

Droit du consommateur

Tous les samedis, Var-matin ouvre ses colonnes à UFC-Que Choisir. Une association particulièrement active dans le grand Est-Var (agglomération de Fréjus-Saint-Raphaël, Dracénie, golfe de Saint-Tropez) pour défendre les consommateurs. Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents ou d'un sujet traitant des obstacles des lois. Aujourd'hui, Colis incomplet.

Les faits

Monsieur X commande sur internet un préau léger pour véhicule auprès de la société Z... À la livraison, il vérifie l'ensemble et constate qu'il manque les poteaux pour soutenir la couverture. Il le mentionne sur le bon de livraison et refuse le colis. Par lettre recommandée M. X confirme ce manquement et réclame une nouvelle livraison. La société Z prétend qu'il y a erreur et produit un courrier du transporteur attestant que les poteaux étaient bien présents et propose un supplément de prix pour renouveler la livraison.

Le litige

Retard, perte, non-conformité ou détérioration... Les litiges en matière de livraison de colis sont légions. Une enquête de la DGCCRF (Direction générale de concurrence de la consommation et de la répression des fraudes), visant à vérifier le respect des règles de protection du consommateur révèle que le taux d'infraction commis par ces transporteurs est de 30 %.

Notre action

Bénéficiant de l'appui de l'association M. X a saisi le juge de proximité. Pour le tribunal, l'attestation du transporteur n'a aucune valeur. Seul le bon de livraison fait foi. Les déclarations du livreur sur un courrier postérieur et séparé sont irrecevables, elles auraient dû être portées sur le bon de livraison pour prouver une erreur du client. Le juge souligne d'ailleurs que ce dernier n'a fait que respecter les recommandations de la société Z en ouvrant le colis en présence du transporteur pour en vérifier le contenu à la livraison et de la refuser en cas d'anomalie ou de casse. La société Z a été condamnée au remboursement intégral du prix payé par le client pour inexécution du contrat.

Nos conseils

Un contrôle lors de la livraison. Le transporteur doit vous remettre un bon de livraison (article L. 211-21 du code de la consommation). Si le colis est endommagé, refusez-le et indiquez vos motifs de refus directement sur le bon de livraison. Soyez précis, évitez des formulations vagues telles qu'« acceptée sous réserve ». Si jamais vous n'en avez pas reçu, utilisez la facture jointe à l'envoi. Même si le colis semble intact, n'hésitez pas à vérifier le contenu du colis en présence du livreur et le cas échéant apportez les réserves sur le bon de livraison. Ensuite vous disposez d'un délai de 3 jours, pour informer le transporteur (article L. 133-3 du code de commerce) du dommage, de préférence par lettre recommandée AR. N'oubliez pas d'informer également votre vendeur. Sachez que depuis le 1^{er} mars 2013, la Poste a prévu la possibilité d'émettre des observations sur l'état général d'un colis remis contre signature en cochant « emballage modérément détérioré » ou « emballage fortement dégradé ». Le livreur peut indiquer son désaccord. Prenez des photos de

l'emballage endommagé et du contenu. Contactez immédiatement votre vendeur par écrit. Lui seul pourra engager une procédure auprès du transporteur. Respectez le délai de 3 ou de 10 jours suivant la réception du colis. Le respect de ces délais permet à votre vendeur de se retourner contre le transporteur et pourrait favoriser votre action en garantie légale de conformité contre votre vendeur qui est pleinement responsable en cas de dommage transport.

Que faire si l'on vous refuse le contrôle du colis ?

Très régulièrement le livreur n'accepte pas que vous ouvriez le colis avant de valider la réception ou ne veut pas attendre. Or il en a pourtant l'obligation comme l'ont rappelé à différentes reprises les tribunaux et plus particulièrement la cour de cassation notamment dans deux arrêts : Ainsi « le destinataire a le droit d'exiger, avant de prendre la livraison, la vérification tant intérieure qu'extérieure des colis » (cass civ 22 novembre 1933). Si le transporteur a refusé ce droit au destinataire en l'empêchant ainsi de vérifier les

marchandises, le voiturier ne peut invoquer l'absence de réserve et de confirmation par LRAR (cass 27 avril 1921). Dès lors, il faut impérativement indiquer que l'on vous a refusé la possibilité de vérifier le contenu du colis sur le bon de réception que vous allez signer et informer le transporteur des dégradations relevées après contrôle du colis par lettre recommandée. Depuis la loi Hamon du 17 mars 2014, la livraison aux particuliers est mieux protégée. Lorsque le consommateur réceptionne les objets commandés et quand le transporteur ne justifie pas lui avoir laissé la possibilité de vérifier leur bon état, le client dispose de 10 jours ouvrables pour dénoncer par courrier recommandé un manque ou une détérioration dans la livraison.

UFC Que Choisir accueille les consommateurs, tous les jours du lundi au jeudi de 14 h 30 à 17 h 30 dans les locaux situés à la base nature - 1 196 bd de la Mer à Fréjus, tél. 09.63.04.60.44. Site Internet : <http://ufc-quechoisir-var-est.org>.