



Un colis non cherché entraine t'il une rupture de contrat?

Par AnneT

Bonjour,

Nous n'avons pas pu réceptionné un colis et le produit est retourné à l'expéditeur (boutique en ligne). Celui-ci nous indique ne pas vouloir renvoyer le produit, même à nos frais (ni le rembourser) car le fait que nous n'ayons pas réceptionné le colis équivaut à une rupture de contrat. Cela est-il exact?
Je précise qu'il y a eu un retard de livraison de plusieurs semaines (presque 2 mois), mais nous avons été tenu informés.
Merci pour vos éclairages.

Par yapasdequoi

Bonjour,
C'est un produit sur mesure ?
C'est un site en France ? en Europe ?
Avez-vous bien lu les CGV ?

Par AnneT

Merci pour votre prise en compte.
Il s'agit d'un produit créé en série limitée (drop-vêtement). Et le site est en Europe (contact en France).
Nous avons lu les CGV qui ne sont pas très détaillées.
Les politiques de remboursement se limitent à : "Nous examinons chaque situation avec attention et faisons toujours de notre mieux pour trouver une solution adaptée. Les retours sont possibles sous certaines conditions, et nous nous engageons à traiter chaque demande avec bienveillance et réactivité"
Les politiques d'expéditions précisent des délais estimés et pouvant varier.

Un premier interlocuteur nous a proposé un renvoi avec frais de port à notre charge, puis plus donné signe de vie. Un 2ème nous indique (après plusieurs relances) ne rien pouvoir faire, invoquant la rupture de contrat. Et précise que son collègue était "sans doute mal informé".

Par yapasdequoi

Vous pouvez leur adresser un courrier RAR et faire un signalement à la DGCCRF.
[url=https://signal.conso.gouv.fr/]https://signal.conso.gouv.fr/[url]
MAis ne rêvez pas trop.

Par AnneT

J'imagine bien que cela ne donnera rien, mais c'est plus par principe.
Quel contenu pour le courrier RAR ? Si le fait de ne pas avoir récupéré le colis rompt le contrat, ils sont effectivement dans leur droit de ne rien faire ?

Par yapasdequoi

Vous demanderez le remboursement ou bien le remplacement du produit.
Comme ce sont des séries limitées, ce remplacement n'est apparemment pas possible, mais vous le saviez déjà.

Par AnneT

Merci d'avoir pris le temps de répondre.

Je reste dans le flou concernant le caractère contractuel de la chose mais vais faire un signalement pour la forme.

Merci encore.

Par hideo

Pour signaler un problème concernant un site marchand européen, vous pouvez utiliser la plateforme SignalConso ou le Centre Européen des Consommateurs. SignalConso est une plateforme en ligne gérée par la DGCCRF qui permet de signaler des problèmes de consommation. Le Centre Européen des Consommateurs offre également des services de médiation et d'aide en cas de litige avec un vendeur européen.