



## Facturation abusive d'ups pour un colis en import

Par **Eko**, le **22/12/2008** à **19:04**

Bonjour,

Il y a quelques temps j'ai commandé un colis aux Etats Unis, d'une valeur de 100\$ US (environ 70 euros) colis livré sans probleme par UPS qui ne m'a rien demandé sur le coup et 2 semaines apres je recoi une facture de 45 euros de la part d'UPS comprenant, 30 euros de frais de douanes (ce que je trouve deja assez excessif) + 15 euros pour l'avance qu'ils ont fait.

Suite a cela j'ai envoyé un mail depuis leur site demandant des precisions et justificatifs concernant cette facture, reponse evasive de leur part, je repond a nouveau en expliquant BIEN ce que j'attend, copie de la facture de la douane + justificatif qui indique que je dois payer les 15 euros supplémentaires. Reponse evasive a nouveau. Ce a quoi je repond que ces histoires de frais cachés me semblent plus que douteuses et que s'ils ne sont pas capable d'envoyer des documents officiels, je ne les pairai pas. Plus de reponse (c'etait il y a 3 semaines) et la je recoi dans ma boite au lettre une facture de 3.80 euros de frais supplémentaires de retards de paiement.

Je me demande quelle est maintenant la marche a suivre, dois je faire le mort en feignant de n'avoir pas reçu cette facture ? Peuvent ils m'obliger a payer ces 15 euros de frais supplémentaire alors que je n'ai signé aucun papier m'y engageant ? Suis je meme obligé de payer pour rembourser les frais de douane sachant que je n'ai jamais demandé a ce qu'ils m'avancent et qu'en plus ils ne sont pas capable de me sortir le moindre papier officiel ?

Merci d'avance pour l'aide que vous pourrez m'apporter.

Par **Tili**, le **16/01/2009** à **10:33**

C'est marrant car j'ai eu exactement la mm situation pour des colis que je reçois tous les mois des états-unis. En général je paie toujours au livreur mais ça arrive que je n'ai rien à payer et que je reçoive la facture par après.

Pour les % c'est fonction du type de marchandise. Je suis basé en Belgique et en général ça dépasse pas les 6% plus 13.5 de frais pris par ups comme avance des fonds (ces frais sont toujours imposés par UPS et n'ont rien à voir avec la facture de douane)

Ils m'envoient parfois les justificatifs de douane etc. mais souvent j'observe des erreurs avec les factures. Dans ce cas je les contacte et j'ouvre un dossier de contentieux. Je n'ai pas de problèmes mais c'est pénible de devoir à chaque fois les appeler pour régler les soucis administratifs.

Ce matin, j'ai reçu le retard de paiement de 3.87 à payer pour une facture ouverte déjà en contentieux...Résultat j'appelle et ils annulent ces factures en transférant le soucis aux services compétents.

Pour des t-shirts j'ai déjà du payer qq chose comme 70 euros pour un montant de 150 ça c'est excessif mais en général c'est 6%. Les douaniers appliquent la loi et donc aucun abus n'est permis. Vous êtes en droit de réclamer un justificatif des frais et des explications. Mais les 15 euros vous devrez sûrement les payer

Pour les frais de douane, contactez ups ils pourront vérifier le problème (par téléphone, les mails c'est souvent oubliés...)

J'ai du contacter les Pays-Bas et la Pologne pour arranger mes soucis car tout est décentré en Europe

J'espère que ça aide

Par **Pierreaa**, le **11/02/2014** à **17:21**

[fluo]bonjour[/fluo]

Pétition contre les frais de port abusifs en douane pratiquée par les sociétés de transports. Acheter hors de l'UE sans frais de port + la TVA oui mais pas pour ensuite devoir payer 20 euros de frais de dossier.

<http://www.change.org/fr/p%C3%A9titions/frais-de-dossier-abusifs-douane-colissimo-ups-fedex-dhl-tnt>

Chercher l'erreur Chine France frais de port gratuit.  
France votre adresse 20 euros supplémentaires.

Par **moisse**, le **11/02/2014** à **18:39**

Bonjour,

En ces temps de disette vous savez ce qu'il vous reste à faire : ouvrir une agence de transit en douane.

Elles ont à peu près toutes mordue la poussière avec l'UE, vous aurez donc peu de concurrence.

Que ce soit pour déclarer un éléphant ou une souris, la documentation exigée par la douane est la même, mise en transit de la marchandise en attendant le feu vert, risque d'amende en cas de marchandise non conforme aux documents (factures, certificats...), obligation de disposer d'un engagement cautionné...

Alors lorsqu'on lit "chine France frais de port gratuit, et en France 20 euros..cherchez l'erreur", l'erreur réside dans la confusion entre frais de port et frais de francisation de la marchandise chinoise.

Par **elloan**, le **23/01/2015** à **10:58**

Bonjour

Je vous fais part à mon tour de mon expérience malheureuse avec UPS, ni n'est rien de moins qu'une escroquerie, pourtant sur un service de transport au sein du territoire Français :

- 1) Novembre 2014, colis de 15 kgs, je renseigne les dimensions, je rempli le formulaire internet, imprime le bordereau, tarif : 28€ et quelques et valide l'enlevage du colis chez moi.
- 2) le jour où le transporteur devait passer, personne ne vient. je tente donc de reprendre la main sur ma commande sur le site UPS, mais impossible car seule les personnes ayant ouvert un compte peuvent le faire. Si bien que je n'ai plus aucune trace de ma commande ! De plus aucun justificatif ne m'a été envoyé par mail.
- 3) miracle, j'arrive à les avoir au téléphone (un numéro sur facturé ? mais j'ai pas vérifié), la fille me prend pour un débile, mais bon, elle planifie un nouvel enlevage, comme si cela était une pratique courante.
- 4) Le jour dit le transporteur m'appelle pour que je je rejoigne vers la mairie ! Tellement pressé de faire ma livraison, « je livre le colis au livreur ». Mon destinataire le reçoit dans les délais, là rien à dire
- 5) Je reçois mon relevé bancaire : débit de 40€ au lieu de 28€ annoncé ! J'envoie un courrier au service client demandant le remboursement de cette « erreur ». Une personne m'appelle en m'expliquant alors « que les règles sont les même pour tous », c'est à dire que le prix affiché sur le site est hors TVA et qu'il s'applique en plus des frais obscures supplémentaires d'enlèvement (sans doute pour me payer d'avoir transporter au livreur:) et de carburant. Bref, la facturation est normale pour lui. Donc, sachez le : quand on achète une prestation UPS, le tarif indiqué n'est donc qu'indicatif et en aucun cas le prix définitif, prévoyez le double, se sera plus sûr ! J'ai jamais vu ça ailleurs, pourtant, je fais un paquet de transactions diverses sur

internet.

6) Mais ça s'arrête pas là : 2 jours plus tard, en plus des 40€ débité sur mon compte, m'arrive une facture par courrier me réclamant « une régularisation » de 3,80 € supplémentaire !!!

Là je fais le mort et n'auront qu'à m'envoyer des courriers et s'ils continuent, je passe par une association de consommateurs.

Moralité : j'ai voulu zappé La Poste par ce que plus cher pour un colis de 15kgs dans les tarifs indiqués mais au moins eux sont transparents, un prix est un prix pas une somme indexé à des critères aléatoires.