



Colis retourné à l'expéditeur - préjudice

Par **Sammantha**, le **03/07/2024** à **15:40**

Bonjour à toutes et à tous,

J'ai acheté un article sur un site internet mais finalement, après l'avoir reçu, celui-ci ne me convenait pas.

J'ai donc renvoyé le colis à l'entreprise, durant le délai légal de rétractation, en utilisant les services de La Poste.

Or, mon colis de retour n'a pas été distribué et m'a été retourné, 15 jours après l'envoi initial. Saisi, le service "réclamation" de La Poste a invoqué des "dysfonctionnements", sans plus de précisions.

Suite à cet incident, j'ai pris le colis original, avec l'étiquette datée, je l'ai mis dans un nouvel emballage puis, je l'ai de nouveau envoyé à l'entreprise en question.

Mais cette entreprise refuse à présent de me rembourser au motif que la date de renvoi est au-delà du délai légal de rétractation et La Poste réfute toute responsabilité (on m'a envoyé quelques timbres en guise de dédommagement).

Existe-t-il un moyen d'obtenir gain de cause auprès de l'entreprise en question afin d'être malgré tout remboursé ?

Merci par avance.

Par **youris**, le **03/07/2024** à **16:57**

bonjour,

l'entreprise qui vous a expédiée le colis, n'est pas responsable de la non distribution du colis de retour et du non respect du délai de rétractation, c'est un litige entre la Poste et vous.

il ne vous reste que la négociation.

salutations

Par **Pierrepaulejean**, le **03/07/2024** à **21:34**

bonjour

avez vous informé l'expéditeur du motif de retour et de la date d'expédition en retour de ce colis ?

Par **janus2fr**, le **04/07/2024** à **06:44**

[quote]

Mais cette entreprise refuse à présent de me rembourser au motif que la date de renvoi est au-delà du délai légal de rétractation[/quote]

Bonjour,

Pour vous rétracter, vous devez avertir le vendeur de votre volonté dans le délai de 14 jours suivant réception du bien, dans le cas où cette volonté est manifestée par courrier, c'est la date d'envoi qui compte et non celle de la réception.

Une fois le vendeur averti, vous avez encore un délai de 14 jours pour renvoyer le bien, et c'est la date d'envoi qui compte, pas celle de la réception par le vendeur.

C'est donc la date du premier envoi qui compte, peu importe si la Poste a mis du temps à délivrer le colis.

<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226844/>

Par **Sammantha**, le **04/07/2024** à **16:01**

[youris](#) Merci pour ce retour de votre part.

Par **Sammantha**, le **04/07/2024** à **16:02**

[Pierrepaulejean](#)

Oui, j'avais notifié le vendeur (dans le délai légal) de mon intention de me rétracter.

Cordialement.

Par **Sammantha**, le **04/07/2024** à **16:04**

[janus2fr](#)

Merci pour ces informations.

Oui, j'ai tout fait dans les règles. Le hic, c'est que La Poste n'a pas délivré le colis et me l'a retourné.

Du coup, le vendeur ne s'en tient qu'au premier envoi, dont la livraison n'a pas eu lieu (pour lui, le deuxième ne compte pas puisqu'il intervient après délai légal).

Cordialement.