Commande livrée mais non reçue par la cliente

Par Visiteur

Suite à cde passée et payée via paypal, par une cliente sur notre site et livrée en colissimo sans signature, la cliente n'a pas reçu son colis. Il est indiqué comme livré le 14/01 par la poste dans le suivi colissimo.
La poste indique livré, et s'en tiennent à cette réponse.
J'ai donné quelques conseils à la cliente par email pour essayer de retrouver son colis et j'ai terminé ce mail en disant : "Dans le pire des cas, nous ferons partir un nouveau colis. Le seul problème c'est que nous sommes en période de solde et que nous n'avons plus le porte carte violet en stock. Il nous faudra en recommander."
Elle exige que nous ré-expédions un nouveau colis ou que nous la remboursions.
Que faire ? Qui est responsable ?

Par Visiteur

Bonjour,

Disons que je ne doute pas de la bonne foi de la cliente, mais vous être "blindé" juridiquement. Conformément aux différentes dispositions du code civil relatif aux obligations du vendeur, le vendeur a une obligation de délivrance de la chose vendue. Dans les contrats à distance, l'obligation de délivrance s'entend de la remise de la Chose au transporteur.

Vous détenez la preuve non seulement que le colis a bien été envoyé mais en plus que le colis a été livré. Vous n'êtes nullement obligé de réexpédier le colis. Vous êtes encore moins obligé de la rembourser.

Madame doit payer le prix.

Bien cordialement,

je reste à votre entière disposition.

Par Visiteur

Merci pour cette réponse. Est-ce qu'elle peut jouer sur le fait de ma réponse email : "dans le pire des cas,nous ferons partir un nouveau colis" En fait au début j'ai cru que la poste avait "perdu" le colis !
Cela a-t-il valeur d'engagement de ma part ?

Par Visiteur

Bonjour,

Dans la mesure où vous ne saviez pas que le colis n'était pas perdu par la poste, on peut valablement argumenter que c'est le cas de "la perte de colis" que vous entendiez par "pire des cas".

Franchement je doute de la validité de l'argumentation de votre cliente devant un tribunal.

Bonne soirée.

Par Visiteur

Suite de l'histoire : la cliente a répondu comme suit :
"Je vais donc aller porter plainte au commissariat contre votre société et je vais aller voire aussi une association de consommateurs à laquelle je suis membre. Effectivement, si j'aurai eu le choix entre l'envoi en colissimo sans signature

et l'envoi en recommandé, j'aurai bien entendu choisi le recommandé, *vous êtes en tord et responsable sachant que c'est un colis sans signature."

Le colis en colissimo suivi est bien expliqué dans nos CGV mais pas les éventuelles conditions de remboursement.

Comme elle avait payée par Paypal, Elle a de plus déclenché un litige bloquant le paiement pour la raison suivante :
"La poste m'a confirmée la livraison de mon colis (sans signature) dans ma boite au lettre au 14/01/09 et je moi je n'ai rien reçu.J'ai fait le tour de chez mes voisins et j'ai été voir mon gardien, mais rien.Je souhaiterai si possible un envoi d'un autre colis ou un remboursement sachant que ce dernier à sans doute été volé. Ce colis à été envoyé par vos service sans signature et aucun autre mode d'envoi était proposé sur votre site."

Que doit-on faire ? Le blocage du paiement est totalement inacceptable et peut-on demander des intérêts ? Je n'ai pas l'intention de laisser un centime à cette dame !

Cordialement,

Par Visiteur

Bonjour
J'ai absolument besoin de la réponse à ma question du 16/01 à 9.20, car Paypal me demande de répondre à la réclamation de la cliente. Si je dois régler qq chose en plus, merci de me l'indiquer.

Par Visiteur

Bonjour,

Un dysfonctionnement informatique m'a empêché de répondre à votre question.

Je ne vois aucune raison de payer dans la mesure où vous détenez la preuve que le colis a bien été envoyé.

L'accusation de votre cliente me semble ridicule, d'une part parce que c'est l'argumentation que tout le monde reprend (je vais porter plainte, mon avocat m'a dit que etc.) ensuite parce qu'il n'est de toute manière pas possible de porter plainte pour ce type de litige qui est purement civil.

Conformément à l'article L121-20-3 Du code de la consommation, le vendeur est responsable de plein droit de la bonne exécution du contrat. Vous êtes donc responsable de la livraison.

MAIS la poste vous confirme que le colis a bien été livré. Dès lors, vous avez bien exécuté votre contrat de vente.

En l'état actuel des choses, rien ne prouve qu'elle n'a pas eu le colis. En revanche, vous vous détenez la preuve que le colis a bien été envoyé et reçu.

Vous pouvez déclencher une enquête postale afin de prouver votre bonne foi mais personnellement, j'estime que vous avez raison.

Bien cordialement.

Par jeremy87

Bonjour,

j'ai le même problème avec une cliente depuis 1 mois et j'ai une association de consommateur en plus sur le dos qui me dis de la rembourser ou d'envoyer un autre colis.
Comment s'est fini ton affaire?
merci de prendre le temps de me répondre ,

cordialement