



## Refus de livraison répété

Par **CORPL**, le **30/07/2020** à **09:04**

Bonjour à toutes et à tous,

Depuis quelques semaines (à la suite du confinement) nous observons une recrudescence de comportements que nous jugeons litigieux de la part de consommateurs de notre site e-commerce.

Nous aimerions obtenir un avis/conseil pour savoir comment faire face à ces cas de figures, je vous met un exemple frappant ci-dessous :

Mme X commande chez nous des produits expédiés via un transporteur express.

Nous respectons nos engagements de livraison (ainsi que le cadre légal) puisque elle est livrée en 7 jours. Aucune date précise n'avait été demandée par la cliente.

Pour informations, il s'agit de colis de petite taille (gabarit tabouret), il y en a 4.

Cette personne a refusé la livraison à la première présentation sans nous en avoir informé, les colis nous sont donc revenus.

Nous l'avons donc contacté et elle nous indique "que sa terrasse n'est pas encore prête", mais que nous pouvons relivrer dans quelques jours.

Nous avons choisi de relivrer à nos frais, la livraison a de nouveau été refusée pour les mêmes raisons.

Surmontant par zèle, la personne en charge du SAV a décidé de continuer à tenter (direction absente pour prise de décision) et nous en sommes aujourd'hui à la 4ème livraison refusée.

Pour information, le montant de la vente est d'une centaine d'€, et chaque essai de livraison nous coûte 15€ environ. (donc déjà 60€ à ce jour).

Pouvons-nous effectuer une démarche quelconque pour obliger cette dame à accepter la livraison ? Pour nous faire rembourser les frais de livraison engagés à 4 reprises ?  
Pouvons-nous clôturer la commande et rembourser la cliente ?

Quid de ces cas de figure en général (refus de livraison sans qu'une date précise ait été demandée (et donc sans justificatif) ?

Je vous remercie par avance de votre lecture et votre attention,

A bientôt, C.