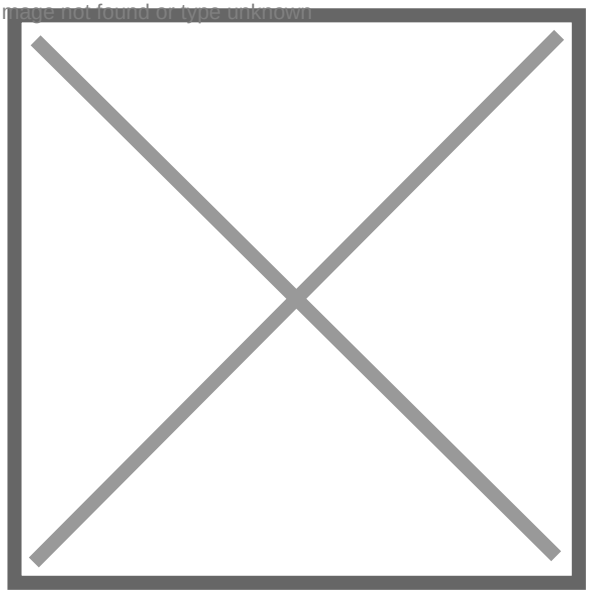
Image not found or type unknown



Colis déclaré "livré" mais non reçu et refus de remboursement par vendeur

Par **JL**, le **08/03/2020** à **16:44**

Mon cas qui concerne rueducommerce et son absence de respect du code de la consommation ainsi qu'une livraison non conforme et fraude par Chronopost.

J’ai effectué une commande de près de 700 € sur rueducommerce.com et la livraison devait avoir lieu par Chronopost le jour suivant.
Le colis devait être remis au client contre signature.

Or, d'après le suivi de livraison du colis, le colis est « livré » et a été "réceptionné" par moi-même mais le colis ne m’a pas été livré et je n’ai en aucun cas réceptionné ce colis ni signé le bordereau de livraison.

En interrogeant le transporteur Chronopost, celui-ci m’a transmis ce bordereau de livraison et il s’avère que sous mon nom, apparaît une signature qui n'est pas la mienne (ni celle d'une personne résidant à mon domicile)

Je n’ai pu joindre le service client rueducommerce que sur un numéro surtaxé à 0,35 € la minute, temps d’attente payant (plus de 15 minutes en ligne) et non sur internet comme ils le prétendent.

En suivant la procédure, j’ai donc envoyé à rueducommerce une lettre de non-réception de colis et de contestation de signature accompagnée d’une photocopie de ma carte d’identité.

Ils me répondent 15 jours plus tard qu' après enquête auprès du transporteur "la livraison est

conforme » et que « le livreur atteste m'avoir remis le colis » selon leurs dires.

Ils refusent donc le remboursement alors que le livreur ne m'a pas remis le colis et qu'il y a eu usurpation d'identité et falsification de signature par le livreur lui-même :
lettre de contestation de signature signée par moi-même et signature sur ma carte d'identité qui ne correspond pas à la signature sur le bordereau de livraison
écriture sur un avis de passage pour un autre colis rempli par le livreur est la même que celle sur le bordereau de livraison du colis non reçu

Rueducommerce et Chronopost me demande de porter plainte pour vol contre X mais ceci est impossible car je n'ai pas été en possession de l'article du colis que je n'ai pas reçu (donc il n'a pas pu m'être volé)
Est-ce légal ?

Les pratiques du rueducommerce constituent une violation des droits du consommateur et du code de la consommation :

Selon l’article 216-4 du code de la consommation, le vendeur reste tenu responsable de livrer le commande jusqu’à réception entre les mains de l’acheteur et non du transporteur.
L’article 216-2 du code de la consommation permet à l'acheteur ,à défaut de livraison dans le délai imparti de demander la résolution du contrat en vue d'obtenir le remboursement de la commande non reçue.

Par **morobar**, le **09/03/2020** à **09:25**

Bonjour,

Puisque vous connaissez par coeur toutes les lois et le code de la consommation, que diable venez-vous ici, pour ne pas poser de question.

Je ne vois pas comment vous pourrez trouver une solution sans déposer plainte ai moins en usurpation d'identité.

Ce que vous relatez est un incident courant en matière de livraison au particulier:

* le livreur est honette, gribouille le nom et remet le colis à disposition du client absent (boite aux lettre, derriere le muret ou un volet...)

* le livreur est honnête, mais pas le voisin

* le livreur est hinnête mais pas le destinataire pourtant à la bonne adresse

* le livreur est malhonnête.

Pour instruire une telle enquête il faut des moyens d'investigation et au minimum avoir mis en marche l'action publique par le dépôt de plainte.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **JL**, le **09/03/2020** à **13:08**

Le but de ce forum n’est-il pas d’obtenir un conseil juridique face à un cas d’espèce ? Il y a une différence notable entre connaître des textes de loi et savoir les appliquer à un cas tel un avocat. Cependant, le respect et la politesse ne semblent pas être de mise dans votre réponse...

Par **morobar**, le **09/03/2020** à **15:12**

Et pourtant j'ai répondu sur le, plan juridique et vous n'avez ,pas dit "merci, je ne pensai pas que cela serait necessaire."

Par **JL**, le **09/03/2020** à **16:19**

Que répondre devant de tels propos ? Un remerciement impliquerait plutôt que cela aurait nécéssaire

Par **morobar**, le **10/03/2020** à **09:31**

Apprenez à lire et surtout à réflechir.

Vous prétendez que selon le code de la consomation le vendeur dispose de tel délai ,patati patata...

Mais pour le vendeur vous avez été livré, n'avez pas fait usage de votre droit de rétractatioin.

Ce vendeur dispose d'un bordereau émargé par vos soins ce qui renverse la charge du fardeau de la preuve?

Vous ne voulez pas porter plainte?

Soit alors ne venez pas demander cponseil et insulter ceux qui vous répondent en droit.

Comme on ne fait pas boire un ane qui recule, ceci est ma dernière intervention.

Par **JL**, le **10/03/2020** à **12:35**

Je vous retourne votre « conseil ». Heureusement qu’il n’y aura pas de nouvelle intervention de votre part . Vous n’avez même lu correctement le sujet. Les moyens juridiques que vous citez ne sont pas applicables dans ce cas. J’ai pris conseil auprès de professionnels du droit

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

compétents et ne faisant pas usage d’invectives comme vous le faites. Il n’y a pas eu réception du colis ni de signature du client donc ceci ne relève aucunement du droit de rétractation (droit de retour d’un article livré) mais de la responsabilité contractuelle du vendeur envers l’acheteur.

Par **nihilscio**, le **10/03/2020** à **14:28**

Bonjour,

L'idée du dépôt de plainte n'est pas aberrante. Si l'on accepte de vous la prendre et que cela facilite le règlement du litige, pourquoi pas ?

Sinon, vous mettez en demeure votre fournisseur de vous rembourser sous quinzaine et, s'il ne répond pas, vous saisissez le tribunal par requête déposée au greffe.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés