Image not found or type unknown

Chronopost international : mon colis a été volé

Par **eloyde2112**, le **02/12/2013** à **19:19**

Bonjour,

J'aimerais savoir quels sont mes recours possible face à une perte de colis.
Explications:

j'ai passé commande sur un site chinois, j'ai été débitée et ai reçu un numéro de suivi chronopost. Pendant quelques jours rien ne se passait mais un matin, j'ai vu que mon colis avait bien passé la douane et était arrivé au centre de tri de bobigny. seulement le suivi s'arrete là, le soir je lis "envoi anomalie contactez chronopost". sachant que le jour même je reçois un mail de la société de paiement me disant que mon colis a bien été envoyé.
J'appelle donc chronopost, qui me dit que le camion dans lequel se trouvait mon colis a été braqué, et que donc mon colis a été volé !
bien que légèrement peinée pour le chauffeur, je demande la marche a suivre et elle me dit qu'il faut que je contacte moi le transporteur. Alors je veux bien etre compatissante mais je n'ai rien fais moi et je n'ai pas à faire les démarche auprès des chinois! bref, j'envoie malgré tout des mail à différentes adresses histoire d'augmenter mes chances leur expliquant que mon colis a été volé en france....

Au bout de quelques jours toujours pas de réponses, et je rappelle chronopost pour savoir si de leur coté il se passe quelque chose. Une dame me dis qu'aucune procédure n'a été mis en route, je lui demande pourquoi et elle me dis que c'est au transporteur de les contacter. Je leur dis que le transporteur n'a aucune idée de ce qu'il se passe à bobigny, et moi de mon côté, je souhaite avoir la preuve que mon colis a été volé. Et la surprise, elle me dis que "non non votre colis n'a pas été volé mais il a juste été perdu définitivement" et que "non je n'ai aucune preuve à vous fournir"

mon histoire est assez longue comme ça, j'ai besoin de votre aide pour savoir quels sont mes recours possible contre chronopost afin qu'ils prennent leur responsabilité et qu'ils fassent quelque chose pour moi. Je ne sais pas si je peux les forcer à quelque chose ou à me transmettre le preuve d'un vol... bref je suis perdue !!

merci de votre temps et n'hésitez pas à me donner votre avis !!!

Elodie

Par **Philp34**, le **03/12/2013** à **07:14**

Si je puis vous être utile….

Bonjour,

L’article L7 du Code des Postes et des Communications électroniques prévoit que :

« La responsabilité des prestataires de services postaux au sens de l'article L. 1 ‘levée, tri, acheminement et distribution des envois postaux dans le cadre des tournées) est engagée dans les conditions prévues par les articles 1134 et suivants et 1382 et suivants du code civil à raison des pertes et avaries survenues lors de la prestation.
Toutefois, cette responsabilité tient compte des caractéristiques des envois et des tarifs d'affranchissement selon des modalités fixées par un décret en Conseil d'Etat qui détermine des plafonds d'indemnisation »

Dès lors, il vous appartient de porter réclamation par voie recommandée avec AR (garder copie) auprès du directeur du centre de réception celui-là même qui a pris en charge votre colis invoquant l’article 1134 du Code Civil qui veut que :

« Les conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites. Elles doivent être exécutées de bonne foi. »,

Et celui 1382 du même code qui conclue que :

« Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer ».

Le tout étant entendu avec l’apport de la preuve de la prise en charge de votre colis par la Poste.

Salutations.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés