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

Colis non réceptionné par le client

Par Novaslash

Bonjour,

Je travaille sur la boutique en ligne de mon fils et nous butons sur une question concernant la non réception de colis par un client.

Si un client choisi la livraison en point relais (ou à domicile mais qu'il n'est pas présent donc le colis part au bureau de poste le plus proche) mais il ne va pas le chercher, après x jours, le colis retourne à l'expéditeur.

A partir de là, que se passe-t-il ? Que dit la loi ? Est-ce que légalement, mon fils devra rembourser la commande ?

Je vous remercie.

Par AGeorges

Bonsoir Nova/,

Si le produit est acheté en ligne (achat sur Internet, par correspondance, par télé achat ou par téléphone avec un professionnel), le consommateur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat (articles L 121-21 à L 121-21-8 du Code de la consommation).

On ajoute :
- Le non-retrait est équivalent,
- Le remboursement inclut les FDP.

La technique classique consiste à remettre en vente le produit récupéré en augmentant le prix pour compenser la perte des FDP.

Par janus2

Bonjour AGeorges,

Vous dites "Le non-retrait est équivalent". Ce n'est pas ce qui est prévu par le code de la consommation. L'exercice du droit de rétractation ne se présume pas. Le client doit avertir le vendeur qu'il compte exercer ce droit.

Article L221-21

Création Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.

Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.
Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

Par AGeorges

Bonjour Janus2,

Merci pour votre précision.
Elle appelle de ma part deux voies de réflexion :

- Le complément de règle, que j'ai cité, viendrait, sauf erreur de ma part, de ce qui est appliqué par les sites usuels de vente, j'ai donc demandé précision à un praticien. La question de loi d'ordre public ou pas pourrait aussi se poser. Les CGV peuvent-elles poser des règles différentes ? (Dans ce cas, Nova/ saura ce qu'il faut faire : rédiger des CGV complètes).

- L'article 221 que vous citez parle clairement de rapports entre consommateur et professionnel. Est-il vraiment applicable à des ventes entre particuliers, sachant par ailleurs que Nova/ n'a pas précisé le statut de son fils. Cela impliquerait que le Code de la Consommation propose des parties distinctes pour les deux situations, ce que je me propose de vérifier ...

Par ailleurs, le propos devra être complété pour répondre à la question dans sa totalité : Que se passe-t-il ensuite si le non-retrait du colis n'est pas considéré comme annulation de la vente. Le colis retourné doit être alors réexpédié à l'acheteur, mais qui paye les seconds frais de port ...

Par janus2

- L'article 221 que vous citez parle clairement de rapports entre consommateur et professionnel. Est-il vraiment applicable à des ventes entre particuliers, sachant par ailleurs que Nova/ n'a pas précisé le statut de son fils.

Il me semblait évident ici que l'on parle bien d'un vendeur professionnel (boutique en ligne).

Dans le cas de vente entre particulier, la question ne se pose pas, il n'existe pas de droit de rétractation qui n'est prévu que par le code de la consommation...

Par AGeorges

@ Janus2,

Merci pour la précision.

Ceci permet de demander à Nova/ si son utilisation du terme "Boutique en ligne" est bien conforme au statut professionnel de son fils.

Les deux aspects complémentaires restent d'actualité :
- Les CGV peuvent-elles définir une règle différente,
- que se passe-t-il après le retour du colis.

Par Novaslash

Bonjour à tous,

Veuillez m'excuser, je n'ai pas précisé qu'il travaille en tant que professionnel, auto-entrepreneur plus exactement.

Pour répondre à ce que vous m'avez écrit, vous parlez du droit de rétractation. Sur de sujet, je connaissais déjà ce qu'il y a à savoir donc aucun problème la dessus.

Là où je veux en venir est que si un client commande un article qui doit être posé dans un point relai ou à domicile alors qu'il est absent (donc remise au bureau de poste auquel le client est rattaché) et que malgré le délai, d'en moyenne 14 jours, le client ne vient pas récupérer son dû, le colis revient à l'expéditeur donc mon fils.

Etant donné que le client n'a jamais eu le colis entre les mains, le droit de rétractation ne peut pas être applicable.

Dans ce cas, que dit la loi ?

Ce que souhaite mon fils est de contacter le client pour trouver un arrangement à l'amiable tel que le renvois de la commande avec des FDP supplémentaire.

Mais imaginons que le client décide de refuser, de vouloir annuler sa commande. Quel recours aurait mon fils dans ce cas là ?

D'un côté, c'est le client qui n'a pas tenu ses engagements donc je ne vois pas pourquoi mon fils devrait supporter son manquement mais d'un autre, qu'il garde la commande ainsi que l'argent du client, cela me semble extrême.

Pour la petite précision, je ne sais pas si cela peut avoir son importance, il s'agit d'ordinateurs assemblés par ses soins.
Il a créé une liste d'ordinateur selon différents profils types.
Comme cela fait à peine un peu plus d'un an qu'il a débuté son activité de prestataires de services (la vente en ligne est une extension de son objectif de diversifier son offre), il n'a pas encore le pécule pour se permettre d'avoir du stock de pièces donc dès qu'un client validera une commande, mon fils commandera le nécessaire à ses fournisseurs. Comme c'est du cas par cas, il n'aura pas de prix de gros.

Donc si je reprend mon exemple un plus haut, s'il doit bel et bien rembourser le client malgré ses engagements non tenu, mon fils se retrouverait avec un trou dans son budget de plusieurs centaines d'euros. Même s'il peut également renvoyer chacune des pièces commandées aux fournisseurs, cela lui prendrait non seulement du temps mais aussi lui faire des perdes de l'argent à cause des FDP.

Par Novaslash

Pardonnez mon double message mais il me manquait de la place.

Donc la suite :

Quel(s) droit(s) aurait-il dans ce genre de cas ?

Concernant les CGV, c'est justement pour cela que je viens vers vous car c'est en cours de rédaction. Au fur et à mesure, diverses questions me sont venues et j'ai effectué beaucoup de recherche pour obtenir les bonnes informations.

Mais dans le cas qui nous intéresse, je n'ai pas pu trouver la moindre information clair et précise.

Par AGeorges

Bonsoir Nova/

Dans ce cas, que dit la loi ?

Avec l'apport de Janus2 et d'un praticien internet que j'ai contacté, voilà ce qui se dégage :

Toute commande dont la disponibilité a été normalement notifiée (a vérifier si c'est Mondial Relais ou avec l'AR de La Poste, par exemple) et qui retourne à l'expéditeur est toujours considérée comme ayant fait l'objet d'une vente valide. Il est donc bien confirmé que, entre consommateur et pro, l'utilisation du formulaire de rétractation est obligatoire, et sous 14 jours (donc CC article 221).
La vente étant toujours valide, vous devez recontacter l'acheteur (vous avez déjà été payé) et discuter à nouveau avec lui des FDP. Il peut vouloir changer de mode. Ensuite, vous établissez le montant des nouveaux FDP et vous le faites payer. Une fois la somme encaissée, vous procédez à un nouvel envoi. Les gestes commerciaux restent permis ...

Le client ne peut pas refuser. S'il ne vous a pas adressé le formulaire de rétractation sous 14j, la vente est définitive.
point/barre. Vos inquiétudes n'ont pas lieu d'être, d'autant que votre fils a été payé. Il peut donc régler ses propres fournisseurs.
Et si le client ne veut rien entendre, vous lui envoyez un tarif pour frais de stockage. Je n'ai pas sous la main les conditions concernant les 'objets égarés' non retirés au bout d'un certain temps, mais vous pouvez par exemple dire qu'au bout d'un an et un jour, c'est à vous ou calculer la valeur par rapport aux frais de garde. Au bout de 50j de garde à 2? par jour, un produit de 100? vous appartient. A examiner !
Ce genre de considérations peut faire partie des CGV.

