



Colis perdu/volé, quelle indemnisation?

Par **LSM**, le **26/06/2023** à **07:41**

Bonjour

Après un4 achat sur internet, je décide de renvoyer mon achats sous les 14 jours. (jeu de société)

Le vendeur valide mon retour avec un bon de retour marchandise interne, et me laisse le soins de choisir/payer un transporteur pour l'expédition.

Je choisis un service de transport privé (pas la poste)

Quand je regarde le code des transport à cette adresse :

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000034330431>

Je tombe sur ce texte :

Citation :

22.1. Perte ou avarie de la marchandise :

Le transporteur est tenu de verser une indemnité pour la réparation de tous les dommages justifiés dont il est légalement tenu pour responsable, résultant de la perte totale ou partielle ou de l'avarie de la marchandise. Hors les cas de dol et de faute inexcusable du transporteur, l'indemnisation du préjudice prouvé, direct et prévisible, s'effectue dans les limites suivantes :

-pour les envois inférieurs à trois tonnes, cette indemnité ne peut excéder 33 € par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour chacun des objets compris dans l'envoi, sans pouvoir dépasser 1 000 € par colis perdu, incomplet ou avarié, quels qu'en soient le poids, le volume, les dimensions, la nature ou la valeur ;

Je n'ai donc pas pris d'assurance complémentaire, car mon colis pèse 13kg pour une valeur de 200€.

Aujourd'hui mon colis a été perdu/volé quand je regarde le suivi.

Le service de transport refuse de me rembourser car je n'ai pas pris

d'assurance et que le texte de loi n'est pas applicable dans mon cas

Pouvez vous m'aider?

Merci

Par **miyako**, le **26/06/2023** à **22:46**

bonsoir,

Il faut voir les Conditions Générales de Vente du transporteur ,dans leur ensemble ,pour que l'on puisse vous répondre .

le code des transports ne concerne pas le transport des marchandises par transporteur privés,mais uniquement les transports publics fait par des entreprises privées ayant signé une convention d'agrément avec les régions ou les départements,avec trajets et horaires déposés.

Votre cas est régie par les CGV de votre transporteur.

Cordialement

Par **LSM**, le **27/06/2023** à **15:58**

Bonjour et merci pour votre retour.

Apparemment ma declaration de litige leur a fait retrouver le colis, mon probleme est donc résolu.

Bonne journée