



Non réception d'un renvoi d'un achat par le vendeur

Par **lascott**, le **20/07/2017** à **07:28**

Bonjour,

J'ai fait un achat sur internet. Le produit ne me convenait pas. Comme étant stipulé chez "déco factory" j'ai retourné le colis dans son emballage d'origine dans les 48 h (je l'ai fait le lendemain) en colissimo.

Je les ai informés sur leur site que je retournais l'article afin de me faire rembourser.

La poste a présenté le colis le samedi. L'entreprise était fermée.

Je les ai appelé pour leur signaler que le colis est à leur disposition.(j'ai laissé un message sur leur répondeur car impossible d'avoir quelqu'un). J'ai aussi laissé un message sur le site...

Au bout de 15 jours, le colis m'est revenu car il n'a pas été réclamé par l'entreprise.

Impossible d'avoir un correspondant. J'ai été au commissariat qui m'a répondu qu'il n'était pas compétent pour un dépôt de plainte car ils m'avaient bien livré la marchandise !

Quel recours je peux avoir? Si ils ne réceptionnent pas les courriers et colis et qu'ils ne répondent pas aux appels?

J'ai regardé sur info greffe, ils n'ont visiblement pas de problème

Merci pour votre aide.

Cordialement

Par **janus2fr**, le **20/07/2017** à **07:35**

Bonjour,

Pour l'exercice du droit de rétractation, vous devez retourner au vendeur le formulaire de rétractation et attendre ses consignes pour le retour du produit.

[citation]

Avant l'expiration du délai de rétractation, vous devez adresser au vendeur :

le formulaire type de rétractation obligatoirement fourni avec le contrat,
ou un autre écrit exprimant votre volonté de vous rétracter.

Le simple renvoi du bien sans déclaration ou le refus de prendre livraison ne suffisent pas à

exprimer votre volonté de vous rétracter.

Vous n'avez pas à motiver ou justifier votre décision.

Le professionnel ne peut pas exiger de modalités particulières (par exemple exiger l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception).

Cependant, si cela est nécessaire, vous devrez être en mesure de pouvoir apporter les éléments permettant de prouver l'utilisation de votre droit de rétractation.

Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle.

Le vendeur peut également vous permettre de remplir et de transmettre sur son site internet le formulaire ou la déclaration. Dans ce cas, le professionnel vous délivre un accusé de réception de votre rétractation.

En cas de litige, vous devrez prouver que vous avez respecté le délai de rétractation.

[/citation]

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10485>