Image not found or type unknown

Litige Client avec la société de Transport UPS

Par **claire31**, le **13/05/2016** à **12:03**

Bonjour,

Je suis un particulier, destinataire d'un colis UPS arrivé cassé.
J'ai réalisé l'achat d'un bac à douche auprès d'un particulier en prenant tous les frais à ma charge (achat + transport).

Le 13/01/2015, Je suis passé par la société UPELA pour organiser le transport d'un bac à douche (39Kg).
Le prestataire choisit par UPELA est : UPS (colis n° 1Z0476AR9190643631).

Coût du bac : 349 Euros (c'est un modèle qui ne se fait plus, d'où mon achat auprès d'un particulier)
Coût expédition : 50,47 Euros
Le tout étant déjà réglé et encaissé...

le 15/01/2015, Enlèvement du colis chez la vendeuse qui avait pris le temps de confectionner un emballage extrêmement soigné... (plus de 2 heures à 2 pour réaliser l'emballage)
3 couches de papier bulles, 2 épaisseurs de cartons biens épais, des grosses étiquettes "FRAGILES" sur tout le tour à l'extérieur... Bref, on ne peut mieux faire !
(Pour l'anecdote, l'expéditrice a même eu les félicitations du livreur qui lui a enlevé le colis, c'est dire !)

Le 19/01/2015, Arrivée du colis ici ; avant même la livraison, le transporteur m'appelle et me préviens que le contenu est cassé.
Une fois le livreur sur place, je constate : le bac n'est pas cassé : il est en mille morceaux à l'intérieur du carton resté presque intact !!!
Il va de soit que je refuse la livraison pour dommages ; ce qu'il mentionne sur son 'scan'.(Moi, je n'ai rien signé, aucuns documents quant à cela...)
Il me précise, à ma demande, que dans ce cas, il repart chez l'expéditeur.
J'ai donc cru bien faire en refusant...

Je contacte le service clientèle UPS ; et là, on me précise qu'en tant que destinataire, je n'ai aucun droit !!! (bien qu'ayant TOUT payé, c'est un comble !) : c'est à l'expéditeur et uniquement à lui d'ouvrir la réclamation UPS.

J'ai immédiatement contacté l'expéditeur qui s'est empressé d'ouvrir une réclamation, très concerné et attristé par la situation...
On lui explique la procédure : le colis va revenir chez lui en fin de semaine ; puis des experts passeront à son domicile pour estimer les dégâts. FAUX !

L'expéditrice n'a jamais reçu le colis ; il n'a même jamais quitté Toulouse.

Puis, début février après plusieurs semaines"d'enquête", le service clientèle d'UPS rend son verdict : "Défaut d'emballage, UPS n'est pas responsable des dommages causés".
Et pour finir en beauté : "le colis a été détruit".

La Société UPELA a fait semblant d'intervenir, m'a réclamé des preuves, des documents (facture du bien), , puis au bout d'une semaine s'est rangée derrière la décision d'UPS...

Il est vrai que je n'ai pas fait de lettre recommandée immédiatement puisqu'on m'a clairement fait comprendre qu'en tant de destinataire d'un colis entre 2 particuliers, je n'avais aucun droit.
Et UPS nous a clairement menti (à l'expéditrice et à moi même) en nous assurant que la réclamation se faisait exclusivement par téléphone et en nous indiquant les détails de la procédure.
Puisque lorsque nous avons pris conscience de la gravité et de la tournure des évènements, il était déjà bien tard pour envoyer une lettre recommandée...
Par contre, le suivi du colis via le site UPELA indique clairement que la marchandise a bien déclarée cassée le 19/01/2015 ; puis reconnue ensuite par eux-même cassée une fois revenue dans leurs services.
Ils reconnaissent bien les dégâts mais ne s'en présument pas les responsables !!!

C'est trop facile ; UPS dicte sa loi, détruit toutes les preuves et décide tout ce qu'il veut.
Je ne peux pas en rester là, c'est inadmissible, ce n'est pas à moi cliente d'assumer 400 Euros de dégâts dû au transport...

Dernièrement, en réponse à ma lettre recommandée du 13/02, UPS décline une nouvelle fois ses responsabilités sous un autre motif cette fois : UPS m'invite à me retourner contre UPELA.
Alors que les conditions générales UPELA stipulent :
" L’Utilisateur reconnait que la Société n’intervient à aucun moment dans le processus d’acheminent du Colis par le Transporteur. De ce fait, la Société n’est engagée par aucune obligation de résultat concernant l’acheminement du Colis par le Transporteur. Seule la responsabilité du Transporteur pourra être engagée du fait d’une mauvaise exécution ou non?exécution lors de l’acheminement du colis. L'Utilisateur reconnait également que le détail des offres de transport de Colis proposées sur le Site est fourni exclusivement par les Transporteurs qui garantiront la Société en cas de réclamation ou de recours par un Utilisateur portant sur la présentation, le contenu ou l’exécution de l’offre commandée."

En conclusion, ni UPS ni UPELA n'accepte la responsabilité de ces dommages causés dans le transport...

Suite à cela, j'ai contacté :
- UFC de mon département (20€ de dépense supplémentaire pour moi) qui ont été très clairs : dans mon cas de figure, les responsables selon eux sont UPELA puisque c'est à eux que j'ai commandé et payer la livraison

- Puis, la DGCCRF, qui eux prétendent formellement que, comme le mentionnent clairement les conditions générales d'UPELA, ils ne sont pas responsables, et qu'il faut se retourner contre UPS

C'EST L'IMPASSE...

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés

Depuis, rien ne se passe ; et je ne sais plus que faire et comment procéder...
Pouvez-vous s'il vous plait me dire quels sont mes recours et mes droits ; et surtout merci de votre aide...

Dans cette attente, veuillez agréer mes respectueuses salutations.

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés