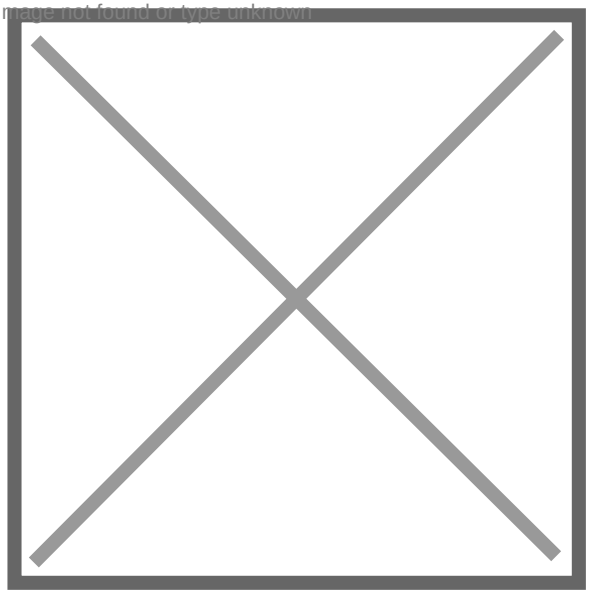
Image not found or type unknown



Responsabilité, lettre suivie et boite aux lettre vide

Par **nina**, le **08/08/2016** à **16:53**

Bonjour,

J'ai un e-commerce et j'envoie des petites marchandises en lettre suivie sans signature, j'ai envoyé une marchandise a un client je lui ai communiqué le numéro de sa lettre suivie, le courrier a été noté "distribué dans sa boite aux lettres" sauf qu'il ne la pas reçu , je lui ai expliqué que le paquet a sûrement été volé et que je ne pouvais être responsable, sauf qu'il pesiste et me menace.
Je voulais savoir si en tant que e-commerce je pouvais envoyé en lettre suivie à la place du colissimo et dans ce cas la suis je reponnsable ou je me dégage de toute responsablilité car le colis a bien été livré?
car je sais quen colissimo la question ne se pose pas (paypal m'avait mis hors de cause car une cliente n'avait pas reçu une commande alors qu'elle était noté "livrée") mais en lettre suivie est ce qu'il en est de même?

Merci à vous

Par **Lag0**, le **08/08/2016** à **18:06**

Bonjour,
[citation] je lui ai expliqué que le paquet a sûrement été volé[/citation]
Il a peut-être aussi été distribué à une mauvaise adresse, ce qui arrive assez souvent !

C'est à vous, vendeur, de prouver que le colis a été remis à son destinataire et pas seulement délivré dans une boite à lettre inconnue, article 1315 du code civil :
[citation]Article 1315

Créé par Loi 1804-02-07 promulguée le 17 février 1804

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**.[/citation]
Votre obligation était de remettre le colis à votre acheteur, à vous de prouver que vous avez rempli cette obligation !

Par **nina**, le **08/08/2016** à **18:34**

Merci pour la réponse je lui ai prouvé via son numéro de suivi mais quand est il après?

Par **Lag0**, le **08/08/2016** à **18:42**

Non, le suivi ne prouve pas que le colis a été remis entre les mains de votre client et c'est bien là votre problème !
Comme je le disais, le suivi ne prouve qu'une chose, que le facteur a déclaré avoir remis le colis dans la boite du client. Mais il peut s'être trompé de boite, voir même, je l'ai déjà vu, il peut avoir déclaré la remise sans avoir délivré le colis.
En aucun cas cela ne prouve que le colis a été remis à votre client. Seule la remise contre signature et l'expertise de la dite signature est une preuve...

Par **nina**, le **08/08/2016** à **18:49**

donc toutes les commandes en suivi colissimo ect... qui sont notées livrées alors qu'il y a eu vol doivent êtres rembourssées obligatoirement?
tous les e-commerces procèdent ils vraiment comme cela?
je nai pas vu de commercants remboursser alors que c'est noté livré, sinon tout le monde connaitrait la parade et il y aurait trop d'abus non?

merci

Par **Lag0**, le **08/08/2016** à **19:11**

[citation]je nai pas vu de commercants remboursser alors que c'est noté livré, sinon tout le monde connaitrait la parade et il y aurait trop d'abus non?
[/citation]

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Les clients sont peut-être aussi majoritairement honnêtes, non ?
Quel intérêt, si on a reçu sa commande en temps et en heure et que l'on en est content de déclarer ne pas l'avoir reçue ?

Un peu de lecture :
https://www.voslitiges.com/achat-en-magasin-internet/nai-pas-recu-mon-produit#site-mon-colis-indique-comme-livre-mais-ne-ai-jamais-recu-semble-avoir-ete-remis-quelquun-autre-qui-responsable-vendeur-le-transporteur
https://www.voslitiges.com/achat-en-magasin-internet/nai-pas-recu-mon-produit#vendeur-me-demande-prouver-que-nai-pas-recu-colis-marque-livre-mais-non-recu-a-t-il-droit-me-demander-ca

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés