

Responsabilité civile de notre bonne vieille Poste...

Par **yanos**, le **25/08/2007** à **19:58**

Bonjour à tous

J'ai besoin de vos lumières pour trouver une solution à ce problème.

Une personne vend par Ebay un sac de grande valeur. Elle l'envoie en "recommandé" avec l'"assurance la plus basse". Seulement, le colis n'est toujours pas arrivé alors qu'elle l'a envoyé voilà presque deux mois... Je ne connais pas les règles régissant la responsabilité de la Poste alors si vous avez des pistes, merci de me les proposer...

(ce n'est pas un devoir, c'est un vrai cas, alors ne me demandez pas si j'ai déjà des idées puisque j'ai effectivement fait des recherches mais sans rien trouver de bien concluant...)

merci

Par **Morsula**, le **25/08/2007** à **21:24**

La Poste peut peut-être ouvrir une enquête ? Je n'en sais pas plus à vrai dire... j'ai déjà eu des retards de livraison, mais jamais aussi conséquents roll: not found or type unknown

Par **bob**, le **25/08/2007** à **21:40**

Je dirais, sans certitude, que les règles de responsabilité de La Poste sont celles de droit commun :

faute (ici je dirais qu'il y a une présomption irréfutable puisque le colis n'est pas arrivé ce qui implique qu'il y a eu nécessairement une faute)

Préjudice : il faudra prouver que le contenu du colis était bien ce sac.

Lien de causalité : bon bah là pas de problème, non.

Moi, j'écrirais un recommandé à leurs services pour leur demander à être remboursé

voilà

Par **yanos**, le **26/08/2007** à **12:22**

Merci pour vos réponses les copains mais vous n'avez rien de plus précis ? Parce que je suis pas sûre que ça marche si je m'amène à La Poste avec pour simple base juridique la faute le préjudice et le lien de causalité...

Par **Morsula**, le **26/08/2007** à **13:19**

Bah, avant d'en venir aux grandes procédures, déjà leur exposer le fait qu'un colis a été perdu. C'est à eux de faire le nécessaire.

Par **bob**, le **26/08/2007** à **13:31**

Va voir les articles L7 L8 L9 du code des postes et télécommunications, ça me semble être une bonne piste.

a+

Par **Morsula**, le **26/08/2007** à **13:43**

Je pense qu'il faut demander à l'expéditeur du colis de déposer une réclamation au guichet où il l'a envoyé. Je ne pense pas que ce soit le but de yanos d'attaquer La Poste, même si le sac a une grande valeur, le colis doit être égaré, donc La Poste pourra faire le nécessaire pour le retrouver, il n'y a pas de raison... Et en relisant les messages postés je viens de penser que l'expéditeur n'aurait peut-être pas forcément envoyé le colis, donc le problème ne serait même plus chez La Poste, dans ce cas là.

Par **Talion**, le **26/08/2007** à **20:25**

Sans vouloir être méchant, les "sacs de grande valeur" vendus sur ebay n'en ont souvent pas beaucoup, de valeur, justement...

Concrètement à vous de voir les questions d'applicabilité des clauses limitatives de responsabilité : [\[url:rbm9dy0p\]http://tabaka.blogspot.com/2005/05/la-nouvelle-responsabilite.html](http://tabaka.blogspot.com/2005/05/la-nouvelle-responsabilite.html)[\[url:rbm9dy0p\]](http://tabaka.blogspot.com/2005/05/la-nouvelle-responsabilite.html) et bon courage...

Par **yanos**, le **27/08/2007** à **00:52**

Alors voilà quelques précisions :

Tout d'abord le problème ne me concerne pas personnellement, ensuite le colis a bien été envoyé (en recommandé preuve à l'appui), le sac est effectivement de grande valeur ce n'est pas une arnaque je l'ai vu moi-même, La Poste sait que le colis n'est pas arrivé suite à de nombreux appels leur exposant le problème, la procédure est lancée mais vous connaissez l'Administration....

Par **Camille**, le **27/08/2007** à **14:36**

Bonjour,

Pour le moment, le problème est très simple. Ou la poste est capable d'exhiber le coupon d'AR signé par quelqu'un et, en principe, sa responsabilité s'arrête là, ou elle ne le peut pas. Et elle ne pourra se retrancher éternellement derrière le "les recherches continuent". Lorsqu'elle aura admis qu'elle ne retrouve pas le colis, elle remboursera (du moins, devra) sur la base du contrat "assurance la plus basse" et sur la base de la valeur déclarée, s'il y en a eu une, en fonction des termes du contrat.

P.S. : Notre toute récente "La Poste" n'est pas du tout vieille, non mais sans blague...

saperlipopette ! Image not found or type unknown

Par **yanos**, le **28/08/2007** à **13:18**

Elle ne pourra se retrancher derrière l'éternel "les recherches continuent" ? Tu paries combien

? Image not found or type unknown

Par **Camille**, le **29/08/2007** à **10:20**

Bonjour,

"Eternellement" non. D'ailleurs, les recherches sont assez simples. Le colis n'est plus dans le bureau de poste de départ (qui, à ma connaissance, n'enregistre rien du tout). Il est introuvable au bureau récepteur à l'adresse désignée sur le coupon aux mains de l'expéditeur et son arrivée n'est pas enregistrée sur le cahier d'emargement. Eventuellement, vérification auprès du centre de Libourne (si je me souviens bien) qui centralise les colis égarés dans le circuit.

A partir de là, le colis est considéré comme "définitivement" perdu.

Donc, au bout d'un "certain" délai "raisonnable", la Poste est en principe obligée de plier.

Par **yanos**, le **29/08/2007** à **12:07**

Ok pour le centre de Libourne je vais chercher de ce côté là

Par **Camille**, le **29/08/2007** à **13:17**

Re,

[quote="Camille":2ejcklfc]

Eventuellement, vérification auprès du centre de Libourne (si je me souviens bien) qui centralise les colis égarés dans le circuit.

[/quote:2ejcklfc]

Dans le contexte de mon message, c'est aussi à la Poste à faire cette vérification.

Par **Talion**, le **30/08/2007** à **12:02**

Ne vous tracassez pas avec tout ça, la clause limitative de responsabilité va devoir jouer et vous percevrez "l'assurance la plus basse" puisque c'est celle qui a été choisie, une fois que l'objet aura été déclaré perdu.

Par **yanos**, le **31/08/2007** à **00:43**

C'est quand même un comble... Enfin merci à tous pour vos réponses les amis.

En revanche je me demande un truc : si le colis a bien été perdu, le vendeur est-il tenu de rembourser l'acheteur ?

Par **Camille**, le **31/08/2007** à **13:00**

Bonjour,

Ben, dame, c'te bonne blague !

C'est l'expéditeur qui doit se faire rembourser ce qu'il peut par la Poste puisque c'était lui le "donneur d'ordre" vis-à-vis de la Poste. Ensuite, le client n'ayant jamais rien reçu, la livraison est, à l'évidence, réputée non effectuée. Donc remboursement intégral...

A moins peut-être d'une mention dans le contrat de vente du genre "Livraison départ usine, la marchandise voyageant aux risques et périls du destinataire", mais pas bien sûr que la clause soit très très légale quand il s'agit de livrer un particulier dans une vente par correspondance...

:wink:

Image not found or type unknown

Par **yanos**, le **31/08/2007** à **22:20**

[quote="Camille":3m41gapk]Bonjour,
Ben, dame, c'te bonne blague !

C'est l'expéditeur qui doit se faire rembourser ce qu'il peut par la Poste puisque c'était lui le "donneur d'ordre" vis-à-vis de la Poste. Ensuite, le client n'ayant jamais rien reçu, la livraison est, à l'évidence, réputée non effectuée. Donc remboursement intégral...

A moins peut-être d'une mention dans le contrat de vente du genre "Livraison départ usine, la marchandise voyageant aux risques et périls du destinataire", mais pas bien sûr que la clause soit très très légale quand il s'agit de livrer un particulier dans une vente par correspondance...
:wink:

Image not found or type unknown [quote="Camille":3m41gapk]

Et donc le vendeur doit rembourser l'acheteur ? Même s'il n'a commis aucune faute ?

Par **Camille**, le **01/09/2007** à **12:33**

Bonjour,

Ben... vis-à-vis de l'acheteur et au sens civil du terme, si ! Il n'a pas livré !

Et c'est bien lui qui est indemnisé par la Poste. Ce n'est pas de la faute de l'acheteur si le vendeur ne s'est pas couvert suffisamment contre un risque de perte de transport.

Euh... ça vous plairait d'acheter une voiture neuve, de la payer d'avance, et une fois le chèque encaissé, quand vous venez prendre des nouvelles, le concessionnaire vous dit "Ah ben non mon bon monsieur, elle s'est perdue pendant le transport, au revoir monsieur, à la prochaine, content de vous avoir connu" ?
:))

Image not found or type unknown

Par **yanos**, le **02/09/2007** à **10:26**

Le colis a bien été livré puisque cela a été fait par recommandé, que la preuve du dépôt est bien présente et que La Poste ne dit pas le contraire. Alors, même si La Poste avoue la perte du colis due à une faute de sa part, le vendeur doit quand même rembourser ?

Par **Camille**, le **03/09/2007** à **13:50**

Bonjour,

Mais l'acheteur n'y est pour rien, lui, dans toute cette histoire.

Et non, la livraison n'a pas été faite, vu de son point de vue. Seul le dépôt a été fait.

Si maintenant, la Poste disposait d'un AR signé et à la bonne adresse, ce serait différent. Donc, si je vous comprend bien, le vendeur pourrait se faire rembourser le colis perdu par la Poste et encaisser en plus le chèque de l'acheteur ? Ben alors, je vais me lancer dans la VPC, moi...

Par **j0j0**, le **03/09/2007** à **18:32**

[quote="yanos":5sjsuomt]Merci pour vos réponses les copains mais vous n'avez rien de plus précis ? Parce que je suis pas sûre que ça marche si je m'amène à La Poste avec pour simple base juridique la faute le préjudice et le lien de causalité...[/quote:5sjsuomt]

si ils ne peuvent pas te dire où est passer le colis tu auras juste droit à l'assurance la plus basse (vu que c'est celle-ci qui a été choisie)

c'est bien pour cela qu'ils proposent des assurances je pense

Par **yanos**, le **03/09/2007** à **21:17**

Ce n'est pas du tout mais alors pas du tout ce que je voulais dire **Camille**... Bon j'ai bien vu 

vos réponses et je vous en remercie et tu peux me tutoyer **Camille** 

Je vais faire avec vos conseils à tous merci

Par **Camille**, le **05/09/2007** à **13:16**

Bonjour,

[quote="yanos":1g78p479]Ce n'est pas du tout mais alors pas du tout ce que je voulais dire **Camille**... [/quote:1g78p479]

J'avais bien compris. Ma réponse était celle d'un "avocat du diable".

C'est souvent quand "on pousse le trait" qu'on découvre ce qui cloche dans une situation.

[quote="yanos":1g78p479]

:wink:

Bon j'ai bien vu vos réponses et je vous en remercie et tu peux me tutoyer **Camille** 

[/quote:1g78p479]

:))

Pas d'inquiétude... vieille manie d'une (presque) "vieille momie"... 

(et non pas d'une vieille mamie...)

Par **Camille**, le **07/09/2007** à **12:54**

Bonjour,
Au fait...

<http://www.coliposte.fr/gp/services/acc ... 1670336701>

Jamais essayé, mais ça dit quoi ?

(Vous avez vu le xergue ? "[i:2sxae3gh]Vos colis en toute confiance[/i:2sxae3gh]"...Beau

slogan, non ?) 