



Litige colissimo colis dit "livré" mais non reçu

Par **lepticha**, le **09/12/2016** à **14:59**

Bonjour,

J'ai envoyé un colis via colissimo (sans signature) pour un retour au près d'un fournisseur, le suivi du colis indique "colis livré au gardien" sauf que la société ne l'a jamais reçu! J'ai une entière confiance à la société qui ne l'a pas reçu, nous travaillons ensemble depuis 20 ans! J'ai ouvert un dossier de réclamation qui après m'avoir baladé un certain temps m'ont finalement répondu que "le colis avait été livré au gardien" point final! La société à qui j'ai fait l'envoi m'a envoyé un courrier qui attestait qu'il n'avait pas reçu ce maudit colis, que puis-je faire maintenant? Je suis commerçante, j'envoie régulièrement des colis via colissimo sans signature et je n'ai jamais eu de problème, je sais que mon tort est précisément là (envoi d'un colis sans signature) mais je n'aurais jamais cru avoir si peu de chance car pour le coup je perd gros dans cette histoire je ne peux me permettre de laisser couler cette affaire (valeur marchande du colis 300€, frais d'envoi 20€) je n'espère même plus récupérer la totalité de la valeur de mon colis mais au moins atteindre le montant de l'indemnisation qui est de 23€/le kilos (poids du colis 7kg) Existe-t-il un recours sachant que la poste se lave clairement les mains de mon problème vu que pour eux le colis a été livré (indemnisation possible qu'en cas de colis perdu!) je suis désespérée par ce problème et serais prête à porter plainte car à mon sens j'ai tous les éléments qui prouvent notre bonne foi (la mienne et celle de la société destinataire de mon colis) que puis-je faire de plus?

Je vous remercie par avance.

Par **Visiteur**, le **09/12/2016** à **19:30**

Bsr.

Malheureusement cela est de plus en plus fréquent, j'ai même vu un cas de fausse signature

de livraison.
Bonne chance pour vous