



litige e-commerçant : refus de rembourser un retour

Par **Luciebrz**, le **17/12/2024** à **17:45**

Bonjour,

Je suis en litige depuis juillet 2024 avec un site internet français et très connu vendant des vêtements/chaussures de grandes marques. J'ai en effet effectué 4 commandes que j'ai par la suite renvoyé partiellement en respectant toutes leurs conditions de renvoi (sous moins de 14 jours, dans l'emballage d'origine, avec étiquette, dans un carton solide).

Cependant pour ces 4 colis retours, le e-commerçant a refusé de me rembourser un article (soit 4 articles dans 4 colis différents) au motif que 2 articles n'étaient pas présents dans les colis (boite à chaussures vide selon eux mais sans plus d'explications ni preuves apportées) et sans jamais m'apporter de justification à l'absence de remboursement des 2 autres articles. Les articles renvoyés et non remboursés étaient des paires de chaussures et un t-shirt, la somme totale de ces articles non remboursés est de 228,60€.

J'ai tout d'abord contacté le transporteur qui m'a dit qu'étant donné que c'est l'e-commerçant qui a payé les frais de retour c'est lui le seul responsable de l'acheminement du colis et de son contenu, et qu'il n'y a que lui qui doit traiter avec Colissimo et me proposer à moi cliente une solution. Ils m'ont dit que le vendeur n'a pas ouvert de réclamation comme il aurait dû le faire si les colis avaient été endommagés durant le transport (dans l'optique où le contenu des colis aurait "disparu" durant le transport). Colissimo m'a assuré que ces 4 colis avaient correctement été livrés à l'entrepôt et m'a indiqué le poids de chaque colis au moment de prise en charge par Colissimo. Le poids de chacun des colis est conforme à ce que j'avais mis dedans, et ne correspond absolument pas à une boîte vide comme a pu l'avancer le vendeur (en l'occurrence leur justification ne concerne que 2 paires de basket : ces 2 paires étant dans 2 colis différents contenant chacun 2 paires de chaussures, ainsi une seule paire de basket dans un colis ne peut pas faire presque 2kg (j'ai personnellement pesé la même paire de basket dans son carton et cela ne dépasse pas 1kg)). J'ai une attestation du transporteur pour ces éléments.

Il m'est extrêmement compliqué de communiquer par mail avec le vendeur qui soit prend plusieurs jours/semaines à me répondre, soit me répond "à côté de plaque", soit ne répond pas à mes questions. J'aurais bien voulu les appeler afin de traiter cette situation de vive-voix mais cela est impossible puisque leurs CGU sont erronées (numéro de téléphone attribué à un autre site et mauvais horaires d'ouvertures indiqués).

J'ai effectué un signalement à la répression des fraudes que je leur ai transmis (le vendeur n'en a jamais pris connaissance) et j'ai exposé publiquement cette situation sur un site d'avis

en ligne. J'ai de suite été appelé par le vendeur qui m'a dit qu'il ferait des investigations supplémentaires. J'ai eu un retour par mail le lendemain (je me demande quelles investigations peuvent réellement et sérieusement être faites en moins de 24h) en me disant qu'« il a été constaté qu'il y a eu une perte d'article sur chaque commande ou retour effectuée » mais qu'ils ne sont « pas en mesure de donner une suite favorable à votre demande de remboursement ». Dois-je conclure qu'ils affirment perdre les articles que j'ai correctement renvoyés mais qu'ils refusent de me rembourser alors que ce sont bien eux qui les ont perdus ?

Ayant payé ces commandes avec Paypal j'ai ouvert un litige Paypal afin de bénéficier de ma protection acheteur. J'ai donc eu de nouveau un échange avec le vendeur via Paypal qui cette fois m'annonce que "les éléments de preuve transmis par le transporteur ne nous permettent pas de vous rembourser". Étant donné que le vendeur n'a jamais contacté le transporteur je me demande bien de quels éléments il parle ! Au final ma demande n'a pu aboutir car ce cas précis ne rentre pas dans les conditions de la protection acheteur de Paypal. Je sais donc que je dois leur envoyer une lettre recommandée les mettant en demeure de me rembourser les articles renvoyés, et si cela n'aboutit toujours pas je devrais saisir un médiateur de la consommation (en l'occurrence la FEVAD).

Vu les différents refus du vendeur, je ne vois pas comment cela pourrait changer en leur envoyant cette lettre, j'aimerais donc avoir toutes les chances de mon côté en mettant en lumière les bons arguments, notamment juridique. Je me demande en effet à qui revient la charge de la preuve ? J'ai de mon côté essayé de récolter toutes les preuves que je pouvais, j'en étais limitée puisque je n'ai pas payé les frais de retour ni choisi le transporteur. Le vendeur ne m'a jamais apporté de preuve, il m'a au contraire donné 3 versions différentes (articles non présents, articles perdus puis remise de la faute sur le transporteur) que je peux contredire avec les informations données par le transporteur.

Je vous remercie par avance pour l'aide que vous pourrez m'apporter, car j'avoue être quelque peu désespérée et fatiguée de devoir me battre pour récupérer mon argent.

Par **Marck.ESP**, le **17/12/2024 à 17:57**

Bonjour, bienvenue,

Dès le départ vous auriez dû adresser un courrier recommandé avec AR.

Faites le, vous pouvez aussi prendre contact avec une association de consommateurs,

Vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation. Le médiateur est un tiers neutre qui va tenter de trouver une solution amiable entre vous et le vendeur.

Pour trouver le médiateur compétent, consultez la liste des médiateurs sur le site de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

Par **miyako**, le **17/12/2024 à 22:29**

Bonsoir,

Avec la preuve du transporteur comme quoi le colis a bien été livré avec le poids des boîtes à chaussures, le vendeur devrait vous rembourser, car c'est sans doute au niveau de la réception chez lui qu'il y a eu une disparition.

Il faut d'abord envoyer une réclamation en LRAR directement au vendeur en y joignant la copie de tous les éléments en votre possession et ce n'est qu'en cas de réponse négative que vous pourrez saisir le médiateur.

Cordialement