ouvrir une litige pour commande non-reçue à Rakuten. A-t-il droit de faire ça dans un cadre de commerce à distance?

Merci