



Colis non livré responsabilité du vendeur

Par Coline1028491

Bonjour, je me permets d'écrire ce message afin d' avoir des réponses concernant mes droits en tant que consommatrice.

J'ai acheté des chaussures sur Instagram à une vendeuse qui a 12 000 abonnés et qui semblait être professionnel dans le domaine. Je suis tombée sur ses chaussures j'ai eu un coup de c?ur, et je l'ai contacté rapidement, après avoir discuté des modalités de paiement, je lui ai fait un virement PayPal elle me les a envoyé un mois plus tard. J'étais déjà un petit peu déçue mais soit, je suis patiente. Le problème c'est que le tracking n'a jamais bougé et que je ne les ai toujours pas reçu, elle m'a dit avoir fait une plainte concernant ce problème, mais elle m'a dit que si elles étaient perdu ou volé, elle n'était plus responsable du problème. J'ai attendu encore quelques temps avec l'espoir de recevoir, mais je ne vais finalement jamais les recevoir.

C'est alors que pensant que je suis dans mes droits, je lui réclame un remboursement. Et c'est là qu'elle me répond qu'elle n'est plus responsable de quoique ce soit à partir du moment où elle a livré le colis. Elle me précise que c'est écrit dans ses conditions générales de vente mais nous sommes sur Instagram et elle a mis ça en "Story à la une" et elle a plus de 20 Story à la une et donc ces conditions de vente se sont perdues dans tout ce contenu, et j'avoue ne pas les avoir vu, du coup j'ai quelques questions :

N'est-ce pas de sa responsabilité sachant que nous sommes sur Instagram de rediriger le client vers cette Story lors de la discussion?

Est-ce qu'une Story où il est écrit "à partir du moment où je livre le colis, je ne suis plus responsable de rien, c'est votre problème, il n'y aura pas de remboursement », fait vraiment office d'une condition générale de ventes ? Est-ce que c'est ok? est-ce que c'est légal ?

Est-ce que malgré cela je n'ai pas toujours des droits en tant que consommatrice ?

Ça me paraît assez lunaire qu'elle me fasse comprendre qu'il n'y a rien à faire et que je doive juste accepter le faite d'avoir perdu 300 €, et cette condition de vente me paraît aussi lunaire, je trouve ça assez bizarre.

J'ai payé avec PayPal, donc je sais que je peux potentiellement me faire rembourser, mais je préférerais discuter avec elle et savoir quelles sont mes droits dans ce cas-là.

Merci d'avance,
Belle journée !

Par yapasdequoi

Bonjour,
Vous avez acheté entre particuliers. Il n'y a aucune garantie dans ce cas.

Par Coline1028491

Bonjour! Je ne peux donc rien faire ? (Je ne sais pas si j'ai bien compris)

Par yapasdequoi

A part trouver un accord directement avec votre vendeur, vous n'avez pas de recours.
Achetez dans des magasins, en présence du vendeur ou via des plateformes réglementées.

Par Gilounice

Bonjour, le vendeur est dans tous les cas de figure responsable de la livraison jusqu'au client ! c'est la loi. il ne peut se

cacher derrière un problème de livreur. La vente est un contrat : le contrat est rempli uniquement si l'acheteur a reçu le colis. L'absence de livraison est le problème du vendeur, il doit vous rembourser ou vous réexpédier le produit. Seulement il faut un bon de commande en bonne et dûe forme ! la vente de particulier à particulier se fait souvent sans preuve matérielle de la vente et donc aucun recours possible hélas. Je crois que vous avez perdu 300 euros. Evitez les achats sauvages sur réseaux sociaux, c'est truffé d'arnaqueurs. Allez sur des sites mondialement connus dont c'est le métier de vendre à distance ! (au fait le nombre d'abonnés sur un réseau social n'est pas une garantie d'honnêteté. Les réseaux sociaux remplacent la vie réelle, voilà à quoi ça mène).

Par yapasdequoi

SVP, fournissez les références juridiques.

Ce que vous exposez n'est valable que lors d'un achat auprès d'un vendeur professionnel, ce qui n'est pas le cas exposé.

Par Gilounice

c'est bien ce que je dis : la dame a perdu 300 euros.

Par Isadore

Bonjour,

Mon point de vue : à moins que vous n'ayez explicitement accepté ces "conditions de vente" par exemple en cliquant sur un bouton, elles ne vous engagent pas.

Si cette dame agit en tant que particulier, vous n'avez pas les droit d'une consommatrice.

Le Code civil impose au vendeur une obligation de délivrance de la chose vendue.

[url=https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006441528]https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006441528[/url]

Il a deux obligations principales, celle de délivrer et celle de garantir la chose qu'il vend.

[url=https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006441557]https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006441557[/url]

La délivrance est le transport de la chose vendue en la puissance et possession de l'acheteur.

[url=https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000020616225]https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000020616225[/url]

La délivrance des effets mobiliers s'opère :

Ou par la remise de la chose,

Ou par la remise des clefs des bâtiments qui les contiennent,

Ou même par le seul consentement des parties, si le transport ne peut pas s'en faire au moment de la vente, ou si l'acheteur les avait déjà en son pouvoir à un autre titre.

Ces obligations concernent le vendeur particulier comme le vendeur professionnel.

Essayez de faire valoir ces articles du Code civil.

Si ça ne suffit pas à intimider, au vu de la somme en jeu un recours en justice n'en vaut pas la peine.

Mais vous pourrez tenter un recours auprès de la plateforme en signalant le compte et en expliquant le problème. Si elle fait son beurre avec ce compte, elle pourrait ne pas avoir envie qu'il soit fermé.

Puisque cette dame a pris la peine de publier des "conditions de vente", est-ce qu'elle vend beaucoup d'articles ? Est-ce que cela semble être une activité régulière ?

Par Coline1028491

Bonjour! Je ne peux donc rien faire ? (Je ne sais pas si j'ai bien compris)

Par Coline1028491

Merci beaucoup pour vos réponses !

Pour être plus clair, c'est une vendeuse régulière oui. J'ai l'impression que c'est une professionnelle, en tout cas en cherchant plus loin, elle ne vit que de cette activité. Je ne sais pas si ça aide ?
Et aussi, elle ne m'a fait cliquer sur rien concernant les conditions de vente!

J'ai oublié de préciser qu'elle est basé au Portugal, je crois que c'est une info importante ahah

Par yapasdequoi

Avez-vous signé un bon de commande ? accepté des CGV en cliquant sur une case ?

Par Coline1028491

Non je n'ai pas signé de bon de commande :/
Et je n'ai pas signé de CGV, elle ne m'a mentionné à aucun moment les CGV

Par yapasdequoi

Donc il n'y a pas de contrat entre vous. Vous ne reverrez pas votre argent. Signalez cette personne malhonnête à la plateforme, mais ne rêvez pas trop.
Une prochaine fois vous serez plus prudente.