Il me semble avoir vu des modèles de CGV sur le net, sinon, vous pouvez vous inspirer d'un site existant ...

Quel bon papa !

Par Novaslash

Bonjour AGeorges,

Vous dites :

Il est donc bien confirmé que, entre consommateur et pro, l'utilisation du formulaire de rétractation est obligatoire, et sous 14 jours (donc CC article 221)

Ayant eu un doute suite à vos propos, j'ai refait des recherches et le droit à la rétractation ne peut commencer que lors de la réception du colis.

Dans le cas particulier que j'ai exprimé, le client n'a jamais eu le colis entre les mains donc il n'a pas le droit à se rétracter.

Ensuite, quand vous dites que le client ne peut refuser c'est à dire qu'il n'a pas le choix d'accepter le renvoi de son colis à ses frais (en dehors des gestes commerciaux) ?

Sinon en effet ,e je me suis inspiré des CGV ci et là pour concevoir nos propres CGV mais je vais pousser plus loin pour trouver le cas des frais de stockage et ce que vous dites ensuite.

Par AGeorges

Bonjour Nova/,

J'ai bien dit la même chose.

1. Le droit à la rétractation n'est ouvert QUE lorsque le consommateur a pris possession du bien. (c'est une démarche du législateur qui permet d'équilibrer le rapport consommateur/professionnel, le vieux dicton "le client a toujours raison" a pris un coup dans l'aile)

2. Pour utiliser son droit à rétractation (quand il en dispose), le consommateur DOIT utiliser le formulaire prévu à cet effet.

Il s'en déduit :
1. Ne pas aller chercher son colis ne peut pas correspondre à l'exercice d'un quelconque droit à rétractation,
2. La vente est toujours valide, vous devez respecter le délai global de livraison de 30 jours (le délai de non-retrait peut-il être soustrait ?)
3. Dès que le colis vous a été retourné, ou dès que vous avez été informé du non-retrait, vous devez proposer un nouvel envoi assorti de nouveaux frais de port.
4. Si le consommateur ne répond pas ou ne veut pas payer, vous devez lui envoyer un courrier LR/AR en mentionnant les articles de loi, que la vente est définitive et qu'il doit vous donner tout moyen de le livrer. En cas de procédure, vous serez couvert et pourrez démontrer votre bonne foi.

Dans la mesure où vous procédez aux envois seulement après avoir encaissé leur règlement, toute défaillance du consommateur ne vous crée pas de problème autre que d'avoir à procéder à un nouvel envoi contre de nouveaux frais de port. Il n'est, à vérifier, pas interdit de majorer ces frais de port de frais de traitement spécial, genre réception du colis en retour, contrôles, ... Toutes choses à réfléchir pour l'avenir et le sujet qui suit.

Dans la rédaction de vos CGV, faites attention à vos clauses. La plupart des dispositions des articles du Code de la Consommation sont d'Ordre Public. Elles doivent donc être respectées 100%. Par contre, tout ce qui n'y est pas dit est libre.
Les articles du Code de la Consommation sont regroupés par chapitre, parfois sans logique distinctive dans leur numérotation. Et c'est (à ce que j'en ai vu) le dernier texte du chapitre qui précise si les dispositions sont d'Ordre Public.

J'ai vainement cherché dans les articles du Code du Commerce un texte qui préciserait ce qui se passe en cas de non-retrait du colis normalement avisé ... Mais il doit bien y en avoir ailleurs.

Par Novaslash

Merci pour les informations et en effet, je cherche depuis un moment le texte de loi pour le genre de cas que j'exprime.

Pour rebondir sur le formulaire de rétractation. Il est bien présent sur le site mais le client ne peut utiliser que ce moyen ? Il me semble avoir lu qu'il peut également le faire via un courrier ou par courriel en donnant les informations nécessaire (nom, prénom, n° de commande, ...).

Concernant le point 4, j'ai très bien compris mais je suppose que mon fils peut malgré tout faire un geste commercial comme par exemple annuler la commande et rembourser le client, non ?

Ps : J'espère ne pas trop abuser mais connaitriez-vous une personne qui pourrait consulter mes CGV pour voir si cela

semble correct ?

Ps2 : j'ai continué mes recherches et voici ce que j'ai trouvé au sujet des obligations de l'acheteur : [url=https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000006136382/]Article 1650 à 1657[/url]

Par AGeorges

Je vous ai relevé quelques articles qui m'ont paru intéressants

Article L216-1
La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien.

DONC

Si le consommateur n'a pas 'retiré' son bien, il n'y a pas possession physique. Je suppose que "contrôle" s'entend pour les biens immatériels.

Le pro a "obligation de livraison" (cité L216-2)

Article L221-5
Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

2° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;

Article L221-14

Les sites de commerce en ligne indiquent clairement et lisiblement, au plus tard au début du processus de commande, les moyens de paiement acceptés par le professionnel et les éventuelles restrictions de livraison.

Article L221-24

Sur le remboursement en cas de rétractation

Article L221-28

Sur l'impossibilité de rétractation
Voir le 3°

Pour rebondir sur le formulaire de rétractation

Pour le formulaire de rétractation, retrouvez l'article et voyez s'il est d'ordre public. Si oui, il y a obligation à utiliser le formulaire officiel (à télécharger sur le site de gouv.fr)

comme par exemple annuler la commande et rembourser le client, non ?
Ceci n'est pas un geste, c'est un assassinat de vente. Un geste, c'est accorder une réduction sur les nouveaux frais de port, ou faire payer un colissimmo et offrir l'option recommandé. Il ne faut pas habituer les consommateurs à commander à tort et à travers sous le seul prétexte qu'il peuvent annuler après. La loi a dit : si, après avoir reçu votre commande, vous vous apercevez que ce n'est pas ce que vous attendiez, alors, vous pouvez vous rétracter. Et seulement dans ce cas. Sinon, c'est un peu se moquer des pros donc de votre fils. Hugh !

Par Novaslash

Ceci n'est pas un geste, c'est un assassinat de vente.
C'est un peu près ce que j'ai dit à mon fils que dans le cas que j'ai présenté, s'il fait le nécessaire, il est couvert et qu'il n'a pas à payé pour les manquements du client.

Mais il préfère malgré tout rembourser le client si un tel cas survient. Je pense que c'est parce qu'il a débuté depuis à peine un an, il cherche donc à se constituer un réseau et ne voudrait pas se mettre à dos un client (et par extension,

d'autres potentiels clients).

Pour le formulaire, qui était déjà présent, pour me faciliter la tâche, j'ai précisé qu'il fallait bel et bien l'utiliser (avec envoi par courriel ou courrier) et non écrire un message soi-même en indiquant les mentions nécessaire. Comme ça, pas d'ambiguïté.

De plus, j'en ai créé un moi-même qui n'a pas pour modèle celui du gouvernement mais qui comporte les mêmes mentions. Mais dans le doute, je vais reprendre le même modèle.

Pour la petite information, normalement, dès qu'un acheteur (qui est conscient de son acte, chose précisée dans les CGV) valide une commande, un contrat de vente est créé et chacun des partis fait ce qui doit être fait.
Mon fils a décidé de faire un geste en réservant 48h de réflexion au client pour qu'il annule sa commande (j'ai donc créé un formulaire à cet effet). Au delà, c'est définitif et il entame la procédure de la commande.

Je suppose que ce n'est pas illégal de faire cela. On peut prendre cela comme une sorte de devis, non ?

Ps : je vous remercie grandement du temps que vous m'accorder. C'est très généreux de votre part.

