



Litiges répétitifs avec la poste

Par **stephy**, le **04/10/2010** à **15:53**

Bonjour,

Je suis présidente d'une association de protection animale depuis 2 ans, et aussi gérante d'une boutique d'accessoires pour animaux depuis 1 an.

Par ces 2 activités, je suis amenée très régulièrement (plusieurs fois par semaine) à expédier des colis, des lettres max et des courriers grâce à La Poste.

-A la première perte d'une enveloppe par La Poste (contenant quand même des tickets restos d'une valeur de 70€), j'ai été très énervée mais je me suis résignée.

-A la perte d'une lettre max par La Poste, qui était destinée à une généreuse donatrice de mon asso, j'ai une nouvelle fois pesté puis, j'ai tourné la page.

-Mais le mois dernier, quand j'ai appris que l'un des colis de ma boutique, contenant un article d'une valeur de 270€, avait été défoncé et que l'article était de ce fait très abîmé (refusé par ma cliente), j'ai décidé de porter réclamation auprès du service client La Poste.

Seulement, la réponse que j'ai reçue est qu'aucune anomalie n'avait été signalée par le responsable du transport (malgré les nombreuses photos que j'ai envoyées et qui parlent d'elles-mêmes). Donc, malgré ma situation de toute jeune auto-entreprise, je ne pouvais pas être dédommée.

Même le médiateur de la Poste ne s'est pas soucié du courrier que je lui ai envoyé et il s'est contenté de le faire suivre au service client... 2ème réponse du service client: la même que la première!

Bref, tout cela pour rien.

Je suis condamnée à continuer à travailler avec ce service public incompetent et malhonnête.

Comment puis-je faire pour porter plainte?

Merci de vos conseils.

Par **mimi493**, le **04/10/2010 à 16:10**

Vous ne pouvez pas porter plainte car la loi limite la responsabilité de la poste.

Article R2-1 du code de la poste et des communications électroniques

Les indemnités susceptibles, en application de l'article L. 7, d'être mises à la charge des prestataires de services postaux du fait de la perte ou de l'avarie des envois postaux, autres que les colis, qui leur ont été confiés, ne peuvent excéder :

- 1° Pour les envois ordinaires, une somme égale à deux fois le tarif d'affranchissement ;*
- 2° Pour les envois bénéficiant, à la demande de l'expéditeur, d'un procédé de suivi entre leur dépôt dans le réseau du prestataire et leur distribution, une somme égale à trois fois le tarif d'affranchissement ;*
- 3° Pour les envois faisant l'objet, selon les modalités fixées par arrêté du ministre chargé des postes, de formalités attestant leur dépôt et leur distribution, la somme de 16 euros ;*
- 4° Pour les envois comportant des valeurs déclarées, le montant déclaré.*

1) quand vous envoyez quelque chose de valeur dans une LRAR, il faut prendre du R2 au minimum (valeur déclarée)

2) Rien ne vous contraint à utiliser la poste pour vos colis. La concurrence existe (et la Poste n'est plus une administration, c'est quasiment privatisé, donc le service se dégrade, c'est normal)