



Colis poste inscrit "livré" à un bureau différent...

Par **Pingouin63**, le **13/05/2014** à **10:54**

Bonjour à tous,

je suis confrontée ce jour à un souci inhabituel (heureusement) et je ne sais pas trop quoi faire. Je vous l'expose.

J'ai commandé sur Groupon le 25/04 des pierres à whisky. Groupon m'a envoyé un numéro de suivi de colis.

Le 02/05, il est indiqué sur le site de La Poste suivi courrier que le colis a été pris en charge par le bureau de poste de Cany Barville dans le 76 (alors que j'habite dans le 63). Le lendemain sur le site s'affiche que le colis a été remis au destinataire le 02/05...

Et pourtant, je n'ai rien reçu!

J'ai tenté d'appeler la poste, pas de réponse. Et Groupon me répond que pour lui le colis est livré et qu'ils ne peuvent donc rien faire...

Quelle démarches pourriez-vous me conseiller?
D'avance merci.

Par **moisse**, le **13/05/2014** à **19:38**

Bonsoir,

Bonsoir,

Groupon a mis en place un service d'aide ici :

<http://dialogue.groupon.fr/>

Peut-être y trouverez vous votre bonheur.

Autrement il faudra saisir la juridiction de proximité, au choix au lieu d'établissement du défendeur (groupon) ou lieu de livraison.

Car la poste refuse en attendant un bon coup de règle sur les doigts, de tenir compte des réclamations des clients destinataires.

Par **Lag0**, le **14/05/2014** à **08:10**

[citation]Car la poste refuse en attendant un bon coup de règle sur les doigts, de tenir compte des réclamations des clients destinataires.

[/citation]

Bonjour moisse,

Ce n'est pas tout à fait exact.

Le destinataire peut faire une réclamation. La Poste le tiendra alors informé, dans la mesure du possible, de l'endroit où se trouve son colis.

Pour exemple, récemment, un colis que je devais recevoir apparaissait comme "destinataire absent lors de la présentation" sur internet, mais pas d'avis dans ma boîte à lettre. J'ai donc appelé le service client de la Poste qui a enregistré ma réclamation (numéro de dossier donné). Plus de 2 semaines après, j'ai reçu un appel de la Poste qui m'avertissait que mon colis avait été retrouvé, qu'il m'attendait à mon bureau de Poste, que je pouvais passer le voir car l'emballage était abîmé afin de décider si je le prenais ou pas.

Au passage, j'ai appris que la mention "destinataire absent lors de la présentation" ne voulait pas dire obligatoirement que l'agent avait bien sonné chez moi, il est courant que lorsque l'agent n'a pas le temps de livrer tous les paquets de sa tournée, il coche cette case sur son terminal pour ne pas que cela se voit (dixit le service client la Poste !). D'où l'absence d'avis de passage...

Par **Pingouin63**, le **14/05/2014** à **10:38**

Si seulement il était juste perdu... Mais là visiblement il a été livré à une autre personne dans un autre département...

Par **Lag0**, le **14/05/2014** à **10:40**

Justement, la Poste pourrait communiquer les coordonnées de la personne à qui le paquet a été livré. Le vrai destinataire pourrait ainsi prendre contact avec elle.

Après, rien ne dit que cette personne acceptera de renvoyer le paquet, mais sait-on jamais ?

Par **moisse**, le **14/05/2014** à **11:02**

Il est possible aussi que vous soyez en possession d'un numéro de suivi erroné.
En effet les colis dévoyés sont légions tant à la poste que dans le secteur privé.
Par contre le dévoyé et faussement livré c'est beaucoup plus rare.

Par **Pingouin63**, le **14/05/2014** à **11:07**

Nous sommes bien d'accord, c'est ce que j'ai dit à Groupon (déjà utilisé: forum / téléphone / mail) mais pour eux, il n'y a pas eu d'erreur...

Raah c'est fou, tout le monde se renvoie la balle! En attendant j'ai 15€ et un cadeau d'anniversaire dans la nature...

Par **Pingouin63**, le **14/05/2014** à **14:14**

Alors pour clore le sujet: après les avoir harcelés, Groupon me rembourse mon achat. Il ne fallait pas lâcher l'affaire...