



## Perte de colis par le distributeur

-----  
Par Annane

Bonjour,

J'ai vraiment besoin de votre aide parce que je me retrouve dans un impasse, je m'explique:

J'ai envoyé un colis qui contient un téléphone portable d'une valeur de 1600 euros de Lyon à Nice, malheureusement ce colis n'est jamais arrivé à sa destination.

La pxxxe a déclaré la perte de colis après plusieurs réclamations et on m'a dit qu'il a été scanné pour la dernière fois au centre de distribution à Nice et qu'il a disparu !!

Je voulais saisir la justice et je voulais déposer plainte déjà pour pouvoir localiser mon portable ou le bloquer au pire des cas, mais au sein de la police on m'a dit que votre plainte n'est pas recevable parce qu'il faut prouver le vol.

Moi je pense bien que c'est un vol, mon colis a bien tombé entre les mains de quelqu'un, il n'est pas s'évaporé en plus il suffit de regarder les avis contre la poste sur internet, je suis bien loin d'être un cas isolé.

Je précise également que je n'ai pas souscrit une assurance particulière pour un remboursement.

Je vous remercie pour votre aide

-----  
Par AGeorges

Bonsoir Annane,

Une seule méthode connue.

Insister lourdement auprès de la Pxxxxxe. En espérant qu'il y ait assez de plaintes pour qu'ils déclenchent une enquête interne. Une technique connue est de faire tomber un paquet à côté de la 'panière', et de se l'approprier s'il n'y a pas eu de réclamation. Si vous faites du foin, le paquet peut réapparaître par miracle.

Il y a des gens malhonnêtes partout. Les grands services comme la Pxxxxxe sont un peu impuissants.

Le suivi du colis permet de localiser l'endroit de la disparition et cela aide déjà pour les enquêtes.

N'oubliez pas que la taille d'un paquet permet de savoir ce qu'il y a dedans, et il existe même des 'palpeurs' de lettres pour savoir s'il y a des billets dedans (ce qui est normalement interdit).

-----  
Par morobar

Bonjour,

Il peut aussi exister des colis dévoyés et non réexpédiés pour un tas de raisons.

On peut aussi perdre des colis suite à un étiquetage devenu défaillant, illisible...

Et bien sûr le détournement n'est pas à exclure.

Le soucis qu'on va rencontrer ici, en admettant que le transporteur accepte de payer (pas gagné-mauvaise foi assurée), est la valeur forfaitaire de l'indemnisation de l'envoi, insignifiante eu égard à la valeur réelle.

Cette limitation de responsabilité est légale, et on ne peut s'en défaire qu'en démontrant la faute lourde du transporteur.

-----  
Par AGeorges

Bonjour Annane,

Comme indiqué, je connais bien le sujet, pour en avoir discuté directement avec des responsables de la société concernée. Pour eux, c'est un fléau.

Faites comme je vous ai proposé, insistez lourdement. C'est la seule méthode. Comme il a été dit, vous pouvez être indemnisée d'une somme misérable. Il aurait fallu prendre une assurance complémentaire sur votre colis pour espérer

toucher plus.

Oubliez les textes dithyrambique en copier-coller de Vivi.

Et pour ce qui concerne les colis abimés ou dont l'étiquette a été détruite, ils partent automatiquement pour Libourne (comme les lettres du Père Noël). Le colis finit par être ouvert et si vos références figurent dedans, il vous sera réexpédié. Sinon, il y aura une recherche dans les plaintes.

Il est donc nécessaire que la votre soit bien connue et bien descriptive. Quel téléphone, quelle marque, signe particulier, couleur, etc.

Cet aspect peut prendre un certain temps.

-----  
Par AGeorges

Bonsoir,

Comme d'hab, de long messages en copier-coller qui ne tiennent aucun compte de la description du problème !  
Vivi est indécrottable.

Par ailleurs, mon message a été "modéré". Je rappelle donc ici que :

Le contrat d'entreprise Etat ? La Pxxxe 2018-2022 a été signé le 16 janvier 2018, après dix mois de négociations et de consultations.

Il lie l'Etat à La Pxxxxxe pour la bonne exécution des quatre missions de service public confiées par la loi à celle-ci :

1. le service universel postal (courrier et colis), etc.

Du fait de la Mission de Service Public conclue entre l'état et cette entreprise, je ne vois pas de sens à la "modération" de mon texte.

L'entreprise concernée n'est qu'une prolongation de l'Etat, au minimum pour l'aspect dont nous discutons ici.

-----  
Par chaber

@Ageorge

La Pxxxxxxe est devenue une SA et n'a plus, selon l'ARCEP, le monopole de distribution; c'est pourquoi j'ai anonymisé. Il en serait de même pour un distributeur d'électricité

-----  
Par vivi250

""Face à la multiplication des achats sur internet et l'explosion des colis livrés en France, de nombreux incidents tendent à dégrader la qualité des services de livraison. Colis mal livrés ou endommagés, les plaintes des usagers de La Poste sont de plus en plus nombreuses.

