



Colis déclaré livré mais non reçu

Par **yanis97**, le **20/01/2014 à 16:50**

Bonjour;

J'ai acheté le 23 décembre 2013 chez un particulier via un site Internet, un téléphone portable (Iphone 5 au prix de 340 euros + 8 euros de frais de port).

Après vérification du mobile (facture envoyée par mail avec le numéro IMEI) que tout est OK : mobile sous garantie et non volé, le paiement se fait via un virement bancaire à la date du lundi 23 décembre et la personne reçoit bien l'argent le jeudi 26 décembre 2013.

A ma demande : la personne m'envoie la preuve du dépôt du colis à La poste et son numéro de suivi.

Le bordereau de dépôt de la poste spécifie les informations suivantes :

- Distribution sans contre signature
- Date d'envoi le jeudi 02 janvier 2014 à 17:00 heures
- Le numéro de suivi
- Le prix : 5,50 euros
- Le bon expéditeur (correspond bien à l'adresse de la personne) ainsi que le destinataire (mon adresse correcte)
- Date de départ : 04 janvier 2014
- Le poids : 0,197 kg

Après quelques jours, le colis n'est pas arrivé (ce qui en soit ne m'inquiéterait pas). Mais sur la page du suivi du colissimo il est écrit que le colis a été livré le 06 janvier 2014 à l'agence de Nîmes, ce qui est faux car j'habite à Alès (ville à environ 60 kms de Nîmes). j'ai contacté le service des réclamations de La poste 36/31 pour indiquer que j'ai rien reçu et que je dépose une réclamation car le colis a été livré ailleurs.

J'ai également contacté l'expéditeur pour lui indiquer qu'il y' a un souci avec son colis mais au début, il ne voulait rien entendre : j'ai envoyé le colis, vous avez un numéro de suivi et La poste me confirme que vous avez bien reçu le colis.

Après +sieurs tentatives pour le raisonner et le supplier, il accepte de déposer une réclamation car c'est lui qui détient le dépôt d'envoi (la preuve): il l'a fait à la date du 14 janvier 2014 et depuis aucune nouvelle.

La poste me répond qu'ils vont faire une enquête qui peut durer 21 jours et une fois le délai écoulé, on verra (sans commentaire) !

SVP, y'a t-il un recours pour que je puisse récupérer mon argent en sachant que La poste ainsi que l'expéditeur sont responsables :

1- La poste n'a pas rendu le service voulu et à perdu le colis

2- L'expéditeur n'a pas pris toutes les précautions pour envoyer le colis dans des meilleures conditions (colissimo normal sans contre signature ni contre remboursement)

En vous remerciant.

Par **moisse**, le **20/01/2014** à **17:57**

Bonjour,

[citation] il est écrit que le colis a été livré le 06 janvier 2014 à l'agence de Nîmes, ce qui est faux car j'habites à Alès [/citation]

C'est certainement vrai, il ne s'agit pas ici dans le suivi d'une livraison à un quidam de Nimes, mais que le colis est bien parvenu au centre de transit et/ou distribution de Nimes.

Les conditions générales de la Poste prévoient de réserver le sort des réclamations au seul expéditeur.

[citation]1- La poste n'a pas rendu le service voulu et à perdu le colis [/citation]

A l'issue de l'enquête, la poste fera une proposition de résolution du litige si l'objet n'est pas retrouvé.

L'ayant droit sera indemnisé selon le taux en vertu du mode de transport revendiqué, c'est à dire 23 euro/kg brut de l'envoi.

[citation]2- L'expéditeur n'a pas pris toutes les précautions pour envoyer le colis dans des meilleures conditions (colissimo normal sans contre signature ni contre remboursement) [/citation]

A tarif d'expédition indiqué, pour un colis postal, il n'y a que la distribution sans signature.

Il fallait être de votre côté un peu plus attentif et revendiquer un mode d'expédition plus approprié.

Mais il n'est pas impossible que la mise en cause de l'expéditeur soit retenue par le tribunal saisi (juridiction de proximité)

Par **soussou97**, le **21/01/2014** à **09:44**

Bonjour;

Merci de votre réponse.

J'ai contacté ce matin le 36/31 (service de réclamation de la poste) qui m'ont répondu que ce n'est pas à moi de faire une réclamation mais c'est à l'expéditeur de la saisir.
Ils m'ont donné l'adresse où le colis a été livré et ils m'ont dit clairement qu'il faut que l'expéditeur se déplace au centre de poste d'expédition pour y déposer une réclamation écrite qui explicite que l'adresse du destinataire sur le bordereau de dépôt est correcte (c'est bien la mienne) et qu'elle ne correspond à celle où le colis a été livré.
Mais cette personne refuse de le faire sous prétexte que le centre de la poste de son quartier lui précise que le colis a été bien livré à mon adresse !
J'ai lui est demandé de voir sur le site Internet de colissimo avec le numéro de suivi que le colis n'a jamais été livré chez moi mais dans une autre ville (Nîmes) qui se trouve à 60 km, mais rien à faire : il ne veut pas bouger et il répond toujours voyez avec les services de la poste moi j'ai fait mon travail ?
Je ne sais pas quoi faire avec cette personne ?

Merci de votre aide.

Par **Lag0**, le **21/01/2014 à 10:04**

Bonjour,
Effectivement, c'est à l'expéditeur et à lui seul de déposer une réclamation. Ceci parce que lui seul a un contrat avec la Poste, c'est lui le client, lui qui a payé la Poste pour qu'elle prenne en charge son colis.
Le destinataire, lui, n'a pas de relation avec la Poste.
En revanche, le vendeur n'est plus responsable de l'objet vendu dès qu'il peut prouver qu'il l'a bien remis au transporteur. Il faut savoir que le transfert de propriété se fait dès l'expédition. C'est tout le problème de la vente à distance.
Aujourd'hui, vous êtes le propriétaire de l'objet perdu, le vendeur n'a donc plus de responsabilité dessus, mais vous ne pouvez pas agir face au transporteur car il ne vous connaît pas.
Vous ne pouvez donc compter que sur l'amabilité du vendeur qui pourrait lancer la procédure de réclamation, mais c'est à son bon vouloir.
Nous touchons là aux limites de la vente à distance...

Par **yanis97**, le **21/01/2014 à 10:45**

Bonjour Monsieur;

Je ne peux pas rester les bras croisés à attendre que cette personne se décide ou non de faire quelque chose ?
Il est bien responsable de son colis ?
je ne peux pas lui envoyer LAR de mise en demeure pour livrer ou rembourser la vente ?

Merci

Par **moisse**, le **21/01/2014** à **11:35**

Bonjour,

Je suis désolé Lag0, mais en matière de transport ce n'est pas ainsi que cela se passe.

[citation]Le destinataire, lui, n'a pas de relation avec la Poste. [/citation]

Oui, mais c'est le cas du seul service postal français.

En effet le contrat de transport est dit "tripartite" et lie transporteur, expéditeur et destinataire.

En théorie c'est le porteur du bordereau original de remise au transport qui peut revendiquer la remise ou l'indemnisation.

[citation]En revanche, le vendeur n'est plus responsable de l'objet vendu dès qu'il peut prouver qu'il l'a bien remis au transporteur. Il faut savoir que le transfert de propriété se fait dès l'expédition. C'est tout le problème de la vente à distance. [/citation]

Cela n'a rien d'une obligation. Ce n'est que dans le silence que l'expédition est supposée "départ usine " ou "ex-work" en matière d'incoterm.

Si l'expéditeur reste maître du mode de transport, on considère qu'il agit sous mandat de son acheteur.

[citation]Vous ne pouvez donc compter que sur l'amabilité du vendeur qui pourrait lancer la procédure de réclamation, mais c'est à son bon vouloir. [/citation]

Non, le choix du mode d'acheminement le rend responsable, il est dans l'obligation d'adhérer aux conditions contractuelles de la Poste.

