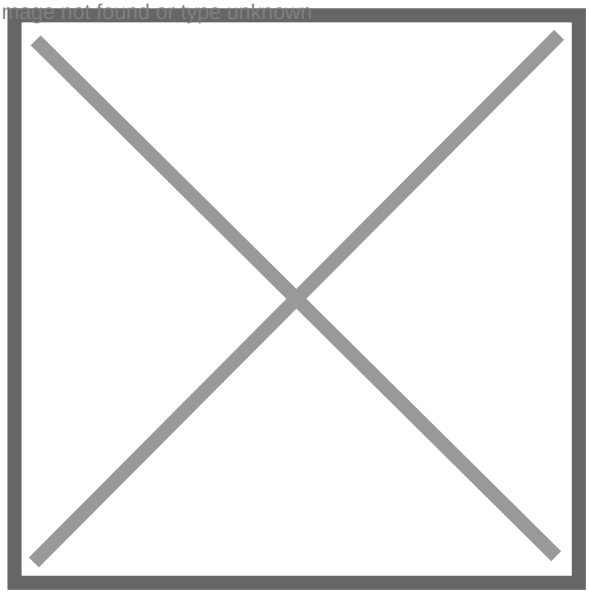
Image not found or type unknown



Litige avec Colissimo au sujet d'un colis non livre

Par **Gray**, le **08/04/2014** à **23:02**

[fluo]bonjour[/fluo]
Un colis m'a été expédie par un magasin de vêtements . Il n'est pas arrive a la date indiquée .
Réclamation auprès de Colissimo qui , après recherche , me déclare au téléphone ,que le facteur l'a livre rue Frédéric Mistral alors que mon domicile est 180 rue Frédéric Desmons .
Comme il n'y avait pas de 180 dans cette rue , il l'aurait laisse à un client qui aurait eu , par hasard , le même nom que moi (?...)
Et puis , un mail de Colissimo qui me précise que du moment où le colis a été livre , l'affaire est close . Aucune preuve .. Aucune signature et on ne répond plus à mes courriers
Bien entendu , le montant de l'envoi a été prélevé sur mon compte par l'expéditeur .
C'est la parole du facteur contre la mienne , mais en l'occurrence , Colissimo a réglé le problème ...
Je précise que c'est la 3ème fois qu'un envoi ne me parvient pas par ce livreur . Impuissante contre la malhonnêteté !!!
Merci de m'avoir lue

Par **Lag0**, le **09/04/2014** à **07:43**

Bonjour,
Vous exposez des faits mais ne semblez pas poser de question. Qu'attendez-vous de nous ?

Par **Gray**, le **09/04/2014** à **08:13**

Effectivement , j' ai raconté mon histoire , mais je voudrais savoir comment m'y prendre pour faire reconnaître à Colissimo son manque de scrupules et le faire continuer ses recherches puisque le facteur à eu le colis entre les mains.
et qu'il a pu en faire ce qu'il voulait . Je reste d'autant plus choquée qu'ils font " l'autruche " et que mes mails restent sans réponse . Alors que faire pour les faire agir honnêtement et correctement .
Merci de votre intérêt !

Par **Lag0**, le **09/04/2014** à **08:17**

Bonjour,
Le problème dans un cas comme ça, c'est que seul l'expéditeur peut poser réclamation. Le destinataire, lui, n'a aucun contrat avec le transporteur (la Poste) et ne peut donc rien faire.
Il faut donc voir avec votre vendeur s'il souhaite porter réclamation auprès de son transporteur. Mais ce sera lui qui sera alors dédommagé, pas vous...

Par **jibi7**, le **09/04/2014** à **08:49**

Hello gray
En effet seul l'expediteur peut réclamer mais surtout si ce n'est pas la premiere fois n'hesitez pas a ecrire ou rencontrer (pas en mail = poubelle) au responsable de la distribution chez vous avec copie au commerçant .
En effet pour avoir été victime de ce que la poste appelait "spoliation" = vol dans un colis avec empreintes digitales etc...! si je n'ai pas obtenu gain de cause pour mon compte personnel,j'ai appris ensuite que dans le sud ouest un vaste trafic avait été découvert. Sans plaintes aurait il été mis au jour ?
Dans un autre cas ils se sont remué pour me retrouver un colis égaré qui a mis 6 semaines pour faire 60km...en passant par la finlande!

