



Délai de rétraction lorsque livraison en point relais

Par m311

Bonjour,

J'ai un e-commerce, une cliente me demande d'effectuer un échange ou un remboursement du produit reçu.

Je sais que dans la loi il y a un délai de rétraction qui s'applique. Un délai de 14 jours à compter de la réception du colis.

Chose que je respecte toujours.

Ici, la personne a reçu le colis en point relais il y a 3 semaines, et ne l'a récupéré qu'il y a 5 jours.

Dans ce cas, la date de réception est-elle celle du point relais, qui était donc l'adresse de livraison ou bien le jour où elle a réellement eu le colis en sa possession ?

Je vous remercie de votre aide,
Cordialement.

Par morobar

Bonjour,

la date de réception

La date de réception est celle du recueil de la signature du client, lorsqu'elle est exigible (ce qui est théoriquement toujours le cas).

La mise à disposition en point relai n'est pas une réception, mais un avatar du transport.

Par yapasdequoi

Bonjour,

[url=https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10485]https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10485[/url]

"Vous pouvez exercer votre droit de rétractation à partir du lendemain de la réception du bien."

Par AGeorges

Bonjour,

Les affirmations précédentes me semble douteuses si l'on se réfère au texte COMPLET de la loi (code de la consommation) ci-dessous :

Article L221-18

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services ...

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens.

Le point-relais ne fait pas partie du "transporteur", et il a bien été choisi comme tiers par le consommateur.

Par ailleurs, je rappelle que la plupart des "point-relais" ne gardent le colis que pas très longtemps, genre 8j au plus, et que les 14 jours pourraient bien avoir été retenus pour couvrir les aléas terminaux de la disponibilité.

Je ne vois pas bien pourquoi il faudrait presque deux semaines pour s'apercevoir qu'un produit acheté ne convient pas ... sauf cas rare.

Par yapasdequoi

Mais non !

Le point relais n'est pas un tiers.

C'est un intermédiaire de transport, rien de plus. Il ne réceptionne pas la marchandise à la place du client comme le serait un voisin par exemple.

Par AGeorges

Bien sûr qu'il réceptionne le colis, sans l'ouvrir, comme ce que ferait le voisin, d'ailleurs. Pourquoi distinguer les deux ? Et suite à cette réception, il informe le client de la disponibilité, et c'est le client qui va le chercher.

Le point-relais est donc bien un tiers et non un avatar du transporteur.

Par yapasdequoi

Le relais colis a un contrat avec le fournisseur, pas avec le destinataire. Le destinataire ne lui a pas donné mandat pour réceptionner la marchandise à sa place.

D'ailleurs si le client ne vient pas la chercher, elle est renvoyée à l'expéditeur.

CQFD.

Par AGeorges

Le relais colis a un contrat avec le fournisseur, pas avec le destinataire.

Le relais-colis est choisi par le destinataire dans une liste de propositions alors que le transporteur l'est par le fournisseur.

Le relais-colis n'a aucun contrat pour aller livrer, comme c'était le cas pour les P&T avant. Il n'est qu'un tiers récupérateur, agréé et choisi par le consommateur comme pourrait l'être le voisin d'à-côté ou d'en face.

Le législateur a ouvert la possibilité du TIERS. Que ce soit un voisin, la vieille tante ou le relais-colis, leur rôle est exactement le même, être dépositaire du colis en attendant que le destinataire final, du fait de l'absence ou de l'indisponibilité, vienne le récupérer, à un endroit aussi proche que possible de son domicile.

Je ne vois AUCUNE raison valide pour éliminer un genre de TIERS ou un autre.

La technique qui consiste à ne pas vouloir changer d'avis alors que l'on n'avait lu que la première partie d'un texte, la suite ayant été incluse dans un [...] dans la référence citée n'est pas un argument valide.

Par morobar

C'est du grand n'importe quoi comme d'habitude.

Le relais-colis est choisi par le destinataire dans une liste de propositions alors que le transporteur l'est par le fournisseur.

Le dépôt est imposé par le transporteur au client, et le transporteur rémunère le dépositaire.

Le dépôt n'est pas mandataire du destinataire, mais du seul transporteur.

Par yapasdequoi

C'est désespérant en effet. On baigne en pleine dystopie.

Par AGeorges

Il est décommandé d'utiliser des mots dont on ne connaît pas le sens. Dystopie n'a pas de rapport avec ce débat.

Bien sûr, ce que le législateur entend comme TIERS a besoin d'être précisé, mais ce n'est pas en ignorant cette partie de l'article du code de la consommation déjà cité, et en procédant par affirmations diverses, voire sans rapport, que le sujet sera éclairci.

La notion même de dépôt-relais n'est pas très claire puisque certains proposent aussi une livraison à domicile en complément. Par ailleurs, "dépôt-relais" peut désormais être un 'métier' exercé par un particulier, une boutique dont l'objet de base n'a rien à voir.

Il convient donc vraiment d'éclaircir cette notion de tiers.

Par yapasdequoi

dystopie = Récit de fiction qui décrit un monde utopique sombre
Je maintiens.

Bon je retourne à mes poneys. Ils sont plus rigolos.

Par m311

Bonjour,
Merci pour vos réponses ! J'avoue que je suis encore plus perdue pour le coup lol
Au moins ça prouve que la réponse n'est pas si évidente que ça.

Par kang74

Bonjour

La réponse est très claire , dans la loi et en pratique (sauf pour un seul : je ne connaissais pas le terme " décommandé"
... pour quelqu'un qui donne des leçons de français ... bref)

C'est quand la personne ou un tiers qu'il a mandaté a retiré le colis , car le droit de rétractation existe en vente en distance parce que justement on ne voit pas le produit AVANT (alors qu'en établissement si)
Donc c'est bien 14 jours après la livraison du bien quand c'est chez lui ou quand le produit lui est donné en point relais (c'est d'ailleurs pour cela que les points relais doivent flasher le code ...)
Attention aussi pour son calcul à le prolonger jusqu'au jour ouvrable suivant si le colis a été reçu le vendredi ou le samedi .
Certains produits, de par leur nature, ne sont pas concernés par le droit de rétractation .