

Référence du dossier : 2005-972

RECOMMANDATION

relative à

la saisine de Madame M. du 25 octobre 2005

La saisine

Le Médiateur du Service universel postal a été saisi le 25 octobre 2005 d'une demande émanant de Madame M., qui réside à 62230 Outreau.

La saisine de Madame M. porte sur la non réception d'une commande passée au mois de juillet 2004 auprès de la société de vente à distance Vertbaudet.

Le dossier

Le dossier transmis est constitué d'éléments précis recueillis au cours du traitement, par les services postaux, de la réclamation initiale de Madame M. ainsi qu'au cours de l'instruction de sa requête par le médiateur.

- La facture correspondant à la commande de Madame M.

Madame M. passe commande, au mois de juillet 2004, de quatre paires de chaussures pour enfants auprès de la société de vente à distance Vertbaudet, pour un montant total de 338 euros.

- L'avis de passage correspondant au colis attendu

Madame M. reçoit dans sa boîte aux lettres un avis de passage daté du 6 août 2004 pour un Colieco à retirer au guichet.

- la réclamation initiale de Madame M.

Lors de la présentation de la plaignante au bureau de poste, l'agent de guichet indique ne pas trouver le colis, enregistre les coordonnées de Madame M. et propose de la tenir informée du résultat de ses recherches.

Après s'être renseignée auprès du service de distribution, Madame D., Responsable Courrier Colis à Outreau, répond à Madame M. que le colis aurait été délivré dans la rue, à un jeune supposé être son fils.

Aucun de ses fils n'habitait chez elle à ce moment-là et n'ayant pas reçu le colis, Madame M. formule une réclamation auprès des services postaux le 24 novembre 2004 enregistrée sous la référence ARC n° 5907300400041.

- le témoignage écrit des agents de distribution au sujet des conditions de remise du paquet

A la question posée par Madame D., Monsieur DI. répond : « *Mon collègue, Monsieur DU. est venu me voir en tournée pour me demander s'il pouvait donner un paquet au fils M.. Je lui ai répondu qu'il était dans la rue et qu'il pouvait le lui donner* ».

Monsieur DU. indique pour sa part : « *Je confirme que Monsieur DI. a vu le fils de madame M. dans la rue. Je lui ai donc remis le paquet en mains propres à la porte de leur bâtiment après qu'il soit venu me voir pour récupérer le paquet* ».

- la lettre adressée par Madame D., Responsable Courrier Colis au Centre Courrier d'Outreau, au service Clientèle Vertbaudet.

Le 14 août 2004, Madame D., s'appuyant sur les résultats d'une enquête interne et sur une déclaration de non réception CN18 en pièce jointe, conclut que « *le facteur a remis à une tierce personne le colis* ». Elle invite donc la société expéditrice à « *prendre contact avec [sa] cliente qui attend toujours sa commande* » et à « *déposer réclamation auprès de [son] interlocuteur à La Poste pour obtenir réparation* ».

La demande d'indemnisation

La société Vertbaudet, qui a indemnisé Madame M. du montant de sa commande non parvenue, au cours du traitement du dossier par le médiateur, souhaite désormais être indemnisée par les services postaux.

L'instruction

Lorsque Madame M. saisit le médiateur, le dossier est bloqué.

Les services postaux ont conclu à la « remise à un tiers », dans la rue, du colis faisant l'objet de la saisine et invité la société expéditrice d'une part à indemniser la destinataire et d'autre part à prendre contact avec son interlocuteur à La Poste afin d'être dédommagée à son tour.

Cependant, Madame M. n'a pas été indemnisée et les responsables de Vertbaudet ne se sont pas rapprochés des services postaux.

Le médiateur a dans un premier temps concentré son action sur l'indemnisation, par la société expéditrice, de la plaignante. Le médiateur a en effet noté que la plaignante conservait à sa charge l'intégralité du préjudice alors même qu'elle n'était ni responsable du choix de la prestation Colieco pour l'envoi de sa commande, ni de l'erreur de distribution.

A cette fin, plusieurs contacts téléphoniques ont été pris avec la responsable du Service Client Vertbaudet. Cette démarche a permis l'envoi, le 12 janvier 2006, d'un chèque de remboursement de 338 euros à Madame M., afin de couvrir son préjudice.

La société Vertbaudet, souhaite aujourd'hui être dédommée par La Poste. La responsable du Service Clientèle de la société appuie notamment sa requête sur la reconnaissance par les services postaux d'une erreur de distribution et sur les termes de la lettre qui lui a été adressée par les services du Centre Courrier Colis l'invitant à « *déposer réclamation auprès de [son] interlocuteur à La Poste pour obtenir réparation* ».

Les services du médiateur ont tenté de trouver une issue au litige qui subsiste entre la société Vertbaudet et La Poste, en contactant le Service Client Entreprise. L'analyse du Service Client, joint par téléphone n'a cependant pas permis de trouver d'issue à ce litige dans la mesure où elle s'en est tenue à l'application stricte des conditions de vente du Colieco, qui ne prévoit aucune indemnisation en cas de perte, détérioration ou spoliation.

Les conditions de remise du colis, distribué dans la rue à un tiers, semblent pourtant appeler un geste commercial à l'égard de la société Vertbaudet, en contrat avec La Poste, la cliente ayant quant à elle été indemnisée.

Les conclusions

L'erreur de distribution est établie et reconnue par les services postaux.

La société expéditrice a accepté d'indemniser la plaignante et souhaite à présent être dédommée par La Poste, conformément à ce qui a été annoncé par les services postaux d'Outreau au service clientèle Vertbaudet par lettre du 14 août 2004.

Le principe de l'indemnisation, sans lien avec les conditions de vente du Coliéco, pourrait cependant apparaître justifié au regard de l'erreur avérée de distribution.

La société a, selon les indications fournies oralement au médiateur, désormais renoncé aux envois en Colieco pour l'acheminement de biens de valeur.

La recommandation du Médiateur

Le Médiateur recommande à La Poste, à titre commercial et exceptionnel et pour règlement définitif de ce litige, de verser à la société Vertbaudet une indemnité couvrant tout ou partie du dédommagement de 338 euros que cette société a accepté de verser à sa cliente afin de couvrir l'erreur de distribution du colis adressé à Madame M..

La présente recommandation est transmise ce jour par lettre recommandée au Président de La Poste ainsi qu'à la plaignante.

La plaignante dispose d'un délai de 15 jours pour présenter au Médiateur d'éventuelles observations sur cette recommandation.

En application des dispositions de l'article R 1-8, le Président de La Poste informera le Médiateur dans un délai de 30 jours des suites données à la recommandation.

Paris, le 02 février 2006

Signé : Xavier BARAT