Par AGeorges

Bonsoir Nova/,

Votre dernier texte me pose encore quelques problèmes.

il préfère malgré tout rembourser le client
Faites extrêmement attention à la formulation que vous pourriez utiliser pour mettre en place cela. Si vous avez affaire à une girouette, cette dernière peut aussi tourner dans l'autre sens. Votre fils ne peut pas annuler une commande définitive, sinon, c'est lui qui a tort. Si l'acte de remboursement vaut annulation sans AUCUN document officiel du consommateur, votre fils sera coupable d'un rupture de vente. Et dites-lui bien qu'un bon client n'aime pas les girouettes qui mobilisent le professionnel sans bénéfice pour personne et font attendre les autres clients ... Il vaut mieux un peu moins de bons clients que plein de mauvais. La gestion du temps est donc importante (Dans son livre l'Art du Temps, JL Servan-Schreiber disait : "Nous travaillons sans recul. Pour un canon, c'est un progrès, pas pour un cerveau").

j'en ai créé un moi-même
Le document de rétractation a fait l'objet d'un décret d'Etat et a été mis en place par une loi d'ordre public. Vous ne pouvez donc pas utiliser autre chose. Vous récupérez une version modifiable du PDF, et vous ne complétez QUE ce qui est autorisé. Sur ce type de document, vous ne pouvez rien supprimer ni rien ajouter (au niveau des clauses ...).

Au delà, c'est définitif
NON. A réception, le consommateur dispose de 7 jours pour se rétracter, sauf si vous êtes dans les cas où le dispositif ne s'applique pas. Je comprends ce que vous voulez faire, mais vous ne pouvez pas le libeller de cette façon, la DGCCRF va vous tomber dessus. Ce que vous pouvez dire est que vous accordez 48h de réflexion initiale avant d'enregistrer la demande pendant lesquelles cette demande peut-être annulée. Passé ce délai, la demande sera transformée en commande et, en tant que telle, sera soumise aux dispositifs prévus par la loi (y compris donc le droit de rétractation, mais vous n'êtes pas obligé d'en parler là).

chacun des partis
Chacune des parties, on n'est pas en politique.

Bien à Vous
Et le service bénévole trouve sa justification dans la satisfaction de demandeur. Merci aussi.

Par Novaslash

Donc si je comprend bien, toujours dans le cas qui nous intéresse, mon fils doit :

- Soit forcer le client a récupérer son colis ;
- Soit que le client envoi une demande d'annulation lui-même afin qu'il soit rembourser.

Est-ce bien cela ? Grosso modo, il aurait besoin d'une preuve de la part du client qui rompt le contrat.

Mais si malgré les relances, le client ne réagit pas, quelles sont les moyens qu'il aurait ? Parce qu'il ne peut tout de même pas garder le colis et la commande en même temps.

Pour le dernier point, quand je parlais de définitif, je voulais signifier que la commande est bel et bien validée au delà des 48h. Il est vrai que dans le cas présent, il faut faire attention à utiliser les bons termes pour éviter tout malentendu.

Par contre, vous dites 7 jours pour se rétracter mais n'est-ce pas plutôt 14 jours ?

Par AGeorges

Oui, bien sûr, 14j pour la vente à distance. 7j c'est pour les autres cas (sauf achat volontaire en magasin, 0j).
Disons que mon doigt a ripé ! Toutes mes excuses.

Par AGeorges

Est-ce bien cela ? Grosso modo, il aurait besoin d'une preuve de la part du client qui rompt le contrat.
Oui, quelque chose qui établisse bien que c'est le client qui a demandé, voire même que votre fils a demandé de confirmer.
Avec un dernier courrier dans le genre,
"Suite à votre courrier d'annulation de commande du ... et votre confirmation du ..., nous avons le plaisir de vous annoncer que nous vous offrons le remboursement de votre commande hors frais de port. Vous trouverez ci-joint un chèque ..."

