



Colis indiqué en cours de livraison mais perdu

Par **DamBirt**, le **07/01/2025 à 16:02**

Bonjour, j'ai commandé le 31 décembre 2024 un ordinateur gaming d'une valeur de près de mille euros pour l'anniversaire de mon fils, vendu et expédié par xxxxxx.

La livraison yyyyyy était prévu pour le vendredi 03 janvier. Le colis n'a pas été reçu, j'ai donc relancé le service consommateurs par courrier le lundi qui m'a informé qu'une enquête allait être menée.

Dans le même temps, suite à un appel au service client yyyyyy, on m'a expliqué que le colis était perdu depuis vendredi sur un site à 200 kilomètres de chez moi et qu'ils n'avaient plus aucune trace de celui-ci.

Puisque le seul but du vendeur est de gagner du temps et que l'enquête se compte désormais en semaine, je souhaiterais savoir si il existe un autre mode de recours et connaître les démarches à effectuer pour saisir éventuellement la justice afin de me défendre. Vu la somme en jeu, je ne peux me permettre de perdre du temps.

Par avance, merci de vos conseils.

Cordialement

Par **Marck.ESP**, le **08/01/2025 à 13:44**

Bonjour et bienvenue

Du temps, il vous en faudra beaucoup si vous allez en justice.

Avez vous un numéro de suivi ?

Contactez le vendeur et le mettre en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception, en lui rappelant votre commande, la date prévue de livraison et le fait que vous n'avez toujours pas reçu le produit. Exigez une solution.

Parallèlement, contactez directement le transporteur pour demander des informations

supplémentaires sur le suivi du colis et exiger l'ouverture d'une enquête.

Par **miyako**, le **09/01/2025** à **19:14**

Bonsoir,

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1787>

Le vendeur doit vous rembourser ,le contrat de vente étant annulé.

Vous lui envoyez une mise en demeure de vous rembourser immédiatement ,(un simple email avec accusé de lecture est suffisant.) Vous lui précisez que sans réponse sous !! jours ,vous ferez à son égard une injonction de faire ,afin d'obtenir le remboursement .C'est très rapide et sans avocat .

cordialement