



Problème de colis

Par aralcmath

Bonjour,

Je poste ce message car je me trouve dans une situation compliquée. Je m'explique, j'ai commandé sur un site marchand le 10 octobre 2020. J'ai reçu un message du vendeur disant que la réception de ma commande allait prendre un peu de temps à savoir entre 12 et 24 jours. Sur ce point là, pas de problème, je patiente. Seulement, j'ai déménagé le 31 octobre de ce logement (précipitamment, ce n'était pas prévu, je ne le savais pas lors de ma commande). Et à cette date, ma commande n'était pas encore arrivée. Je me suis dit que le colis allait repartir et que le vendeur le récupérerait. Je contacte donc le vendeur dès mon déménagement lui disant que le colis n'était pas arrivé et qu'il me serait impossible de le réceptionner car je venais de déménager. J'ai envoyé deux mails et n'ai reçu aucune réponse. J'ai donc décidé d'ouvrir un litige sur PayPal le 21 novembre, n'ayant toujours pas de nouvelles du vendeur. Je reçois une capture d'écran du vendeur, mais le suivi n'indiquait pas que le colis était arrivé, et je réitère sur le nature du problème étant mon déménagement. N'ayant, encore une fois, aucune réponse, je transfère le dossier à PayPal deux jours plus tard. Un jour plus tard, PayPal refuse mon dossier. Ils me disent qu'ils auraient reçu une capture d'écran disant que mon colis était arrivé. Je vérifie sur le suivi, et en effet mon colis est marqué comme "livré, remis en main propre ou dans la boîte aux lettres" sur le site de la poste.

Je décide ainsi de faire une réclamation envers la poste. Ces derniers sont très réactifs car ils m'ont rappelé le lendemain matin. Ils me disent que ce colis a bien été livré. Néanmoins, la personne que j'ai au téléphone m'indique que le facteur ira demander aux nouveaux locataires de l'appartement de rendre le colis qui leur a été livré. La poste me rappelle dans l'après midi en me disant que les nouveaux locataires disent ne jamais avoir reçu de colis, que mon nom est toujours sur la boîte aux lettres (ils ont pris une photo en preuve), et qu'ainsi ils ne peuvent plus rien faire.

Je souhaiterais donc savoir quelles sont les procédures à entamer.

Dois-je mettre en demeure le vendeur afin que ma marchandise soit livré comme il s'y est engagé?

Puis-je également porter plainte contre x concernant mon colis, qui, serait donc volé car noté comme livré?

Merci d'avance pour vos réponses et votre aide.