



Colis déclaré livré mais non reçu

Par yanis97

Bonjour;

J'ai acheté le 23 décembre 2013 chez un particulier via un site Internet, un téléphone portable (Iphone 5 au prix de 340 euros + 8 euros de frais de port).

Après vérification du mobile (facture envoyée par mail avec le numéro IMEI) que tout est OK : mobile sous garantie et non volé, le paiement se fait via un virement bancaire à la date du lundi 23 décembre et la personne reçoit bien l'argent le jeudi 26 décembre 2013.

A ma demande : la personne m'envoie la preuve du dépôt du colis et le numéro de suivi.

Le bordereau de dépôt spécifie les informations suivantes :

- Distribution sans contre signature
- Date d'envoi le jeudi 02 janvier 2014 à 17:00 heures
- Le numéro de suivi
- Le prix : 5,50 euros
- Le bon expéditeur (correspond à l'adresse de la personne) ainsi que le destinataire (mon adresse qui est correcte)
- Date de départ : 04 janvier 2014
- Le poids : 0,197 kg

Après quelques jours, le colis n'est pas arrivé (ce qui en soit ne m'inquiéterait pas). Mais sur la page du suivi du colis il est écrit que le colis a été livré le 06 janvier 2014 à l'agence de Nîmes, ce qui est faux car j'habite à Alès (ville à environ 60 kms de Nîmes).

J'ai contacté le service des réclamations 36/31 pour indiquer que j'ai rien reçu et je dépose une réclamation que le colis a été livré ailleurs.

J'ai également contacté l'expéditeur pour lui indiquer qu'il y a un souci avec son colis mais au début, il ne voulait rien entendre : moi j'ai envoyé le colis, vous avez un numéro de suivi et La poste me confirme que vous avez bien reçu le colis.

Après plusieurs tentatives et l'avoir supplié de déposer de son côté une réclamation car c'est lui qui détient le dépôt d'envoi (la preuve): il l'a fait à la date du 14 janvier 2014 et depuis aucune nouvelle.

La poste me répond qu'ils vont faire une enquête qui peut durer 21 jours et une fois le délai écoulé, on verra (sans commentaire) !

SVP, y'a-t-il un recours pour que je puisse récupérer mon argent en sachant que La poste ainsi que l'expéditeur sont responsables :

- 1- La poste n'a pas rendu le service voulu et a perdu le colis
- 2- L'expéditeur n'a pas pris toutes les précautions pour envoyer le colis dans des meilleures conditions (colissimo normal sans contre signature ni contre remboursement)

En vous remerciant.