



Reprise de marchandise suite double expédition par erreur

Par **jpog**, le **28/09/2012** à **00:42**

Bonjour,

suite à une erreur informatique, certaines commandes de clients particuliers sur notre site internet ont été expédiées et réceptionnées en double (preuves de livraison à l'appui) malgré nos demandes, certains clients refusent de rendre la marchandise (qu'ils ont pourtant accepté à la livraison) et refusent catégoriquement d'être facturés.

Bien entendu, nous souhaitons reprendre la marchandise en trop à nos frais mais les clients considèrent que nous devons "assumer notre erreur" et leur faire "cadeau" de la marchandise!

Quels sont nos recours et les textes de loi en vigueur dans ce genre de situation?

avec mes remerciements par avance

JP Oger

Par **pat76**, le **28/09/2012** à **16:42**

Bonjour

Les clients tiendront la marchandise expédiées en plus à votre disposition maisn il ne peuvent la garder sans rien payer si vous avez la preuve qu'il y a une différence entre ce qui a été commandé et été livré.

Vous faites une lettre recommandée de mise en demeure à chacun des clients dans laquelle vous indiquez qu'ils doivent tenir la marchandise reçu en trop à votre disposition.

Ils n'ont pas obligation de vous la renvoyer même si vous précisez que vous assumerez les frais.

Ils doivent simplement la tenir à votre disposition.

Article 1315 du Code Civil:

Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver.

Réciproquement, celui qui se prétend libéré, doit justifier le paiement ou le fait qui a produit l'extinction de son obligation.