Image not found or type unknown

Litige livraison - Commande par Internet

Par **QMalap**, le **07/09/2018** à **22:06**

Bonjour,

Je cherche des informations pour aider mes parents, qui sont en litige avec une société de vente par Internet.

Voici le contexte :

Une commande est passé pour 4 jantes + capteurs de pression
Le jour de la livraison, 4 colis sont livrés avec une étiquette sur l'un d'eux stipulant "Jante + accessoires".

Le bon de livraison indiquait également 4 colis sans détailler le contenu. Mes parents le signent sans vérifier le contenu. Après ouverture, les 4 jantes sont bien présente mais les capteurs sont manquants.

Mes parents contactent donc le service consommateur du site afin de leur signaler les pièces manquantes. Après quelques échanges le service consommateur indique que mes parents auraient du vérifier le contenu avant signature du bon de livraison. Je sais qu'ils ont raison sur ce point,**MAIS** les échanges ont révélés une information intéressante.

La personne indique qu'elle a vérifié auprès du magasin de l'entreprise et confirme l'expédition de **5** colis. Ils assurent avoir expédié 5 colis mais le livreur n'en a livré que 4 (bon de livraison à l'appui), j'aimerai donc "attaquer" sous cet angle.

J'aimerais savoir si il est possible d'exiger auprès de l'entreprise, le document du magasin détaillant les pièces sorties/expédiées, afin de prouver qu'ils ont bien oublié/perdu un colis.

J'ai conscience qu'il sera difficile d'obtenir gain de cause, mais au vu du comportement du service client (énorme manque de diplomatie et messages limites insultants)je n'ai pas envie de lâcher l'affaire.

Je vous remercie d'avance,

Bien cordialement

Par **Philp34**, le **08/09/2018** à **09:21**

Bonjour Qmalap,

Au lu de votre post, ce vendeur vous a bien livré 4 colis comme l'atteste le bon de commande et non 5 comme il vous l'affirme à défaut de quoi, la recherche de l'absence de ce cinquième colis lui revient.

Donc, vous avez en face de vous pour le moins, une entreprise de mauvaise foi que vous souhaitez combattre pour tenter obtenir gain de cause à savoir, l'expédition de l'article manquant, demandant au forum comment faire.

Je vous suggère d'adresser une LRAR ou courriel au service consommateur lié au siège de cette entreprise lui demandant de vous adresser le colis manquant à votre commande s'agissant du contenant de l'article (le mentionner), ajoutant que par la présente vous conformant aux dispositions de l'article L216-2 du Code de la consommation vous lui donnez un délai supplémentaire de livraison de 5 jours au delà duquel, sans réception de ce dernier colis, vous demandez la résolution du contrat (bon de commande) avec le remboursement de la somme.

Autre suggestion : s'agissant d'une vente par internet, au visa de l'article L221-18 du Code de la consommation, vous avez la possibilité d'exercer votre droit de rétractation en renvoyant à vos frais le tout à son expéditeur sous condition que le délai de 14 jours à compter de celui de la livraison ne soit pas expiré.

Cordialement.

Par **QMalap**, le **08/09/2018** à **14:00**

Bonjour Philp34,

Tout d'abord merci de votre réponse précise.

Je vais donc partir sur votre première suggestion car le délai de rétraction est aujourd'hui dépassé (Le service client à fait trainer la conversation).

Je vous tiens au courant de l'avancée du dossier, cela pourra servir à quelqu'un d'autre.

Encore merci!
Bien cordialement

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés