



Probleme de livraison - colis tombé et cassé

Par **LitigeExpediteur**, le **08/11/2013 à 12:26**

Bonjour,rrnrJ'ai commandé il y a maintenant 3 semaines un batteur melangeur professionnel à 800 euros (le produit pèse au moins 40 kilo).rnJe vous explique comment s'est passé la livraison.rnle livreur ramene un colis et fais signé le bon à ma vendeuse. il remarque ensuite qu'il s'est trompé de colis, il récupère ce colis et ramene enfin le bon colis (le batteur) qui était sur palette. Apparemment le livreur n'avait pas de tirepalette, il a donc pris un caddie qui se trouvait au centre commercial d'à côté et a mis le colis dessus. Une fois arrivé devant le magasin, il essaye de descendre le colis et pas de bol, le colis tombe d'une hauteur de un mètre (à 40 kilo le colis, je vous raconte pas l'état du colis). La vendeuse était derrière le magasin et n'a rien vu mais elle a entendu un grand bruit, et allez devant et pendant ce temps là, le livreur à relever le colis, l'a poussé et est parti sans rien dire. (Le bordereau était déjà signé).rnQuand je suis arrivé le soir, j'ouvre le colis et je vois qu'il est endommagé et du coup je regarde la vidéo et je vois tout ce que je vous ai raconté plus haut!merci la caméra sinon je pense que ça aurait été pour ma poire!rnLe lendemain, j'appelle l'expéditeur, lui envoie la vidéo, il me dit qu'il va faire un litige au transporteur mais que je dois attendre au moins 3 semaines pour que le transporteur étudie le cas! je lui dis hors de question d'attendre car je vais embaucher un pâtissier! Et me réponds que de toute façon, il en a plus en stock et qu'il devrait en recevoir dans 10 jours (comme par hasard). je prends mon mal en patience, je le relance deux semaines après, il me dit qu'il a toujours pas de nouvelle du transporteur et que finalement il devrait recevoir un nouveau stock dans 7 /8 jours. (foutage de geule je pense). Je lui demande un remboursement car je ne veux plus attendre avec un remboursement également des frais de transport(80 euros), il me dit qu'il peut rien faire sans avoir eu une réponse du transporteur et que c'est pas sûr que je me fasse remboursé le transport.rnQue me conseillez vous? si je vais voir un avocat, ça peut servir à quelque chose? Suis je dans mon droit sachant que j'ai une vidéo qui prouve tout ça? doit il normalement me rembourser rapidement ou il est dans son droit quand il dit attendre les nouvelles du transporteur?rrnrMerci d'avance pour vos conseils qui m'aideront je pense beaucoup.

Par **moisse**, le **08/11/2013** à **17:14**

Bonjour,
En l'absence de réserves sur le bordereau de livraison, vous deviez adresser une lettre recommandée dans les 3 jours suivant la livraison, au voiturier qui vous a livré.
Si le nom de ce voiturier ne figure pas sur le bordereau de livraison, envers le transporteur principal qui a établi le contrat de transport.
Code de commerce L133-3
Il est donc à craindre de vous voir opposer l'irrecevabilité de votre doléance tant pour l'absence de réserves à la livraison que le défaut de confirmation dans les 3 jours suivants, ce qui revient à dire que votre réclamation n'est ni fondée ni recevable.
Reste la manœuvre astucieuse du livreur en vue d'obtenir une signature, et là il y a un angle pénal vous permettant d'utiliser votre vidéo.
Si votre fournisseur ne vous donne pas satisfaction il faudra consulter un avocat pénaliste.
Si votre fournisseur tique vous pouvez toujours suggérer que vos confrères du syndicat de la boulangerie seront bien aise d'obtenir un jugement de valeur sur ses qualités commerciales, surtout que lui doit disposer d'un élément de pression sur son transporteur.

Par **LitigeExpéditeur**, le **09/11/2013** à **10:14**

Bonjour,
n'ayant pas envoyé de recommander, c'est donc pour ma poire! je vais appeler un avocat pour voir ce que je peux faire avec la vidéo.
Merci pour votre aide.