



## Réception produit utilisé

Par **consommatrice**, le **10/07/2014** à **19:51**

Bonjour,

je suis allée chercher aujourd'hui, en relais colis, une commande passée sur internet. Le sac contenant ma commande était bien scellé mais en ouvrant ce sac je vois que le carton contenant le produit était ouvert, ainsi que la boîte d'emballage et les éléments du produit notamment une crème (question hygiène ça laisse à désirer --'). Le problème c'est donc passé non pas pendant l'envoi mais sûrement lors de la préparation de la commande.

Je vous demande donc quels textes de loi je peux invoquer pour appuyer mon courrier de mécontentement et de demande de geste commercial.

Merci d'avance

Par **moisse**, le **10/07/2014** à **23:11**

Bonsoir,

Juridiquement vous n'avez aucun recours.

Le transfert de responsabilité a eu lieu au point relai.

Reste l'action auprès du vendeur, qui peut faire un geste commercial, surtout si l'origine est bien celle que vous supposez.

Vous pouvez aussi agir dans le cadre du droit à rétractation, mais vous aurez à assumer les frais de retour sans certitude puisque l'envoi n'est plus intact.