



## Perte colis e-commerce litige avec client

-----  
Par margfr

Bonjour,

Je suis une commerçante en ligne française mais basé en Espagne. Ma cliente a commandé un article sans prendre d'assurance transport que nous lui proposons. Il est indiqué dans nos CGV + sur notre facture + par email que si elle ne prend pas l'assurance transport et que le colis est perdu nous ne pouvons pas lui rembourser.

Elle a réglé par virement sa facture et n'a pas pris l'assurance qu'on lui a proposé donc à bien accepter nos conditions et ce "contrat".

Le colis malheureusement a été livré en point relais mais pas retrouvé donc indiqué perdu.

Après plusieurs aller retour avec le transporteur malheureusement impossible d'avoir un dédomagement car pas d'assurance.

J'en parle à ma cliente et m'en excuse. Je n'ai plus de nouvelle depuis 15 jours / 3 semaines et voilà que maintenant elle m'écrit :

"N'ayant malheureusement pas eu de retour positif de ta part concernant la livraison du colis et comme mentionné dans mon précédent mail :

le contrat qui nous lie est considéré comme résolu, comme il l'est mentionné dans l'article L216-6 du code de la consommation.

De ce fait, et ce, par application de l'article L216-7 du code de la consommation, je cite :

"Lorsque le contrat est résolu dans les conditions prévues à l'article L. 216-6, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé."

Je te laisse donc un délai de quatorze jours à compter de ce jour pour procéder au remboursement de la somme de 869?.

Aussi, l'article L216-2 indique : "Tout risque de perte ou d'endommagement du bien est transféré au consommateur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession de ces biens."

Le bien n'ayant jamais été physiquement en ma possession, le risque de perte ou d'endommagement du bien reste à la responsabilité du professionnel, par conséquent celle de ta société.

De plus, la transaction ayant eu lieu avec un consommateur français, c'est le droit français qui s'applique."

Par contre il est bien indiqué et sur la facture qu'elle a réglé et accepté que nous ne rembourserons pas si le colis est perdu si assurance non prise + dans nos CGV etc ...

Que faire ? Nos conditions primes ou non ? Cette cliente est très malhonnête pour le coup et nous sommes une petite entreprise c'est super embêtant pour nous.

Merci pour votre aide,  
Margot

-----  
Par morobar

[Bonjour,

Par contre il est bien indiqué et sur la facture qu'elle a réglé et accepté que nous ne rembourserons pas si le colis est perdu si assurance non prise + dans nos CGV etc ...

C'est une disposition illicite et de ce fait réputée non écrite.

En outre j'ignore où vous avez pu voir qu'un transporteur international s'exonère de sa responsabilité pour pertes ou

avaries survenues en cours de transport.

Si vous voulez vous exonérer de tout problème lié au transport vous devez vendre "EXW ? Ex-Works ? À l'usine" et c'est au client d'organiser l'enlèvement et le transport.

==

Pour la définition des "incoterms" voir  
ici:[url=https://www.lfc-conseil.fr/incoterms/#quels\_sont\_les\_11\_incoterms]https://www.lfc-conseil.fr/incoterms/#quels\_sont\_les\_11\_incoterms[/url]

-----  
Par margfr

Bonjour,

Merci pour votre retour. Nous sommes un commerçant en ligne BtoC et non BtoB. Donc il n'est pas possible de se protéger en tant que commerçant non plus dans ce cas la ?

Le transporteur ne rembourse pas le produit qu'il a admis avoir perdu, il a seulement remboursé les frais de livraison qui sont dérisoire face à la perte du produit envoyé.

-----  
Par margfr

Notre clause est illicite ? Je ne le savais pas. Pourquoi est-elle illicite ? C'est un contrat accepté par les deux parties et indiqué clairement de partout avant paiement. Comment nous protéger face à ce genre de situation en tant que petit commerçant ? C'est la première fois que cela nous arrive sur 400/500 colis.

-----  
Par Moidu60

On peut considérer que c'est une clause léonine.

Elle crée un déséquilibre trop important entre les cocontractants.

En gros si elle signe le contrat elle ne peut en aucun cas contester en cas de perte de colis qui n'est pas du de son fait.

Donc ici le déséquilibre me paraît évident, il n'y a pas de mécanisme dans votre contrat prévoyant le remboursement de votre part.

Le cocontractant n'a pas à prendre une assurance pour un bien qui doit être livré, c'est à vous de vous assurer pas à lui. c'est à vous, de faire en sorte que le colis soit bien livré et non à votre client de s'en assurer.

Faudra faire revoir vos clauses contractuelles par un avocat.

-----  
Par Moidu60

je complète:

Quant bien même elle a accepté en signant et donc ayant lu la clause,

si cette clause est déclarée nulle par le juge car léonine le contrat sera annulé.

L'exemple extrême si vous préférez, c'est que si vous concluez un contrat d'esclavage, les 2 parties ont beau être d'accord, le contrat sera quand même déclaré nul et donc réputé n'avoir jamais existé donc les 2 parties doivent retourner à la situation antérieure avant la conclusion du contrat.

Pour vous, ça sera restitution de la somme versée par le client et elle rendre le colis mais comme elle ne l'a jamais reçu, elle n'a pas d'obligation.

Article 1171

Version en vigueur depuis le 01 octobre 2018

Modifié par LOI n°2018-287 du 20 avril 2018 - art. 7

Dans un contrat d'adhésion, toute clause non négociable, déterminée à l'avance par l'une des parties, qui crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat est réputée non écrite.

Code de la consommation, dila, légifrance :

Article L212-1

Dans les contrats conclus entre des professionnels et des consommateurs, sont de manière irréfutable présumées abusives, au sens des dispositions des premier et quatrième alinéas de l'article L. 212-1 et dès lors interdites, les clauses ayant pour objet ou pour effet de :

(j'ai mis que les alinéas qui vous concernent mais y en a pas mal )

- 4° Accorder au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée ou les services fournis sont conformes ou non aux stipulations du contrat ou lui conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat ;
- 5° Contraindre le consommateur à exécuter ses obligations alors que, réciproquement, le professionnel n'exécuterait pas ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou son obligation de fourniture d'un service ;
- 6° Supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations ;
- 7° Interdire au consommateur le droit de demander la résolution ou la résiliation du contrat en cas d'inexécution par le professionnel de ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou de son obligation de fourniture d'un service

-----  
Par margfr

Bonjour,

Merci pour les précisions en tout cas j'apprécie beaucoup !  
Je vais regarder et voir pour éviter une prochaine fois.

En tant que professionnel puis-je dans ce cas exiger un remboursement au transporteur ?

Je passe par une plateforme qui propose une assurance et si l'assurance n'est pas prise c'est pareil pas de remboursement. D'où la clause que j'ai rajouté.

Ils me disent ne pas pouvoir me rembourser car nous n'avons pas payé l'assurance qui est facultative. Mais le colis était en possession du transporteur et qui l'a déclaré perdu.

Est-il possible donc de récupérer le montant total auprès du transporteur ?

Merci pour votre retour,  
Margot

-----  
Par morobar

Est-il possible donc de récupérer le montant total auprès du transporteur ?

Oui  
Mais il faut être en possession de la "lettre de voiture" ou copie du récépissé de dépôt auprès du transporteur.

-----  
Par margfr

Bonjour,

C'est avec mondial relay j'ai le numéro de suivi qui indique bien que le colis a été déposé. Leur suivi indique même que le colis est arrivé au point relais et après plus rien et perte.

Ils me disent que vu que je n'ai pas pris d'assurance pas possible mais du coup c'est le même cas qu'avec ma cliente non ?

Je vais les relancer avec les textes de loi du coup que j'ai plus haut.

