Image not found or type unknown

Colis non réceptionné vaut-il rétractation

Par **mnTAC**, le **17/08/2015** à **17:37**

Bonjour,

Je gère une boutique en ligne depuis quelques mois, qui vend essentiellement des produits alimentaires (non périssables) et je commence à faire l'expérience des premiers retours. Jusqu'ici, deux colis m'avaient été retournés suite à des endommagements durant le transport, donc rien de particulier à signaler, je me suis arrangée avec les clients.

Ce qui m'intéresse aujourd'hui concerne mon dernier retour, suite à la non-réception du colis par son destinataire. Le client avait choisi la livraison par Colissimo, le colis n'a pas pu être livré car le destinataire était absent. Après deux tentatives de livraison à domicile, le colis a donc été mis à disposition du client pour retrait dans le bureau de poste le plus proche de chez lui et ce, pour une durée de 15 jours. Après avoir relancé le client par email, sans réponse, je l'ai appelé à 5 jours de la date butoir : il était en vacances et ne rentrait que 10 jours plus tard. Entre temps, le colis m'a donc automatiquement été retourné par la Poste.

Ma question est donc la suivante : ce retour peut-il rentrer dans le cadre du délai légal de rétractation puisqu'il n'y a jamais eu de réception effective de la part du client ? Autrement dit, suis-je tenue de lui rembourser les marchandises + les frais de port "aller" ? Ou est-ce que j'ai le droit de ne lui rembourser que les marchandises, en déduisant les frais de port "aller" + "retour" (et éventuellement, les frais de dossier logistiques qu'entrainent un retour) ?

Dernière question, ai-je le droit de créditer le montant restant sous forme d'avoir ou suis-je tenue de rembourser par le même biais que le client à réglé sa commande ?

Je vous remercie par avance pour vos réponses, car j'ai eu beau fouiller sur les moteurs de recherches, je n'ai jamais trouvé de réponse correspondant réellement à cette situation, qui doit pourtant être courante chez les e-commerçants...

Bonne journée !

Par **Astrid Barbey**, le **16/09/2015** à **12:26**

Madame, Monsieur,

Ma réponse est surement tardive pour régler votre cas mais pourra vous servir pour la

prochaine fois...

L’article L121-21-2 du Code la consommation précise que la rétractation s’exprime par toute « déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter ».

A mon sens, le comportement de votre client ne satisfait pas ce critère et vous seriez en droit de ne pas rembourser le produit. Rien ne vous empêche néanmoins d’adopter une position plus favorable que la loi et de considérer que votre client s’est rétracté.

Afin d’éviter tout litige, vous seriez avisé de prévoir ce cas de figure dans vos conditions générales de vente.

Si vous considérez que votre client s’est rétracté, vous devez le rembourser du prix de l’article et des frais de livraison (hors surcoût de livraison dû à un délai de livraison plus rapide) par le même moyen que celui par lequel le client a procédé au paiement.

Si vous considérez que votre client ne s’est pas rétracté, mais que vous souhaitez faire un geste commercial, alors tout est permis : montant remboursé et modalités de remboursement.

Cordialement,

Par **mnTAC**, le **28/09/2015** à **18:30**

Bonjour Madame,

Merci pour votre réponse qui m'a été très utile !

Voici comment sont formulées mes CGV au sujet de la rétractation et des retours :

Article X – Rétractation

Le client dispose d'un délai de 14 jours francs, à compter de la réception des produits, pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour.

Si le délai de quatorze jours vient à expirer un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Conformément aux dispositions de l’article L 121-21-3 du code de la consommation, le client doit retourner son produit au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la communication de sa décision de se rétracter.

En cas d'exercice du droit de rétractation, SOCIETÉ rembourse au client la totalité des sommes versées (à l’exception des frais de retour établis dans "Article X - Retours"), dans le délai de quatorze jours à compter de la réception par SOCIETÉ de la demande d’exercice du droit de rétractation par le client, et si le produit concerné a été reçu par SOCIETÉ durant ce délai.

Cependant conformément à l’alinéa 2 de l’article L 121-21-4 du code de la consommation, ce délai de remboursement est différé jusqu’à la récupération du produit par SOCIETÉ ou jusqu’à ce que le client ait fourni la preuve de l’expédition du produit concerné. Est considérée

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

preuve d’expédition du produit, tout moyen permettant de justifier sans contestation possible de l’envoi du produit concerné à SOCIETÉ.

Quel que soit le motif de rétractation, le client est tenu de contacter préalablement le service client (contact@exemple.com) afin qu’un numéro de retour à joindre à son colis lui soit fourni. Les produits doivent être retournés intacts, dans leurs emballages d’origine, à défaut de quoi, leur remboursement ne sera pas possible.

Article X – Retours

Tout retour doit être préalablement validé auprès du service client (contact@exemple.com) afin que SOCIETÉ vous communique les instructions de retour.

Il faudra ensuite retourner les articles à l'adresse suivante :

XXXXX
XXXXX
XXXXX

Les produits doivent être retournés intacts, dans leurs emballages d’origine, à défaut de quoi, leur remboursement ne sera pas possible.

En cas de retour ou de rétractation, le remboursement sera exécuté sous 14 jours.

X.1 - Retours pendant le délai légal de rétractation

En cas de retour suite à un refus de réception du colis directement auprès du transporteur ou du point relai, les frais de port retour ainsi que les frais de logistique seront déduits du remboursement de la commande au client selon les tarifs du transporteur :

Transporteur 1 : même montant que les frais de port "aller" + 3,00€ de frais de retour logistique
Transporteur 2 : même montant que les frais de port "aller" + 3,00€ de frais de retour logistique
Transporteur 3 : 9,60€ + 3,00€ de frais de retour logistique

En cas de retour après réception du colis, les frais de port sont à la charge du client et son proportionnels au poids du colis. Le choix du transporteur pour effectuer le retour est la responsabilité du client. Ainsi, en cas de perte du colis lors du retour, une preuve de dépôt fournie par le transporteur sera demandée au client pour pouvoir valider le remboursement, en son absence, le retour sera annulé. Il est donc fortement conseillé au client de choisir un moyen de livraison avec une option de suivi.

X.2 - Retours au-delà du délai légal de rétractation

Lorsque le retour est effectué au-delà du délai légal de rétractation, son motif doit avoir été communiqué au service client (contactexemple.com) et préalablement validé par SOCIETÉ pour pouvoir bénéficier du remboursement du produit. Tout retour au-delà de délai de rétractation, sans validation préalable du service client ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

En cas de retour autorisé, la valeur totale des produits retournés sera remboursée, minorée

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

des frais "retour" (port et logistique) détaillés ci-dessus, et des frais de port "aller".

Est-ce que cette façon de procéder est juridiquement correcte ?

Cordialement.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés