



## Problème de livraison lettre suivi

Par **HYAT**, le **18/12/2018** à **19:03**

Bonjour, j'ai effectué une commande le 17 octobre par internet auprès d'un organisme. Ma commande a été envoyée le 18 octobre par lettre suivie et ait reçu un mail confirmant son envoi avec le numéro de suivi (j'avais le choix entre courrier normal, lettre suivie et recommandé). 8 jours plus tard, n'ayant pas reçu ma commande, je me suis dirigé sur le site de la poste pour voir où se trouvait mon pli. Celui-ci avait été flashé à La Poste Paris 13, le 19 octobre et nul part ailleurs depuis.

J'ai alors fait une réclamation (le 27 octobre) auprès de l'organisme expéditeur qui m'a répondu le lendemain qu'il lançait une enquête auprès de La Poste. Quelques jours après j'ai effectivement reçu une lettre de La Poste me demandant si j'avais reçu le pli... je leur ait renvoyé leur coupon réponse avec la case "NON" cochée... et depuis néant.

J'ai aujourd'hui (le 18/12) re-contacté l'organisme expéditeur pour leur demander où en un nouvel envoi de ma commande. Ceux-ci me répondent qu'ils sont dans l'attente de la réponse venant de La Poste et qu'avec la demande d'envoi en lettre suivie il n'y a aucune assurance et donc que je ne serai ni remboursé de mon achat et qu'aucun autre envoi ne sera effectué.

Je peux me tromper, mais, étant le consommateur, même si j'ai demandé un envoi en lettre suivie, l'expéditeur ne doit-il pas me faire parvenir l'objet que j'ai commandé et payé? N'est-ce pas à lui de se "débrouiller" avec La Poste pour une indemnisation? N'inverse-t-il pas les rôles?

Merci de votre réponse.

Par **morobar**, le **19/12/2018** à **09:35**

Bonjour,

Ce n'est pas tout à fait vrai.

La poste limite sa responsabilité selon ses CGV ainsi:

==

- trois fois le tarif d'affranchissement payé par l'expéditeur ou, si elle lui est plus favorable, 23 euros par kilogramme (frais de port compris) pour les envois postaux bénéficiant d'un procédé de suivi, à l'exception des colis postaux ;

==

C'est un maximum.

Les rôles ne sont pas inversés, mais c'est le choix du mode d'acheminement que vous avez effectué qui débouche sur cette limite.

Comme on dit l'assurance n'est trop chère qu'avant le sinistre.