S'il ne le fait pas il trahit son mandat.

Le seul problème réside dans le mode d'acheminement revendiqué, qui ne prévoit ni le recueil d'une signature de livraison, ni une garantie suffisante en cas de sinistre.

Par **yanis97**, le **21/01/2014** à **12:12**

Bonjour Moisse;

Dites-moi SVP qu'est ce que je dois faire ?

Je veux juste récupérer mon argent : c'est tout !

En vous remerciant

Par **Lag0**, le **21/01/2014** à **12:20**

[citation]Je suis désolé Lag0, mais en matière de transport ce n'est pas ainsi que cela se passe. [/citation]

Bonjour,

Et pourtant, vous dites à peu près la même chose que moi !

L'acheteur ne peut pas agir auprès du transporteur.

Le transfert de propriété a bien déjà été fait.

L'acheminement, malgré ce que vous en dites, se fait bien sous la responsabilité de l'acheteur. Dans le cas d'un professionnel, c'est indiqué en général dans ses CGV, dans le cas d'un particulier, l'absence de mention contractuelle revient au même.

Le seul responsable de la perte de l'objet est alors le transporteur. Mais comme l'acheteur n'a

pas de contrat avec ce transporteur, il ne peut pas être indemnisé par lui.
De son côté, le vendeur, sans clause contractuelle n'a plus aucune responsabilité sur le colis.
Il a fait ce pour quoi il a été mandaté, remettre le colis au transporteur.
J'ai longuement donné dans une affaire de ce type, et je peux vous dire que c'est ainsi que cela s'est terminé, le vendeur a été levé de toute responsabilité. L'acheteur n'a plus que ses yeux pour pleurer (l'acheteur, c'était moi...).

Par **yanis97**, le **21/01/2014 à 12:42**

Bon en gros : j'ai que mes yeux pour pleurer ?
Je ne sais pas si tous les arnaqueurs du Net sont au courant mais c'est un excellent moyen pour vendre à distance et gagner de l'argent sans être inquiété.

Par **moisse**, le **21/01/2014 à 18:48**

Hello,
En matière de contentieux relatifs aux opérations de transport j'ai traité des centaines de cas, depuis le colis écrasé au bateau en feu, alors je pense savoir de quoi je parle en évoquant le contrat de transport.
La doctrine n'est pas toujours très claire quant à sa dénomination exacte, contrat tri-partite, contrat d'adhésion, gestion d'affaire... Mais il faut se souvenir que la principale activité de l'homme a toujours consisté à déplacer quelque chose d'un point de la terre à l'autre.
C'est dire si les situations ont fait l'objet de débats, lois, règlements et conventions.
Dans le cas présent l'expéditeur agit comme mandataire de son acheteur et conformément à ses obligations il ne lui suffit pas de prouver avoir remis le colis au transport, mais il doit aussi prouver son intervention en litige.
Bien sur les CGV de la poste sont exorbitantes du droit commun, mais un mandat reste un mandat.

Par **sthep**, le **14/12/2015 à 20:55**

Lag0 je suis dans la meme situation,colis dit livré mais jamais recu,pourtant moi et ma femme on verifie 3-4 fois par jour la boite a lettres quand on attends des colis,ce que tu vous dite que les destinataires sont les proprietaire apres le envoi par le expediteur de colis c'est totalement FAUX,jette un oeil
<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=FBA26966762FD9BFB363C0F949BF3AC>.crdt

Par **morobar**, le **15/12/2015 à 10:52**

Bonjour @sthep,
Inutile de raviver une discussion close depuis 2 ans, d'autant que le texte que vous citez n'est

pas contraire à la position exprimée par @Lago, même si effectivement elle peut avoir tort.
Le transfert de responsabilité, donc la délivrance, est effectuée selon les conditions de vente
convenues à l'achat.
Et la garantie reste la même pour ce qui concerne l'aspect qualitatif du produit.