

## Colis livré mais contesté par le destinataire. Quid des responsabilités ?

Par **hocusfocus**, le **21/07/2020** à **19:47**

Bonjour

Un colis a été expédié à une personne par l'intermédiaire de la Poste ( colissimo). La poste déclare avoir distribué le colis, mais le destinataire déclare n'avoir rien reçu.

La poste déclare que le "scannage" fait foi, et donc affirme le fait d'avoir bien donné ce colis à l'adresse indiquée.

Jusqu'ou la responsabilité du vendeur est-elle engagée ( l'expéditeur) ? L'acheteur peut-il porter plainte contre le vendeur ? Le vendeur peut-il faire valoir le fait qu'il a exécuté son contrat jusqu'au bout ?

Bref, qui peut poursuivre qui ?

Par **Visiteur**, le **23/07/2020** à **14:08**

Bonjour

Le vendeur, avec les preuves documentaires de la poste, a de quoi se défendre s'il était attaqué, mais il faut lui conseiller de contacter un avocat.

Par **P.M.**, le **23/07/2020** à **14:29**

Bonjour,

Il faudrait savoir si le vendeur est un professionnel pour que le code de la consommation s'applique...

En tout cas un dépôt de plainte paraît exclu si le vendeur n'a pas commis de délit...

Par **hocusfocus**, le **23/07/2020** à **16:56**

Bonjour

Le vendeur est professionnel. Je ne vois pas de quel délit vous parlez ? La question de ce post est toute simple mais différents avis sont émis sur beaucoup de sites.

Puisque le transporteur déclare avoir "distribué" le colis, doit-on considérer que le destinataire a pris possession de son bien au sens de l'article L216-4?

Article L216-4

*"Tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au consommateur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par le professionnel, **prend physiquement possession de ces biens**"*

Par **P.M.**, le **23/07/2020** à **17:12**

Vous parlez de déposer plainte, en France c'est donc au pénal et cela implique un délit...

Si le vendeur est un professionnel, s'applique surtout l'[art. L221-15 du code de la consommation](#) :

[quote]

Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient exécutées par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

[/quote]

Le service du courrier n'est pas considéré comme un tiers au contrat...

Par **hocusfocus**, le **23/07/2020** à **19:07**

Oui, mais l'un n'exclut pas l'autre, je suppose ?

Par **P.M.**, le **23/07/2020** à **19:22**

Je ne vois pas déjà comment on pourrait prétendre que le destinataire a pris **physiquement**

possession du colis alors qu'apparemment la distribution s'est faite sans signature ce qui est une option possible pour ce type d'envoi qui n'a pas été choisie par le vendeur...

Par **hocusfocus**, le **23/07/2020** à **19:37**

Il semble logique d'invoquer l'attestation de livraison délivrée par la poste. Il est quasi impossible de leur contester cette mise en boîte aux lettres lorsque elle indique un statut "distribué". Celle-ci ne revient jamais sur son attestation de livraison. Lorsque elle dit que c'est distribué, c'est distribué... Il n'y a pas de remise physique au sens de l'article, mais le vendeur a donc bien exécuté son contrat conclu à distance ?

Par **Yukiko**, le **23/07/2020** à **19:58**

Bonjour,

***Jusqu'où la responsabilité du vendeur est-elle engagée ?***

Au maximum, le vendeur pourrait être contraint de rembourser le prix de l'objet acheté à distance et de payer des dommages et intérêts.

***L'acheteur peut-il porter plainte contre le vendeur ?***

Porter plainte, non. Réclamer en justice un remboursement et des dommages et intérêts, peut-être. Tout dépend du contrat qui a été passé et des circonstances dont nous ne connaissons rien.

***qui peut poursuivre qui ?***

L'acheteur peut attaquer devant la juridiction civile le vendeur qui est responsable de la livraison dans les conditions acceptées contradictoirement. S'il était entendu lors de la commande que l'objet serait expédié en colis non recommandé, il sera difficile à l'acheteur de prouver que le vendeur n'a pas satisfait à ses obligations si la Poste affirme avoir délivré le colis.

Par **P.M.**, le **23/07/2020** à **20:31**

La poste ne peut qu'invoquer **un scannage mais qui en tout cas n'est pas une réception physique par le destinataire...**

Si vous n'avez jamais reçu dans votre boîte aux lettres un pli ou un colis destiné à quelqu'un d'autre je pense que c'est arrivé à beaucoup de monde mais de toute façon **le texte me semble clair et ne peut prêter à interprétation** et on peut se demander pourquoi il y aurait deux articles différents si cela revient au même...

A quoi servirait le recommandé avec AR ou le colis remis contre signature s'il n'apporte pas

plus que la lettre suivie...

Vous avez demandé qui peut poursuivre qui, ma réponse vous a été donnée **texte à l'appui**, maintenant vous en faites ce que vous voulez...