Merci pour votre aide !

-----  
Par Moidu60

Non, vous êtes un professionnel,  
le droit de la consommation s'applique à vos clients (consommateurs).

Il ne peut pas s'appliquer entre professionnels.  
Vous êtes un vendeur professionnel, le transporteur est un professionnel.

-----  
Par margfr

Donc en tant que professionnel petit commerçant on est pas protégé et même si c'est la faute du transporteur c'est à nous de payer la faute super ...

Merci pour le retour je vais me renseigner s'il existe des assurances transports global car celles des transporteurs sont hors de prix pour une petite entreprise comme la notre.

-----  
Par margfr

Mais du coup je ne comprends pas car mondial relay fait aussi la même chose pour les clients non professionnel ils ne remboursent pas si pas d'assurance. Ils remboursent sur un forfait de 25? incluant les frais de port le reste est en fonction d'une assurance à prendre.

Cela n'est pas illicite aussi dans ce cas ?

-----  
Par Moidu60

Si bien sûr vous avez des mécanismes d'indemnisations mais plus compliqué à faire valoir, il y a un transfert de risque qui doit être accepté par le client professionnel alors que le consommateur lui est protégé par le droit de la consommation.

-----  
Par margfr

D'accord merci et comment y faire valoir on parle quand même de 869? à rembourser à la cliente et une perte du produit en lui même également

-----  
Par morobar

Je ne comprends trop de quoi on parle ici.  
Comment est organisée la chaîne logistique, de où à où ?  
Qui choisit le transporteur et le paie ?

Un transporteur répond des pertes et avaries dont il est responsable. Mais la couverture est limitée, d'où la possibilité de garantir la valeur de la marchandise qui dépasserait la limite, par une assurance soit de responsabilité (valeur déclarée) soit de choses (assurance).

Un peu de lecture ici:

[url=https://rbcglobalconnect.rbc.com/fr/ressources/methods/assurance-transport]https://rbcglobalconnect.rbc.com/fr/ressources/methods/assurance-transport[/url]

-----  
Par margfr

Merci beaucoup !

Une/un client commande sur notre site (possibilité de choisir une assurance transport ou non indiqué très clairement). Nous faisons partir le colis avec le transporteur principalement mondial relay. Cela part d'Espagne et ici arrive en France dans ce cas précis. C'est le client qui choisit il a le choix entre Mondial relay et UPS. Et c'est lui qui nous paie le transport mais nous qui payons en direct avec le transporteur classiquement pour un site de e-commerce.

Je vais me renseigner si de notre côté nous pouvons insister pour nous faire rembourser la valeur du colis et en attendant nous allons donc rembourser la cliente si nos conditions ne peuvent pas se valoir ...

Et nous allons nous renseigner sur une assurance transport à part que nous pouvons contracter pour éviter ce genre de problème à l'avenir.

Merci en tout cas à tous pour votre aide !!

-----  
Par morobar

Puisque vous payez le transporteur, il vous fait parvenir des factures avec des CGV.  
C'est à lui qu'il faut réclamer la preuve de la livraison, ou en cas de défaut, le remboursement de l'envoi.

-----  
Par margfr

Je vais voir cela car c'est Mondial Relay je vais voir si je peux faire pression avec des textes de lois et surtout je vais regarder pour une assurance qui couvrira chaque envois peut importe le transporteur.

Merci infiniment pour votre aide !

Belle journée

-----  
Par CToad

Bonjour

Vous pouvez faire cela ou vous avez aussi la possibilité d'imposer à vos clients la prise en charge de l'assurance ( il faut modifier vos cgv et votre site) mais vous pouvez du coup être moins compétitifs

C'est un choix à faire malheureusement

Très bonne continuation à vous  
Ctoad

-----  
Par margfr

Bonjour,

Leur imposer c'est à dire ? Ce n'est pas abusive comme clause ? Comme celle que j'ai mis qui est apparemment abusive ?