



## CONSOMMATION

### FICHE PRATIQUE

#### N ° 45 - Comment régler un litige avec la Poste ?

Vous avez envoyé un colis qui n'est jamais arrivé à destination ou avec du retard, la poste vous a égaré votre recommandé... sachez faire valoir vos droits.

- **Quelle réparation en cas de préjudice ?**

L'indemnisation en cas de préjudice subi du fait de la Poste est fonction du type d'affranchissement choisi.

En générale, les litiges proviennent soit du fait que votre courrier ou colis a été perdu ou retardé mais pas que...

Le code des postes et des communications électroniques considère comme « perdu un envoi postal qui n'a pas été distribué à son destinataire dans un délai de quarante jours à compter de la date de son dépôt dans le réseau du prestataire » (article R2-3).

#### **Le courrier simple**

Le courrier simple comme son nom l'indique ne permet pas d'avoir la preuve de son envoi.

Par conséquent, il sera difficile de prouver que la poste a « perdu » ou a « retardé » votre envoi.

Cependant, selon l'article R2-1 du code des postes et des communications électroniques, pour les envois postaux ordinaires, à l'exception des colis postaux, l'indemnité en cas de perte ou d'avarie ne peut excéder deux fois le tarif d'affranchissement payé par l'expéditeur.

#### **Le courrier recommandé avec accusé de réception**

En cas de perte d'un courrier envoyé par recommandé, l'indemnisation est fonction de celle que vous avez choisie lors de votre envoi à savoir 16 € pour les recommandés R1, 153 € pour les R2 et 458 € pour les R3.

#### **Le colis**

Tout d'abord, en cas de colis endommagé, sachez que vous pouvez le refuser et que celui-ci sera retourné à l'expéditeur.

Les indemnités susceptibles d'être mises à la charge de la poste du fait de la perte ou de l'avarie des colis postaux ne peuvent excéder 23 euros par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées (le poids brut s'entend du poids des marchandises augmenté de celui de leur emballage.)

#### **Les courriers « Prêt à poster lettre max »**

L'indemnisation est forfaitaire et varie entre 5 € et 23 €

- **Vos recours en cas de litige**

En cas de litige, il faut que vous vous adressiez dans un premier temps au service consommateur de la Poste. En cas de non réponse ou de réponse insatisfaisante, vous aurez alors la possibilité de saisir le médiateur de la poste.

#### **Le service consommateur de la poste**

En cas de perte ou de retard de votre courrier ou colis, vous devez dans un premier temps vous adresser au service consommateur de la poste soit à un point de contact soit par courrier soit directement en ligne sur le site internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr), sur l'espace « Service Consommateurs ».

Sachez que vous devez formuler votre réclamation dans un délai d'1 an à compter du dépôt de la lettre ou du colis.

En cas de non réponse ou de réponse insatisfaisante, vous aurez alors la possibilité de saisir le médiateur de la poste

#### **La saisine du médiateur de la poste**

En cas de réponse insatisfaisante de la part du service consommateur ou en cas de non réponse (en général 2 mois), vous pouvez saisir le médiateur de la poste.

Si vous n'avez pas effectué cette démarche préalable, sachez que le médiateur ne pourra traiter votre demande.

Vous devez envoyer au médiateur votre dossier complet, avec un courrier relatant votre litige, les photocopies de vos pièces justificatives et les photocopies des échanges que vous auriez eu préalablement avec la poste.

Pour saisir le médiateur, une adresse :

**Le Médiateur du groupe La Poste**  
**CP F407**  
**44 Boulevard de Vaugirard**  
**75757Paris CEDEX 15**