Mais si malgré les relances, le client ne réagit pas, quelles sont les moyens qu'il aurait ? Parce qu'il ne peut tout de même pas garder le colis et la commande en même temps.
Nous avons déjà parlé de cela. C'est un cas d'abandon de commande. Au bout d'un certain temps (2 ans ?), le matériel vous appartient de nouveau. Détails à vérifier.
Le mieux est de prévoir des droits de garde dans vos CGV (vérifier si c'est valide) et quand le cumul a atteint la valeur de la commande, lettre au client ... (Ce n'est qu'une idée à bien vérifier).

Dans vos exercices de légiste pour préparer vos CGV, faites-vous un peu de lecture du code la consommation article après article. Avec le net, c'est facile (mais long). C'est tout de même rangé par chapitre. Les ventes financières, par exemple, peuvent être ignorées ...

Par Novaslash

Bon, il me semble que vous avez répondu à l'ensemble de mes questions.

Mes CGV sont plus ou moins terminé. Je vais surtout vérifier correctement les termes employés pour éviter toutes ambiguïté.

Je vous remercie du temps que vous m'avez accorder. Ce fut un plaisir d'apprendre avec votre aide.

Ps : je viens de regarder du côté du Code civil concernant les "objets égarés" et le perdant à jusqu'à 3 ans pour réclamer à compter du jour de la perte ou du vol.

Je ne pense pas que ça entre dans le cadre de mon exemple. Je continue de rechercher.

Par AGeorges

Bonsoir Nova/
Voici encore deux pistes :

1. Lorsque le Contrat est signé, il y a transfert de propriété.
L'article 1583 du Code civil pose le principe du transfert automatique de propriété dans la vente. Il s'opère dès la conclusion du contrat, sans qu'aucune formalité supplémentaire ne soit nécessaire, et peu importe que l'acheteur soit en possession de la chose : le transfert de propriété est distinct du transfert de la chose.

Cependant, le transfert de propriété est aménageable ... à condition que le contrat précise cet aménagement. "Pose le principe" c'est comme le contraire de l'ordre public. Si le contrat de dit rien, cela s'applique. Sinon, c'est la clause contractuelle qui vaut.

2. Si vous êtes patient, toute action contre une vente est prescrite sous 5 ans. Donc si le consommateur belle-au-bois-dormant se réveille après 5 ans, il ne pourra plus rien réclamer. C'est encore plus long que les objets

perdus !
Loi n°2008-561 du 17 juin 2008.

Par Novaslash

Je viens de tomber sur l'Article 1657 du Code civil très intéressant :

"En matière de vente de denrées et effets mobiliers, la résolution de la vente aura lieu de plein droit et sans sommation, au profit du vendeur, après l'expiration du terme convenu pour le retirement."

Par rapport à ce que vous m'avez dit un peu plus haut, si malgré la ou les relances de mon fils, le client refuse ou se manifeste pas, il peut donc annuler la vente.

En tout cas, c'est ainsi que je le comprend.

Par AGeorges

Bonsoir Nova/

J'ai quelques doutes sur l'applicabilité de cet article qui parle de denrées et d'effets mobiliers (les biens meubles d'une personne) et suit deux articles sur des ventes d'immeubles. Je l'associerais plus à une vente globale d'immeuble, lequel pouvait contenir des denrées et des meubles ou effets personnels, suite logique des deux précédents. Donc pas un acte de commerce mais un transfert de propriété d'un bien dans son intégralité.
Mais le Livre III du Code Civil a bien une vocation générale ... même si cette loi date du 16 mars 1804.

Par Novaslash

Bien compliqué que tout cela.

De plus, j'ai regardé beaucoup de CGV pour voir si le point que j'ai soulevé était abordé mais le n'est pas vraiment le cas.

Le peu qu'il y avait indiquait que suite aux relances, la Société/Entreprise se réservait alors le droit d'annuler la commande sans concertation avec l'acheteur. Et bien sur, pas de citation de texte de loi ou de lien menant à l'Article concerné.

