



Livraison en cas de perte-avarie pour les e-commerce

Par **isabelle**, le **21/09/2011** à **15:46**

Bonjour,

Voilà, je possède une boutique en ligne personnelle et un autre espace de vente sur une plateforme publique (genre Ebay, mais ce n'est pas celle-ci...). Ces derniers jours, les responsables de cette plateforme nous demandent de signer de nouvelles CGU. Ok pour, seulement le hic dans l'histoire, c'est qu'il est dit sur un des articles que les vendeurs sont seuls responsables de la livraison et expédition d'un produit jusqu'au domicile de l'acheteur....

Alors que l'article L132-7 du code de commerce dit que les marchandises une fois sorties de chez le vendeur voyagent au risque et péril de l'acheteur, en cas de perte, d'avarie et de retard, seul l'acheteur doit assurer lui-même son recours auprès du transporteur...

J'ai vraiment besoin de savoir qui est dans le juste avant de signer ces nouvelles conditions, car je ne vois pas pourquoi un vendeur serait responsable du mauvais acheminement de la poste et devrait soit rembourser soit renvoyer d'autres articles à l'acheteur, parce que celui-ci n'a rien reçu...

Merci pour votre aide.

Bien cordialement. Isabelle

Par **mimi493**, le **21/09/2011** à **15:54**

Vous vendez à des particuliers, donc vous appliquez le code de la consommation. Vous

devez prouver avoir livré la marchandise (le code de la consommation parle de délivrance du produit acheté) tout comme vous devez appliquer le droit de rétractation

[citation]ar je ne vois pas pourquoi un vendeur serait responsable du mauvais acheminement de la poste[/citation] parce que c'est vous qui contractez avec le prestataire de transport, pas le vendeur.

Article L132-7 du code du commerce

La marchandise sortie du magasin du vendeur ou de l'expéditeur voyage, s'il n'y a convention contraire, aux risques et périls de celui à qui elle appartient, sauf son recours contre le commissionnaire et le voiturier chargés du transport

"de celui à qui il appartient"

"magasin du vendeur"

Sans compter que vous ne pouvez produire la lettre de voiture quand vous envoyez par la poste.

Par **isabelle**, le **21/09/2011 à 16:00**

bonjour Mimi,
merci pour votre réponse rapide.

Oui, je vends à des particuliers, mais aussi à des créateurs déclarés, donc professionnels. Et je fais partie du commerce au niveau de ma déclaration.

D'après vous, Je dois appliquer le droit pour la consommation, mais y'a t-il une clause qui parle de la responsabilité du vendeur sur la livraison et l'expédition ?

merci encore pour votre intervention.
bien cordialement.
isabelle

Par **mimi493**, le **21/09/2011 à 16:07**

[citation]Oui, je vends à des particuliers, mais aussi à des créateurs déclarés, donc professionnels. [/citation] ce n'est pas pour autant que ce n'est pas du ressort du code de la consommation

[citation]Et je fais partie du commerce au niveau de ma déclaration. [/citation] oui, comme votre boulanger.

Le vendeur doit délivrer le bien à l'acheteur et en avoir la preuve. Les multiples condamnations de professionnels arguant de la perte par la poste en sont la preuve (et on arrive quelquefois à une condamnation pénale pour escroquerie)

De plus comme dit précédemment, vous devez lire l'intégralité des articles et les articles de la même section.

Article L132-8

La lettre de voiture forme un contrat entre l'expéditeur, le voiturier et le destinataire ou entre l'expéditeur, le destinataire, le commissionnaire et le voiturier. Le voiturier a ainsi une action directe en paiement de ses prestations à l'encontre de l'expéditeur et du destinataire, lesquels sont garants du paiement du prix du transport. Toute clause contraire est réputée non écrite

Article L132-9

I. - La lettre de voiture doit être datée.

II. - Elle doit exprimer :

1° La nature et le poids ou la contenance des objets à transporter ;

2° Le délai dans lequel le transport doit être effectué.

III. - Elle indique :

1° Le nom et le domicile du commissionnaire par l'entremise duquel le transport s'opère, s'il y en a un ;

2° Le nom de celui à qui la marchandise est adressée ;

3° Le nom et le domicile du transporteur.

