



Non réception de la commande et rétractation

Par **mnTAC**, le **17/08/2015** à **17:31**

Bonjour,

Je gère une boutique en ligne depuis quelques mois, qui vend essentiellement des produits alimentaires (non périssables) et je commence à faire l'expérience des premiers retours. Jusqu'ici, deux colis m'avaient été retournés suite à des endommagements durant le transport, donc rien de particulier à signaler, je me suis arrangée avec les clients.

Ce qui m'intéresse aujourd'hui concerne mon dernier retour, suite à la non-réception du colis par son destinataire. Le client avait choisi la livraison par Colissimo, le colis n'a pas pu être livré car le destinataire était absent. Après deux tentatives de livraison à domicile, le colis a donc été mis à disposition du client pour retrait dans le bureau de poste le plus proche de chez lui et ce, pour une durée de 15 jours. Après avoir relancé le client par email, sans réponse, je l'ai appelé à 5 jours de la date butoir : il était en vacances et ne rentrait que 10 jours plus tard. Entre temps, le colis m'a donc automatiquement été retourné par la Poste.

Ma question est donc la suivante : ce retour peut-il rentrer dans le cadre du délai légal de rétractation puisqu'il n'y a jamais eu de réception effective de la part du client ? Autrement dit, suis-je tenue de lui rembourser les marchandises + les frais de port "aller" ? Ou est-ce que j'ai le droit de ne lui rembourser que les marchandises, en déduisant les frais de port "aller" + "retour" (et éventuellement, les frais de dossier logistiques qu'entraînent un retour) ?

Dernière question, ai-je le droit de créditer le montant restant sous forme d'avoir ou suis-je tenue de rembourser par le même biais que le client a réglé sa commande ?

Je vous remercie par avance pour vos réponses, car j'ai eu beau fouiller sur les moteurs de recherches, je n'ai jamais trouvé de réponse correspondant réellement à cette situation, qui

doit pourtant être courante chez les e-commerçants...

Bonne journée !

Par **abdellatif**, le **09/09/2015** à **14:09**

Bonjour,

Aujourd'hui le client ne souhaite plus conserver le produit ?

Par **mnTAC**, le **09/09/2015** à **14:47**

Le client ne s'est jamais manifesté depuis.

Par **moisse**, le **09/09/2015** à **19:18**

Vous pouvez attendre qu'il se manifeste avant d'envisager un quelconque remboursement.

Par **mnTAC**, le **09/09/2015** à **20:07**

Oui, c'est effectivement ce que je fais, mais j'aimerais savoir ce que je suis tenue de lui rembourser le jour où il se manifestera, c'est surtout ça ma question.

Par **moisse**, le **10/09/2015** à **07:46**

Bonjour,

Son droit de rétractation n'est pas ouvert sauf si vous avez expédié plus de 500 euros de marchandises.

L'exercice de ce droit laisse à sa charge les frais de retour.

Donc moi je déduirais les frais que vous avez exposé et laisserai venir, car le désintérêt de votre client, sauf s'il résulte d'un cas de force majeure, ne lui permet pas de se prévaloir de sa turpitude.