

Mauvais contenu reçu

Par **cdmnancy**, le **19/03/2007** à **08:28**

Bonjour,

Je ne suis pas étudiant mais chef d'entreprise et vient ici pour avoir vos lumières.

Voilà, j'ai envoyé à un client une bouteille de vin via chronopost. (bouteille facturée puis payée par mon client).

Celui ci l'a bien reçu mais me certifie que le contenu de la boîte est différent de ce qu'il a commandé. Autrement dit il n'a pas la bonne bouteille.

Or j'ai bien envoyé la bonne bouteille.

J'ai porté réclamation au service client chronopost mais celle ci a très peu de chance d'aboutir vu que l'acheteur n'a pas fait de réclamation.

Cette personne me menace de porter plainte auprès du procureur de la république si je ne la rembourse pas (il y en a quend même pour 7000 euros)

Qui est dans son droit ? Quels sont les risques pour moi et ma société ?

Merci pour votre aide.

Par **Camille**, le **19/03/2007** à **17:15**

Bonjour,

N'ayant pas tous les éléments en main, il y a deux ou trois points qui me chagrinent.

Porter plainte auprès du Procureur de la République ? Pour faire quoi ? Boire la bouteille ensemble ?

Admettons qu'il n'ait pas la bonne bouteille. Donc, il vous la retourne, vous vérifiez bien que ce n'est pas la bonne bouteille, que par contre elle vient bien de chez vous (oui, parce que c'est facile de substituer une bouteille par une autre achetée chez... pas Sarkozy, mais l'autre), le cas échéant vous vérifiez que vous avez une bouteille de trop dans l'inventaire du modèle prétendument expédié mais pas reçu.

Et, bien évidemment, vous avez - je suppose - vérifié que le bon de commande du client correspond bien à ce qu'il attendait...

Son droit ? Difficile à dire. Actuellement, c'est sa parole contre la vôtre, mais les tribunaux ont tendance - en général - à donner raison au consommateur, mais pas forcément dans des

litiges de ce genre.

Cela dit, la meilleure solution serait bien d'élucider ce mystère.

Dites, à 7000 euros la bouteille, c'est un Melchizédec de Dom Perignon ?

Par **cdmnancy**, le **20/03/2007** à **07:26**

Merci pour votre réponse.
Pour info, il s'agit d'une Romanée Conti.

La bouteille qu'il dit avoir reçu ne fait même pas parti ddes vins que je vends. Visiblement il s'agit d'une piquette du supermarché local.

Pour le bon de commande, cela a été vérifié et vu que je n'avais qu'une seule bouteille du vin acheté, je n'ai pas eu trop de mal à être sûr du contenu.

Par **Camille**, le **20/03/2007** à **10:21**

Bonjour,

Donc, on peut considérer que, dans ce cas, le mystère est élucidé, à moins que vous ne soyez un escroc particulièrement maladroît.

Envoi en Chronopost, on peut difficilement imaginer qu'il y ait eu substitution pendant l'acheminement par un préposé des postes indélicat.

Donc, c'est vous...

- qui avez reçu un bon de commande pour une bouteille de Romanée Conti à 7000 euros l'unité ;
- qui avez été au supermarché du coin acheter une bouteille de "Le velours de l'estomac" à 2€95 ;
- qui l'avez expédiée en lieu et place, en espérant naïvement
- que le destinataire ne se rendrait pas compte de la supercherie ou
:roll:

Image not found or type unknown

Je ne sais pas trop bien à qui votre interlocuteur fera croire ça...

Moi, il me semble que, dans les circonstances décrites, un juge lui demandera d'autres preuves supplémentaires que ses simples affirmations indignées...

Euh... vous êtes une de ces SARL immatriculées à Monaco ou aux Bahamas, récemment créées avec un capital d'un euro symbolique et juste une boîte postale en guise d'adresse ?
:wink:

Image not found or type unknown