IV. - Elle énonce :

1° Le prix de la voiture ;

2° L'indemnité due pour cause de retard.

V. - Elle est signée par l'expéditeur ou le commissionnaire.

VI. - Elle présente en marge les marques et numéros des objets à transporter.

VII. - La lettre de voiture est copiée par le commissionnaire sur un registre coté et paraphé, sans intervalle et de suite.

Par isabelle, le 21/09/2011 à 16:17

merci pour votre réponse, j'ai bien pris note de tous vos renseignements.

Mes envois ont une trace, puisque ces commandes sont adressées aux clients en "mini max", je colle donc un petit "billet" sur l'enveloppe et récupère l'autre partie sur laquelle est bien indiquée l'adresse, le poids et le prix de ce paquet.

Mais une fois que ce petit paquet est entre les mains de la poste et s'il n'arrive pas à bon port qui doit en subir les conséquences...qui doit en porter la responsabilité ??
c'est là qu'il me manque une info.

parce que même si je décide pour être en paix avec la crainte que mes commandes se perdent, je les envoie en lettre max, donc avec un numéro de suivi à l'appui, il se peut aussi qu'il y ait perte ou avarie, et dans ce cas également qui sera le responsable du problème, la poste ou le vendeur...

Par **mimi493**, le **21/09/2011** à **16:26**

[citation]merci pour votre réponse, j'ai bien pris note de tous vos renseignements. Mes envois ont une trace, puisque ces commandes sont adressées aux clients en "mini max", je colle donc un petit "billet" sur l'enveloppe et récupère l'autre partie sur laquelle est bien indiquée l'adresse, le poids et le prix de ce paquet.[/citation] mais ça n'a rien à voir avec la lettre de voiture

[citation]Mais une fois que ce petit paquet est entre les mains de la poste et s'il n'arrive pas à bon port qui doit en subir les conséquences...qui doit en porter la responsabilité ?? [/citation] vous, puisque c'est vous qui contractez avec le transporteur (donc c'est vous qui êtes indemnisé, le cas échéant, vous seule pouvez demander une enquête en cas de perte etc.). La vente suppose aussi le changement de propriété et tant que l'acheteur ne l'a pas, il ne lui appartient pas.

Par **isabelle**, le **21/09/2011** à **16:30**

ah voilà, j'étais persuadé que puisque l'acheteur avait donc payé ses articles, c'est lui qui en devenait le propriétaire, mais d'après le droit à la consommation : tant que l'acheteur n'a pas reçu son paquet, ces marchandises nous appartiennent encore....??

du coup, nous sommes bien perdants dans l'histoire, car avec tous les tracas que nous avons lors de l'acheminement des marchandises par la poste, et bien, ce sera donc à nous de rembourser ou de renvoyer une deuxième fois les marchandises à l'acheteur ?

merci beaucoup pour vos éclaircissements, ce n'est pas si évident de tout comprendre. C'est très gentil et j'ai beaucoup apprécié.

Bonne fin de journée.
isabelle

Par **mimi493**, le **21/09/2011** à **16:38**

[citation]du coup, nous sommes bien perdants dans l'histoire, car avec tous les tracas que nous avons lors de l'acheminement des marchandises par la poste, et bien, ce sera donc à nous de rembourser ou de renvoyer une deuxième fois les marchandises à l'acheteur ? [/citation] ça fait partie de l'activité de la VPC, vous avez, normalement, des assurances professionnelles pour ce risque (idem pour les paiements annulés après coup notamment par CB sans code ni signature que le payeur a le droit d'annuler)

Vous voudriez que ce soit le particulier qui en supporte les risques ? C'est quand même assez gonflé, vous ne croyez pas ?

A vous de prendre un transporteur sûr, de prendre des assurances

Dites, quand vous commandez quelque chose, que vous le payez et que ça n'arrive jamais,

vous trouvez donc normal de vous assoir sur votre paiement tandis que le vendeur est indemnisé ?

Par **isabelle**, le **21/09/2011** à **16:46**

mais bien sûr vous avez totalement raison, je suis là à penser à la boutique et ne considèrai pas un éventuel cas personnel qui pourrait très bien m'arriver...
merci encore pour votre intervention.