Donc, ça retombe dans le point que vous avez abordé disant que c'est risqué car c'est le vendeur qui rompt le contrat de vente et non l'acheteur.

Je continue mes recherches.

Edit : je regarde même sur les grandes enseignes et rien à ce sujet. Je me prend sans la tête pour rien mais je préfère prévenir que guérir.

Par AGeorges

Bonjour du Lundi,

[url=https://www.darty.com/services/solutions/foire_aux_questions/le-suivi-de-commande/retrait-du-produit/le-retrait-dun-produit-commande]https://www.darty.com/services/solutions/foire_aux_questions/le-suivi-de-commande/retrait-du-produit/le-retrait-dun-produit-commande[/url]

Ces CGV sont assez complètes autour du non-retrait de colis ...

Par Novaslash

Merci pour le lien.

Donc, mon fils aurait bien le droit d'annuler la commande après qu'il est relancé le client.

Information à préciser dans le mail de validation de commande.

Mais est-ce que malgré tout légal puisqu'aucun texte de loi n'est cité ?

Par AGeorges

Re,
Je ne peux que vous donner une réponse bateau :

Dans le silence de la loi,
le contrat fait foi.

et ça rime.

Si une structure de la taille de FNAC/DARTY n'a pas trouvé de référence légale, c'est qu'il n'y a pas de texte spécifique. Donc vérifiez chaque mot de vos CGV et allez-y. N'oubliez pas que, pour la loi, le SILENCE ne vaut pas acceptation. Il faut donc 'tourner' les textes sur cette base.

Par ESP

Bonjour,
Encore une fois, je pense que les choses peuvent être vues avec plus de simplicité.

Sachant que le délai de rétractation est de 14 jours, je pense qu'au retour du colis, il serait nécessaire de contacter l'acheteur pour lui rappeler qu'il n'a pas récupéré le colis et proposer un nouvel envoi à ses frais.

Prévoir dans les CGV, qu'un colis non récupéré, sera conservé pendant un laps de temps (1 mois par exemple) et qu'au delà il sera remboursé avec une retenue destinée à couvrir les frais d'expédition et retour.

Par exemple

"Tout colis non retiré dans les délais et retourné à l'expéditeur fera l'objet d'un rappel constituera et votre achat sera considéré comme annulé dans les conditions suivantes :....."

Par ESP

Vous trouverez un exemple ici...
[url=https://www.ikea.com/fr/fr/customer-service/terms-conditions/conditions-generales-de-vente-en-ligne-pub063750ae]
https://www.ikea.com/fr/fr/customer-service/terms-conditions/conditions-generales-de-vente-en-ligne-pub063750ae[/url]

Par Novaslash

Je vous remercie tous les deux.

Je vais donc préciser, dans les CGV, que suite à un retour de colis à l'expéditeur, il sera prévenu qu'un nouvel envoi est possible mais à ses frais.

S'il décide d'annuler la commande, il faudra une preuve écrite (courrier ou courriel) de cette demande.

Pour la suite, je dois voir ce que décide mon fils :

- Soit annuler purement et simplement la commande et rembourser le client en le prévenant au préalable du manque de ses obligations et donc du pourquoi de l'annulation de la vente ;

- Soit laisser un délai d'un mois (ça me semble être un temps acceptable) pour annuler la vente dont les frais de stockage seront facturé x?/j qui seront déduit du remboursement jusqu'à ce que le client en fasse la demande ou si le délai atteint le mois complet.

Je pense que la 1ère solution est la plus correct même si, dans ce scénario, le client ne l'aurait pas été.

Par ESP

C'est une bonne synthèse...

Par Novaslash

Une fois de plus, je vous remercie pour le temps que vous m'avez accordé.

Je suis conscient d'avoir un peu abusé. J'ai un côté perfectionniste, je n'aime guère laisser des choses en suspens malgré que le genre de scénario que j'ai indiqué ne devrait pas se produit ou que très rarement.

Merci pour vos efforts :)