Publié le 13/02/2020 à 11h26 & mis à jour le 13/02/2020 à 12h29

Avis de passage délivrés sans avoir sonné, colis endommagés, laissés sous le paillason ou non livrés... Les plaintes des usagers sont de plus en plus nombreuses contre les services de livraison de colis de La Poste. Si bien que le service client a créé un compte sur les réseaux sociaux baptisé xxxxxxxxxxx afin de répondre à tous ces usagers mécontents de leurs livreurs. Fxxxxxxxxx a cherché à comprendre les raisons de l'augmentation des plaintes contre le premier opérateur colis en France.

Le groupe La Pxxxxx est en effet le leader de la livraison au domicile des particuliers. En 2018, 335 millions de Cxxxxx ont été livrés, selon l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep). Des chiffres en pleine expansion avec une augmentation de 68% des colis livrés en France depuis 2013. La Pxxxxe assure distribuer un million de colis en moyenne par jour en France et jusqu'à 2,8 millions par jour pendant la période de fin d'année. Mais avec le développement de l'achat en ligne, 87,5% des internautes achètent sur le web, la qualité peut-elle suivre la cadence ?

En tout cas pas selon Édouard qui assure à fxxxxx qu'"en dix ans, la xxxxxx s'est dégradée". "Il y avait à l'époque une belle qualité de service pour moi hors norme, qui se perd depuis trois ans, qui s'en va en déconfiture. La notion de service public, elle n'est plus là", confie ce facteur exerçant en campagne dans l'ouest de la France. En cause, le rythme de travail de plus en plus soutenu. Il distribue chaque jour de 40 à 50 objets. En ville, le facteur avoue que beaucoup de ses collègues ne sonnent plus chez les gens.

"Ils font ça, car ils n'ont plus le temps"

Une pratique qui est due au manque de temps. "Ils font ça, car ils n'ont plus le temps, alors qu'ils n'ont pas le droit", confie Édouard. Malgré une quantité de livraison trop importante par rapport à sa journée, le facteur a désormais une tournée "chronométrée et doit rentrer à une heure précise". "Il arrive qu'on roule comme des tarés. Sur le terrain, leur

règlement, on ne peut pas l'appliquer", affirme le facteur.

Un rythme de travail qui laisse place à des dérives avec des colis parfois laissés en bas de l'immeuble, au seuil de votre porte, ou enfoncés brutalement dans les boîtes aux lettres. Des colis "devant l'immeuble" ou "bourrés dans la boîte aux lettres", Ana, habitant dans le 11<sup>e</sup> arrondissement de Paris, connaît. "J'ai l'impression qu'ils se foutent de ma gueule", s'énerve-t-elle.

Une rémunération au colis chez les sous-traitants

La Pxxxxxxe a, qui plus est, recours à de la sous-traitance, comme d'autres sociétés, pour la livraison du dernier kilomètre. Lorsque les salariés de La Pxxxxxx ont une centaine de colis à distribuer par jour maximum, les livreurs en sous-traitance peuvent en avoir jusqu'à 250. Une ubérisation des services dénoncée par Thierry Lxxxxx,

"Tout le monde sous-traite la livraison des colis, par exemple à La Pxxxxxxe en Ile-de-France c'est 80%, Cxxxxxxxxxxxxost c'est 90%, Axxxx c'est 95%", explique à fxxxxxx le syndicaliste. Selon lui, la dérive vient de cette rémunération au colis : "D'où la tentation de laisser le colis sur les boîtes aux lettres, sous les paillasons, les colis avec signature dans les boîtes aux lettres? Parce qu'il y a cette pression de la livraison induite par ce système.""

Dernier rappel: supprimez de vos copier-coller les noms de marques, de radios

-----  
Par AGeorges

@Chaber

La Pxxxxxxe est devenue une SA et n'a plus, selon l'ARCEP, le monopole de distribution; c'est pourquoi j'ai anonymisé.

La Pxxxxxx prendra la forme juridique d'une société anonyme au 1<sup>er</sup> janvier 2010. La totalité du capital social sera détenue par l'Etat ou par des personnes morales appartenant au secteur public, à l'exception de la part détenue par le personnel de l'entreprise.

LOI n° 2010-123 du 9 février 2010.

Je pense que cela est valide jusqu'en 2025.

Donc anonymiser quelque chose qui relève du Domaine Public n'est pas correct. Le domaine public appartient à chaque citoyen. Chaque citoyen est en droit de se plaindre (à tort ou à raison) si le Service Public n'est pas assuré. Et de le qualifier proprement en citant son nom.

Le fait de ne pas avoir le monopole n'implique pas que cette société soit "privée" (elle est possédée par l'Etat) ni que ses devoirs de Service Public ne soient pas une obligation légale par rapport à ceux qui les utilisent. La loi citée dit d'ailleurs le contraire.

L'Etat est autorisé à mettre en place des délégations de service public en confiant certaines de ses obligations à des personnes morales privées. En tant que DSP, les obligations envers le public sont contractualisées, le nom des DSP est public, et fait l'objet de décrets ou de lois, et il n'y a pas lieu de les changer dans un forum.

Cher Chaber, vous avez des consignes, vous les appliquez. Vous êtes irréprochable. A mon avis, les règles ne sont pas correctes, mais vous n'y êtes pour rien. Ce n'est qu'un aspect juridique secondaire car, même si l'on écrit La Pxxxxe, tout le monde comprend.

C'est tout de même une entorse à la partie "liberté" de notre devise nationale. C'est pourquoi j'ai détaillé.

Cordialement