



## Ouverture d'un litige avec UPS

-----  
Par Anderson

Bonjour,

Voici le contexte en détail.

### Contexte

Suite à l'achat d'une TV sur un site e-commerce, j'ai souhaité me rétracter. J'ai donc choisi UPS pour le retour de ce colis encombrant (30Kg), à mes frais. La valeur du colis est de 2500 ? et j'ai souscrit une assurance avec l'envoi à hauteur de 2000?.

### Explication

1- J'ai payé 260? pour un envoi prioritaire en France le 30/11 pour une livraison au 01/12 au destinataire. Outre le retard, le destinataire, qui est une entreprise, stipule qu'il n'a jamais reçu le colis. Et en effet, les livreurs ne se sont jamais présentés auprès de l'entreprise.

Note : J'ai pris soin de prendre des photos du colis et du contenu avant envoi (les photos sont datées par métadonnées).

2- Suite à cela, UPS me facture et débite mon compte pour le retour du colis au destinataire à hauteur de 220 ? (ce qui est déjà scandaleux). C'est maintenant que les problèmes commencent.

3- Durant le retour, le colis a été perdu. J'ai donc ouvert une enquête via le service client, qui m'a demandé de patienter une dizaine de fois après autant de relance pour lancer une enquête chez eux.

4- Étant dans un tunnel total, car aucune visibilité ne m'était donnée, UPS m'a finalement retourné le colis le 17/01 sans aucune notification pour prévoir une heure de livraison (heureusement que j'étais présent). Nous sommes donc à 1 mois et 17 jours entre la récupération du colis pour l'envoi au destinataire et le retour de celui-ci à l'expéditeur. Bien entendu, entre-temps, le délai de rétraction est arrivé à échéance et je ne pouvais plus me faire rembourser mon achat.

5- Le colis m'est retourné dans un état lamentable, photo à l'appui. Je refuse donc le colis, comme conseillé par le livreur, qui a lui-même pris le temps de contacter sa direction devant moi pour appuyer mon refus devant l'évidence.

6- Une nouvelle enquête s'ouvre donc avec un retour de cette dernière le 19/01. UPS stipule qu'ils ne sont pas responsables pour les raisons suivantes : « L'expédition de téléviseurs plus de 32 pouces, sont interdite au sein de notre réseau de petits colis.

L'emballage doit être testé avec succès conformément à la norme ISTA 3A ou DIN EN 22248 par un laboratoire indépendant ou UPS Packaging Lab.

Selon la procédure UPS stipulé dans l'article CEC 000011297 , tout client à compte intéressé à passer par UPS pour le test d'emballage doit faire une demande à son commerciale (pour les TV de plus de 32").

UPS ne peut pas garantir un transport vertical du colis.

Par conséquent, si le fabricant conseille de toujours transporter les téléviseurs en position verticale, UPS n'est pas responsable des dommages subis lors du transport.

Les clients ne doivent jamais utiliser l'emballage intérieur et extérieur d'origine lors de l'expédition des téléviseurs.

Un tel emballage étant conçu pour les expéditions palettisées, pas pour transporter un seul article au sein de notre réseau de petits colis.

Par conséquent, nous ne sommes pas en mesure d'émettre une réclamation pour la responsabilité d'UPS. ».

Il y a deux choses très étonnantes à ce retour :

a- Ils disent que l'expédition de téléviseur de plus de 32 pouces est interdite, pourtant pour prévoir l'enlèvement, ils demandent le détail du contenu du colis, ses dimensions, sa valeur et font donc payer en conséquence. À aucun moment, ils n'ont refusé de prendre mon colis, ce qu'ils auraient dû faire si c'était vraiment leur politique.

b- L'emballage est celui du fabricant d'origine qui lui-même m'a été livré par transporteur. Il n'y a aucun autre emballage et le service de livraison est tenu de respecter l'emballage et son contenu.

7- Suite à ma demande, le colis m'est finalement retourné une deuxième fois le vendredi 15/03 après avoir été de nouveau perdu et retrouvé dans leur centre en Allemagne !

Le colis m'est retourné dans un état pire que la première fois et la TV est complètement cassée, en morceaux.

La question est donc :

1- Quelles sont les solutions qui s'offrent à moi ? Est-ce que quelqu'un a déjà été dans cette situation ? Est-ce que cela vaut le coup face à ce mastodonte ?

2- Quel type de procédure puis-je attendre pour que cela soit efficace - Mise en demeure pour médiation - mise au tribunal.. ?

Je suis prêt à me retourner contre eux. Il m'apparaît clairement qu'il s'agit d'une injustice où même en ayant souscrit une assurance, une multinationale telle que UPS n'assume pas son incompétence.

Merci pour votre lecture et vos retours.

Cordialement,