Et puis après quelques déconvenues (délais, heures et conditions de livraison etc..)j'essaie la plupart du temps de me faire livrer en relais y compris collissimo..la responsabilité de la livraison est ainsi assumée par un tiers qui vérifiera l'identité du client etc..

Par **Gray**, le **09/04/2014** à **09:37**

Bonjour et merci !
J'ai en effet pris contact avec l'expéditeur qui prétend être hors du problème puisque Colissimo affirme avoir fait la livraison Vous avez raison pour la livraison en relai , mais c'est un autre problème ... J'ai 88 ans et suis malvoyante et la livraison à domicile était l'idéal Pourquoi j'ai recours a vos conseils,, c'est que je suis seule et, habitant la France depuis 3

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

ans seulement , je ne sais pas toujours où m'adresser . Tout est tellement compliqué ... Mais , vous avez raison , je vais essayer de trouver un responsable . J'ai l'ai deja tenté ,mais ,là , c'est le parcours du combattant

En tout cas , merci de vos conseils qui me redonnent le "pep" .. nécessaire pour continuer ,,même s'il y a peu d'espoir

Par **jibi7**, le **09/04/2014** à **14:56**

A mon avis -qui vous sera sans doute confirmé par un organisme de defense du consommateur ..le vendeur est responsable de la bonne execution de votre commande , elle ne peut se cacher derrière colissimo pour se débiner, seulement vous renvoyer en recommandé par ex votre commande et se retourner ensuite vers colissimo pour se faire dedommager de la perte de son envoi.
Si vous avez qqn pour vous relire les petites lignes et lettres des conditions d'envoi, vous y trouverez surement de quoi leur répondre.
Pour les relais je crois que si vous avez qqn de confiance a qui confier votre carte d'identité cela vous permettrait de recuperer de cette manière.

Par **Lag0**, le **09/04/2014** à **17:44**

Jibi7, vous faites erreur. Certes une erreur commune que j'ai moi-même fait à une certaine époque.
La responsabilité du vendeur est dégagée à partir du moment où il peut démontrer qu'il a bien remis la marchandise au transporteur.
La marchandise voyage ensuite aux risques et périls de l'acheteur.
Cette disposition légale est d'ailleurs reprise dans la plupart des CGV.
Ceci, bien entendu, à moins qu'il n'y ait fait dérogation par contrat (ce qui est rarement le cas pour la vente envers les particuliers).

Par **jibi7**, le **09/04/2014** à **18:06**

Lag0 plus fort que l'INC!
http://www.conso.net/bases/5_vos_droits/1_conseils/conseil_1157_024-vente_a_distance.pdf
extrait de la page 10:
[fluo][s] Que faire si l’article n’est pas livré, alors que le vendeur affirme l’avoir expédié ?[/s][/fluo]
La commande a pu être égarée dans son acheminement, ou il peut y avoir du retard dans la distribution faite par La Poste ou par une autre société de distribution de colis. [fluo]C’est au vendeur de faire la preuve de ce qu’il affirme en effectuant notamment les démarches nécessaires auprès du distributeur. Mais vous pouvez aussi faire faire une recherche ou déposer une contestation auprès de votre bureau de poste ou du transporteur.[/fluo]
Attention :en tout état de cause le vendeur devra vous faire parvenir une deuxième fois l’article commandé ou vous rembourser les sommes versées, au titre de sa responsabilité de

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

plein droit (voir page 11).

Par **Lag0**, le **10/04/2014** à **07:02**

Désolé jibi7, je ne souhaite pas être plus fort que qui que ce soit, mais j'ai été confronté à ce problème l'année dernière et j'ai du m'informer.
Tout comme vous et votre source inexacte, j'étais convaincu de cela.
Mais on m'a mis en face les textes du code civil sur le transfert de propriété et les responsabilités et malheureusement, c'est bien comme je le disais, la marchandise voyage sous la responsabilité de l'acheteur sauf si un contrat précise l'inverse.
Seule responsabilité du vendeur, prouver qu'il a bien remis la marchandise au transporteur.
Je recherche mon dossier dans la journée et je vous mets tout ça.

Par **Gray**, le **10/04/2014** à **07:34**

Merci a tous ,
Je vais essayer de trier dans cette abondance de conseils et commencer par trouver un responsable de Colissimo pour qu'il confirme que le facteur s'est bien trompé d'adresse .
Vous tiendrai au courant !!!

Par **Lag0**, le **10/04/2014** à **08:00**

Pour jibi7, je ne remets pas la main sur mon dossier ce matin (caché au fond de l'ordinateur), mais en gros, ce qui compte est de savoir qui est propriétaire des marchandises qui voyagent.
Normalement, c'est l'acheteur, le transfert de propriété ayant lieu dès qu'il y a accord sur la chose et le prix. Dans le cas d'une marchandise payée avant l'expédition il n'y a plus le moindre doute, c'est l'acheteur le propriétaire.
Ensuite, il faut voir le contrat ou les CGV. Si rien n'est précisé, la responsabilité du vendeur s'arrête au moment où il a délivré la marchandise. Or, il est retenu que cette "délivrance" se fait soit directement à l'acheteur, soit au transporteur lorsqu'il y a expédition.
Durant l'expédition, le vendeur n'est donc plus responsable des marchandises puisqu'il n'en est plus propriétaire et qu'il les a délivrées. C'est alors le transporteur qui devient responsable, mais comme le transporteur n'a pas de rapport avec le destinataire, on frise l'absurdité juridique. Le vendeur n'est plus responsable, le transporteur l'est, mais pas envers le vrai propriétaire puisque ce n'est pas lui qui l'a mandaté.
Ceci, toujours sauf contrat contraire, un contrat ou des CGV peuvent différer le transfert de propriété à la réception des marchandises, mais ce n'est presque jamais le cas des ventes classiques.
C'est ainsi que j'ai été totalement débouté de mes prétentions à être dédommagé pour la perte d'un colis...

Par **jibi7**, le **10/04/2014** à **09:44**

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Cher IAG0

si votre dossier est caché au fond de votre ordi, c'est qu'il doit être antérieur- comme mes propres expériences- aux arnaques du boncoin, d'ebay, etc..surtout à l'evolution du commerce en ligne et de la necessaire adaptation du code de la consommation, de la possibilité via les organismes d'actions collectives..
il faut update et surtout ne pas décourager les victimes actuelles de se défendre avec les moyens en leurs mains..
Croyez moi Gray la publication sur les sites d'arnaques de ce genre d'expériences, la copie des dossiers aux organismes de défense du consommateur suffit en général à ce que les vendeurs assument leurs responsabilités.
une mauvaise publicité coute beaucoup plus cher qu'un mauvais proces..
Idem pour les reseaux de livraisons qui sous traitent souvent

Par **opale64**, le **01/02/2016** à **10:37**

onjour
le 30/11/2015j ai adresse un colis sans signature à un destinataire à Nanterre...non réceptionné.....
collissimo....l a déposé dans sa boîte aux lettres le 02 décembre 2015...l'expéditeur s'est déplace à un bureau de poste de nanterre il lui est confirmé qu 'il "est en état de délivré dans la boite aux lettre mais sans adresse de ce dernier
j ai lancé la procédure réclamation il m'est certifié la meme chose
de plus je constate que je me suis trompée dans l adresse au lieu de l'envoyer au 39 avenue de la liberte je l'ai envoyé au 39 rue de la liberté qui n'existe pas à nanterre donc je réclame légitiment mon colis en retour
bien sûr et après maintes réclamations...colis non retrouve...dedommagement d'un chèque de 13euros...calcul effectué au prorata du poids....
ce que je demande c est que ce service de livraison sans signature de collissimo soit SUPPRIME IL CAUTIONNE LES VOLS
(y a qu'à se servir...) et se dédouane soit par le découragement de l expéditeur soit par une mini somme de dédommagement...sans rembourser d'ailleurs les frais d'envoi qui sont de 7 euros et quelques..
je sais pour en parler autour de moi et regarder les forum que c est NOTOIRE probablement que tout le monde y trouve son compte
mais j aimerai en tant que citoyenne et consommateur stopper avec l'aide d'une action groupe ce phénomène récurrent.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés