



Litiges délais abusifs de restitution d'argent (services postaux)

Par **PasGlop**, le **26/05/2008** à **18:16**

Bonjour,

J'ai expédié un bien personnel en Colissimo Recommandé (R5) avec option "contre-remboursement", option "accusé de réception" et option "dimensions spéciales" le 30/04/2008 ce qui m'a coûté 32 euros. La somme que je demandais pour la vente de mon bien est de 760 euros; le colis est arrivé le 06/05/08 et a bien été retiré et dûment payé par le destinataire; la somme a directement été prélevée sur son propre CCP. J'ai bien reçu l'accusé de réception comme quoi mon colis a été retiré le 06/05 avec le tampon du bureau de poste même si le site web déclare le retrait du colis comme ayant été exécuté le 07/05.

Depuis (20 jours vu que nous sommes le 26/05), je n'ai pas vu l'ombre de mes 760 euros. J'ai porté une première réclamation pour le retard du colis et la poste m'a renvoyé un avoir pour un autre colissimo recommandé (R5) valable 6 mois uniquement(!)

J'ai cherché à savoir quand mes 760 euros me seraient restitués et on m'a sorti le grand jeu de la ballade de services en services chacun ayant une réponse différente sur les causes du retard et sa responsabilité, ce n'est jamais le service que l'on interroge qui est responsable mais toujours le prochain!

J'aimerais que vous m'éclairiez : La Poste a-t-elle le droit de garder indéfiniment et en toute légalité mon argent dans ses services ?

Jusqu'à preuve du contraire cet argent fructifie chez eux alors qu'il est à moi et son absence sur mon compte-chèque me pénalise vu que j'ai été obligé depuis de faire un virement d'un compte d'épargne vers mon compte chèque principal pour éviter de me retrouver à découvert.

Bien évidemment si je n'avais eu un minimum d'argent épargné, j'aurai inévitablement eu à payer des agios.

Le fait est que sur les "conditions spécifiques d'utilisation du service colissimo recommandé", il n'y a aucune allusion à un délai de restitution de la somme sur lequel la poste s'engagerait, mais au bureau d'envoi, on m'a assuré que c'était rapide et l'affaire de quelques jours une fois que le destinataire avait réglé le contre-remboursement (donc reçu le colis).

Après recherche sur internet, je me suis aperçu que nous étions certainement des centaines à attendre la restitution de notre argent, particuliers et entreprises de VPC, certains attendant depuis plus de 2 mois et des entreprises risquant de mettre la clef sous la porte, et que le problème était connu depuis au minimum le 1er mars 2008 par la poste.

Que pouvons nous entreprendre et surtout espérer?

Merci

Par **gloran**, le **27/05/2008** à **10:38**

Que disent les conditions générales sur service ou de l'option "contre-remboursement" de la Poste ?

Par **PasGlop**, le **27/05/2008** à **15:02**

Bonjour, merci de votre réponse.

Eh bien justement "rien" "néant" "nada", en fait les conditions spécifiques au contre-remboursement (qui est une option du service colissimo recommandé) font l'impasse textuelle sur les délais de restitution des sommes perçues/encaissées via contre-remboursement. Voici exactement ce qui est écrit sur les:

"Conditions Spécifiques de vente et d'utilisation de l'option Contre-Remboursement national"

au paragraphe: "Restitution des sommes"

'Les modalités de restitution dépendent du moyen de paiement remis à LA POSTE au moment de la distribution de l'envoi en contre-remboursement:

-Pour une remise d'espèces ou une distribution contre paiement par carte bancaire ou par MONEO (seulement dans certains bureaux de poste pour ces deux derniers mode de paiement), une lettre-chèque à l'ordre de l'expéditeur sera adressée par courrier à ce dernier. Celui-ci remettra le chèque à l'encaissement à la banque de son choix. [le destinataire a payé via son CCP, et La responsable de mon bureau de poste m'a précisé qu'un paiement prélevé directement sur le CCP du destinataire équivalait à un règlement en espèce ou CB; je suis donc concerné par ce premier sous-paragraphe]

-Pour une remise de chèque (obligatoirement établi à l'ordre de l'expéditeur), un courrier contenant ce titre de paiement sera adressé à l'expéditeur qui le remettra lui-même à l'encaissement à la banque de son choix.

Document intégral spécifique contre-remboursement consultable ici:

http://www.coliposte.fr/gp/docs/docutheque/divers/Engagements/cgv_crbt_national.pdf

Document des conditions générales de vente du service principal utilisé(ndlr:colissimo recommandé) consultable ici:

http://www.coliposte.fr/gp/docs/docutheque/divers/Engagements/cgv_colissimo_reco_f.pdf

Je précise que les CGV spécifiques à l'option contre-remboursement ne se trouvent pas parmi les documents remis au client, seules figurent au dos de la preuve de dépôt (qui est l'unique document remis en plus du ticket de caisse) les conditions générales pour les colissimo recommandés.

Lorsque j'ai porté réclamation à mon bureau de poste le 15 mai, car ils ne savaient me dire où était mon argent ni quand il me serait restitué, la responsable m'a finalement(après que j'ai fortement insisté pour qu'on me renseigne correctement) annoncé 20 jours à partir de la remise du colis au destinataire (c'était le 06/05) , la lettre-chèque n'était pas dans ma boîte aux lettres ni hier ni aujourd'hui midi bien que le facteur ait effectué sa tournée. Lorsque je lui ai demandé si ce délai était "normal" voire "légal" elle m'a assuré que c'était ce qu'il y avait de plus normal et légal(???!!!).

Sauf que depuis je suis tombé sur ceci:

<http://www.industrie.gouv.fr/poste/actu/pdf2/2003-0198.pdf>

Et sur ce document on apprend qu'en 2003(déjà!) le Médiateur de la poste avait émis un avis, concernant un litige qui ressemble fortement à ce que je subis en ce moment, qui conseillait au Président de La Poste d'ajouter sur les conditions spécifiques au contre-remboursement des délais de restitution des sommes à l'expéditeur, sur lesquels La Poste s'engagerait . On apprend également qu'en 2003 le Médiateur avait estimé un délai "raisonnable" de restitution des sommes à 5 jours ouvrés.

2003-->>2008 Quelqu'un a dit : "Bougez avec La Poste"?

Désolé c'est plus fort que moi, je suis vraiment furax, je suis révolté contre l'accueil que l'on réserve aux clients comme moi victime des dysfonctionnements (savamment orchestrés ou pas) des services postaux, après avoir été mené en bateau plusieurs fois au bureau de poste ou à divers numéros de téléphone. Je trouve que c'est un manque de respect total de faire tourner les gens en rond en assumant jamais aucune responsabilité tout en accusant systématiquement les collègues des autres services.

Voici pour les infos complémentaires, merci encore de vous intéresser à mon problème qui est celui de centaines d'autres personnes , et nous ne sommes peut-être que la partie émergée de l'iceberg.

Par **pierre2307**, le **11/06/2008** à **01:19**

Bonjour Pasglop !

Je suis exactement dans le même cas que vous.

Un colis envoyé en contre remboursement pour la somme maxi avec assurance maxi également.

Je fais partir le colis le vendredi 16/05, le destinataire le reçoit le lundi 19/05 donc super tout va bien. La première semaine je ne reçois toujours pas mon remboursement, je fais une réclamation au bureau de ma ville le 2/06, j'appelle en fin de semaine parce que je n'ai pas de nouvelles et que je commence à devenir impatient, et là on me dit simplement que maintenant c'est le service "coliposte" qui s'occupe de ma réclamation et que je serais indemnisé. Très bien moi aujourd'hui le 11/06 je n'ai toujours rien, je veux simplement mon argent parce que fin de semaine je vais avoir des problèmes avec la banque puisqu'un chèque va être encaissé... Je suis étudiant, c'est une grosse somme donc je comptais sur le remboursement...

Aujourd'hui je ne sais vraiment plus quoi faire, je n'ai pas le numéro du service, je suis dans le noir total et c'est le début des problèmes si je ne reçois rien très rapidement.

Donc je voulais savoir s'il vous plait, si vous avez trouvé une solution à votre problème ? Si oui et bien comment ? Des numéros ? Un max d'infos. Je vois qu'il y a quelques questions comme les nôtres sur les forums mais personne ne sait donner une solution.

Je ne comprends pas pourquoi le bureau ne prend pas l'entière responsabilité, ça n'est pas aux clients de subir.

