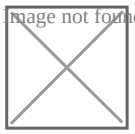

Colis xxxxxx non reçu et introuvable !

Par **muzard yvette**, le **04/08/2018** à **10:48**

bonjour
j'ai passé 1 commande de vêtement chez xxxxxx le 4/7,le montant de 18.96e a été débité, mais le lien du suivi colis n'a jamais fonctionné,
je les relance sans arrêt par mail et pour l'instant j'ai adressé par mail " 1 mise en demeure", leur réponse à chaque fois est qu'ils sont à la recherche du colis, soit-disant égaré, je trouve cela phénoménal, je leur ait demandé qu'ils me remboursent, mais toujours la même réponse : ils recherchent le colis (devait être livré en relais colis)
aussi j'espère que vous pourrez m'aider, merci

Par **Philp34**, le **05/08/2018** à **12:31**

Bonjour muzard Yvette,

Si donc le délai de livraison est expiré, par voie RAR vous pouvez demander au vendeur de vous rembourser le montant de votre commande conformément aux dispositions de l'article L216-2 du Code de la consommation en accordant un nouveau délai de livraison supplémentaire, par exemple huit jours, lui ajoutant que passé ce délai, le contrat (bon de commande) sera de plein droit résolu.

Lui rappelant qu'en vertu de l'article L216-3 suivant du même Code, il a un délai de quatorze pour procéder au remboursement de la somme versée :

«Lorsque le contrat est résolu dans les conditions prévues à l'article L. 216-2, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé ».

Que si dans ce délai, cette somme ne vous est pas davantage restituée, vous invoquerez l'article L241-4 du Code de la consommation qui entend que :

« Lorsque le professionnel n'a pas remboursé la totalité des sommes versées par le consommateur dans les conditions prévues à l'article L. 216-3, cette somme est de plein droit majorée de 10 % si le remboursement intervient au plus tard trente jours au-delà de ce terme, de 20 % jusqu'à soixante jours et de 50 % ultérieurement ».

Cette procédure vaut pour quel que soit le montant de la commande, lorsque le vendeur tente de se dérober à ses obligations contractuelles.

Par **muzard yvette**, le **05/08/2018** à **15:42**

merci pour votre réponse et vos conseils, cdlt

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés