



Service livraison Ebay: Colis livré jamais reçu

Par **Otdtf**, le **22/03/2017** à **14:53**

Bonjour à tous!

J'aurai besoin de vos précieux conseils.

J'ai fait l'achat d'un objet d'une valeur de plus de 500€ à un vendeur britannique sur Ebay.

J'ai payé environ 25€ de livraison en plus, le service de livraison à l'international Ebay ("Global Shipping program").

Le principe est le suivant:

- >j'achete à un vendeur anglais ou américain un objet,
- >le vendeur l'envoie à l'adresse de la plateforme d'ebay à cet effet dans son pays
- >puis Ebay me renvoie le colis à mon adresse en France.

Le vendeur a parfaitement accompli sa mission seulement Ebay a décidé de me renvoyer un colis de plus de 500€ sans signature ni aucune assurance (!!) (dans ce programme ils peuvent renvoyer un colis avec ou sans signature c'est assez aléatoire apparemment)

Aujourd'hui, le colis est dit "livré" alors que j'étais à mon domicile le jour même et ai vérifié une dizaine de fois la boîte aux lettres; ni mes voisins ni mon gardien ne l'ont réceptionné.

Le service client Ebay ne veut rien entendre tant que le colis n'est pas indiqué "perdu" par laposte.

De son coté laposte apres plusieurs reclamations me confirme la livraison de ce colis.

[s]Quels sont mes recours? En ai-je au moins ou je n'ai que mes yeux pour pleurer? [/s]
... c'est très pesant comme situation, j'y pense tous les jours, cela aurait une petite somme d'argent je pense que j'aurai été dans le meme état...

Merci d'avance pour vos precieux conseils

Je pense que vos reponses en aideront plus d'un dans mon cas.

Par **morobar**, le **22/03/2017** à **19:20**

Bonjour,

Vous êtes sur d'avoir utilisé ce système, car pour ce que j'ai pu lire, il n'est en place qu'au départ des Etats-Unis en direction d'un certain nombre de pays dont la France.

AU départ de Grande-Bretagne il n'y va pas besoin d'un transit douanier, il n'y a pas de plateforme logistique Ebay et les envois postaux fonctionnent très bien.

Par **Otdtf**, le **23/03/2017** à **14:50**

Bonjour, merci de votre réponse.

Cela m'a aussi paru étrange au debut qu'ils proposent ce service depuis le Royaume Unis (car en Europe).

Mais Ebay m'a bien confirmé que j'utilisais ce programme et m'a meme redirigé vers ce lien pour plus d'informations:

<http://pages.ebay.fr/help/buy/shipping-globally.html>

Par **morobar**, le **23/03/2017** à **17:12**

Bonsoir,

C'est effectivement contradictoire avec les conditions que j'ai pu lire.

Le problème est que la poste n'instruit pas (à tort) les réclamations provenant des destinataires.

A priori, tenter une visite au bureau distributeur avec un RV avec le receveur.

Par **Otdtf**, le **28/03/2017** à **17:42**

Bonsoir Morobar,

Veillez m'excuser qu'entendez vous par "RV avec le receveur"?

[s]Petite mise à du jour:[/s]

Laposte m'a envoyé un mail dans lequel il m'explique que tant que l'expediteur (soit le service de livraison Ebay) n'a pas fait de réclamation, ils ne peuvent rien faire. = cela confirme bien vos dires...

J'en ai tout de suite informé le service client Ebay qui m'a répondu par mail, grosso modo, que le colis est "livré", qu'il faut que je me tourne vers laposte et que j'aïlle éventuellement déposer une plainte au commissariat.

= Réponse type...

Ils s'en lavent les mains, et ne peuvent ouvrir aucune réclamation tant que le colis n'est pas perdu ... on marche sur la tête.

J'ai également eu par message le "global shipping program" qui m'a dit exactement la meme chose.

Je leur ai répondu en pointant du doigt l'absurdité de la situation et l'inefficacité de leur service, j'ai fini le message en leur demandant de faire remonter plus haut ma réclamation. Je doute fortement que ca aboutisse à quoique ce soit...

Que me reste t-il à faire?

Des conseils?

Par **morobar**, le **28/03/2017** à **17:55**

Bonjour,

[citation]RV avec le receveur[/citation]

C'est comme avec un médecin, vous appelez le bureau de poste distributeur pour prendre rendez-vous avec le receveur (c'est le titre du chef de bureau) et lui exposez votre réclamation sur la livraison.

Par **Otdtf**, le **14/06/2017** à **05:11**

Merci de m'avoir aidé.

(Je reviens pour donner des conseils à ceux qui se retrouveraient dans ma situation.)

Enfin après plus d'une vingtaine de coups de fil au service client ebay et après avoir été contacté moult fois par le service client anglais « global shipping program" pour me dire, à chaque fois, qu'ils ne pouvaient rien faire.

Je leur ai « tapé un coup de pression" en anglais et ils ont reconsidéré mon cas...

En parallèle, avant mon "coup de pression" j'ai recontacté Paypal 3 ou 4 fois pour leur demander s'ils ne pouvaient pas revoir leur décision en leur reexpliquant mon problème; ils ont donc ouvert un litige sur le litige clos que j'avais perdu au préalable, puis m'ont dit qu'ils allaient me recontacter.

Voici le message/réponse en anglais que j'ai envoyé au service global shipping program suite à un énième refus de leur part et qui a su capter leur attention:

It's absurd and shameful that your services do not foresee this type of problem!!

LaPoste is waiting for your complaint to launch the survey!!!!

You can tell me how a parcel with a value of more than 500 € could be sent by your services without any insurance?!!!

If you had sent it to me with a signature, it would never have happened.

500 €!!!!

I paid your delivery service about 25 € to receive this package while with insurance and in delivery against signature it costs 16.15 €!!!!

If I understand correctly you tell me to sit down on this money and that I have only my eyes to cry? What f**king services!

Give my feedback to your superiors please, I understand that you have not been trained in my kind of problem and this is exasperating.

I have not finished, and it has just begun. I want to get my money back.

Who is responsible for the sending and assure the good reception of my parcel ?? Who is normally supposed to refund me in any problem?

If you can not do anything, please give me a postal address so that I can contact the head office.

Thank you

Bien évidemment c'est un anglais approximatif... :p

Et pour votre cas, reprenez seulement les grandes lignes ,personnalisez le et envoyez ce message en réponse à leur refus de vous dédommager.

Je l'admets, le message est certe un peu tendu et plein de ponctuations... mais resume parfaitement mon mécontentement.

...Vous savez, quand on vous envoie balader plusieurs fois pendant plus d'1 mois, on perd un peu son calme ... :)

Après leur avoir envoyé ce message quelque peu houleux, ils se sont excusé et m'ont répondu que je recevrai un remboursement sous 10 jours max. = Comme quoi, il faut un peu taper du poing sur la table des fois...

Le lendemain même , je recois un mail de Paypal dans lequel ils m'expliquent qu'après avoir étudié mon cas, ils ont décidé de me rembourser la totalité de cette somme à "titre commercial" le jour même. = genial, très pro de leur part!!

10 jours après le mail du service client ebay , n'ayant reçu aucun remboursement de leur part, je décide de les recontacter.

Ils me répondent en me filant le numéro de transaction du geste commercial de Paypal et me disent que le remboursement à déjà été fait.

Je contacte Paypal à 2 reprises, qu'ils me répondent que ce geste commercial de leur part n'a RIEN à voir avec Ebay et qu'ils ne comprenaient même pas comment le service client ebay avaient pu avoir accès à ces informations... (ils ne faut pas oublié qu'avant ebay et PayPal n'était qu'une seule et même société)

Je recontacte ebay en leur donnant ces infos; silence radio...

====> j'ai décidé de m'en arrêter là puisque Paypal a eu la gentillesse de me faire ce geste commercial et que j'ai perdu assez de temps et d'énergie.

Puis de l'autre côté, j'ai arrêté de faire mes gros achats sur Ebay (moi qui était une très bonne cliente en dépensant jusqu'à 2000€/mois) et suis allée chez leur concurrent direct Priceminister. Ils l'ont mérité...

Pour ceux qui n'auraient pas la chance de récupérer leur sous, je vous donne les dernières

cartouches que j'avais en poche.

1- Si rien abouti de votre côté , contactez par mail le « Centre Européen des Consommateurs" en leur expliquant votre situation et en précisant BIEN que ce litige vise bien le professionnel Ebay via son service de livraison international.

=> <https://www.europe-consommateurs.eu/fr/nous-connaître/qui-sommes-nous/>

2- En avant dernier recours, faite appel au mediateur FEVAD en remplissant un formulaire a cet effet.

=> <http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/#formulaire-conso>

3- Si rien n'abouti en dernier recours, avant de faire appel à la justice, faites appel à la DGCCRF (Direction generale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) et expliquez leur votre cas.

=> <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/contacts>

Mon histoire a bien fini mais je sais que ce n'est pas le cas pour tout le monde.
Ne baissez pas les bras et récupérez ce qui vous appartient que ce soit une petite ou une grosse somme d'argent.

Je remercie d'avance le site experatoo de bien vouloir laisser ce message en ligne pour aider toutes les personnes désespérées qui passeraient par là...

J'espere que ce message est assez clair et compréhensible :)

Par **poumidou**, le **22/12/2018 à 19:33**

Bonjour,

Je déterre ce post car je suis dans le même cas de figure. Colis marqué déposé dans ma boîte au lettre alos que je n'ai rien reçu. Comment contacté le service client ebay? Y a t il un numéro direct? Car pour les contacter c'est mission impossible...merci