Moi je vois une solution très simple, ils me donnent mon argent et ensuite ils font tout leur possible pour récupérer la somme et l'encaisser. Ca n'est pas notre problème !! Comme le ferait une banque normale, sauf que là ça n'est pas une banque normale et je crois que ce service n'a rien à voir avec la partie banque malheureusement.

Je vais peut-être prendre rendez-vous avec le directeur du bureau "si possible" pour trouver une solution. J'ai aussi envoyé un fax à Limoges mais pas de réponses, c'est toujours facile de faire sourdes oreilles !!!!

Mais je ne sais plus quoi faire, j'ai besoin de cet argent rapidement donc si Pasglop vous pouvez me conseiller, ou quelqu'un d'autre...

Merci par avance !

Pierre2307

Par **PasGlop**, le **11/06/2008** à **15:10**

Bonjour Pierre, désolé de n'avoir pas répondu plus tôt mais devant la foulditude d'aide sur ce forum comme sur les autres (ironie inside!) je n'étais pas repassé depuis un moment. Malheureusement je n'ai rien trouvé qui vous aidera, j'ai ENFIN reçu mon argent sous forme

d'une lettre-chèque le samedi 7 juin...le courrier est daté du 06/06
posté le 06/06 et ...devinez...le chèque est lui aussi daté du 06/06/08!!!
C'est donc une mauvaise nouvelle pour votre problème et votre risque de solde débiteur.
Heureusement pour moi j'avais un peu d'épargne de coté que j'ai débloqué et cela a pu pallier
au risque de solde débiteur(+agios etc) à ma banque,même si c'est archi-scandaleux d'en
être réduit à "taper" dans son épargne
pour compenser les délais de ce "service" d'incapables!!! Attention je ne parle pas des
fonctionnaires "exécutants" se trouvant devant le fait accompli des mauvais choix et errances
de leurs supérieurs hiérarchiques mais bien de ces derniers. Comment peut-on prétendre être
en permanence à la recherche de solution meilleures et plus efficaces pour les clients ou
"usagers" et passer de délais corrects(5 jours) à des délais multipliés par 6 > 30 jours!!!!
voire X 12 >>>60 jours!!! comme vous avez du le constater sur d'autres forums...

Je pense malheureusement qu'à part la patience, et l'espoir que votre dossier soit traité avec
plus de dilligence que celui d'autres...rien n'y fera ...vous aurez votre argent çà c'est sûr...mais
vous l'aurez "payé" au prix fort: agios voire menace d'interdiction bancaire si votre banquier
est pas cool,restriction de budget donc serrage de ceinture en attendant que la poste
s'occupe de vous rendre votre argent. Car de votre argent soyez sûrs qu'ils s'en occupent
...si vous voyez ce que j'en pense...bref courage!

Sinon dès que j'aurai un moment de calme je prends mon plus beau papier à lettre et je saisi
le "Médiateur de la poste" car apparemment il est le seul capable d'interagir avec la poste et
de leur soumettre des "avis" ...pas de leur imposer quoi que ce soit hein, juste de leur dire
c'est pas bien faut faire mieux et si vous étiez gentils vous rendriez à mossieu X ses 32 euros
de colissimo reco R5 (passke vous l'avez quand même mis sur la paille c'est pas cool çà se
fait moyen çà!) et pis vous le dédommageriez de 3 euros 61 (calculé avec un taux légal) pour
le retard de 2 mois dans la restitution de ces fonds...font font..

Par **pierre2307**, le **11/06/2008** à **23:45**

Bonjour Pasglop !

Merci pour la réponse qui est très rapide (moins de 24h) !
Ok et bien je suis content pour vous, en même temps il était temps quand même...

Ok donc de la patience, ça va être très dure. Demain je vais demander un rendez-vous avec
le directeur de mon bureau de poste ou quelqu'un apte à faire avancer les choses. Je vais
tout simplement et bêtement lui demander de me rembourser tout de suite ou dans les jours
qui suivent. J'ai peur de la réponse !!!! Mais cette fois je vais me faire entendre et pas le
laisser marcher sur les pieds, ça n'est pas à nous de payer leurs problèmes d'informatique, de
mauvaise gestion, d'incompétence et j'en passe et des meilleures...

En tout cas merci beaucoup pour votre réponse !!

A bientôt chez UPS, TNT, n'importe qui mais pas la poste.....

Pierre