



Ups: facture abusive et non légale.

Par **madndf**, le **02/08/2010** à **13:49**

Bonjour à tous, rnrnrnVoici mon histoire avec un achat effectué en chine et expédié par UPS.rnrnrnMon achat de type produit électronique ma coûté donc au total :rnrnrn Produit => 65.43€rnrnFrais de transport => 14€rnrnrnA la réception de mon colis, j'ai du payer au livreur la somme de 21.58€ pour la TVA et les frais de dossier UPS.rnrnrnQuelques jours plus tard, je reçois une lettre d'UPS, m'indiquant des frais de douane supplémentaire, puis une TVA de nouveau applicable sur mon colis et une majoration car c'est un produit de type électronique (14% au titre du droit de douane). Soit une somme total de 28.5€ de plus.rnrnrnÉtonné de cette lettre je vais me renseigner au service UPS par téléphone. Je leur indique mon problème. Après que l'opérateur a vérifié "mon dossier", il m'informe que la procédure est normale, ce sont des frais de dossiers suite à l'ouverture pour vérification de mon colis à la douane. L'opérateur d'UPS m'indique qu'il la douane n'aurais rien trouvé mais que cela me coûte quand même de l'argent.rnrnrnSuite à c'est explication douteuse, je téléphone au service "info douane" pour leur expliquer le problème.rnrnrnVoici la réponse de l'opératrice douanière.rnrnrn 1 - 14% des droits de douanes sur appareillage électrique avec vidéo => Pas applicable car la valeur du produit est en dessous de 150€.rn 2 - Ouverture du colis => Ils n'ouvrent jamais les colis, c'est à la charge du transporteur. Ils ne font que des contrôles des hangars de la société de transport. En aucun cas ils n'ouvrent les colis.rnrnrnDe plus elle m'indique un lien qui résume les droits des taxes douanières le voici =>
<http://www.douane.gouv.fr/page.asp?id=34>rnrnrnrnFort de ses informations, je recontacte le service facturation d'UPS, je leur demande à nouveau des explications. Ils m'indiquent de nouveau les mêmes choses, la douane est passé chez eux à ouvert le colis etc. ...rnrnrnCette fois-ci je leur oppose les différents points, les coups des droits de douane à hauteur de 14% non applicable et l'ouverture du colis. rnrnrnL'opératrice m'indique qu'effectivement UPS indique systématiquement le coup des droits de douane... (première erreur). Par contre elle est bien sûr que la douane a vérifié mon colis (on oublie le fait que le colis soit ouvert), et donc de se fait demande la somme indiqué sur la facture (soit 28... €). A ce moment là je leur demande le

bon de récépissé de la douane suite au contrôle de douane, justifiant les frais supplémentaires. Bien sûr l'opératrice ne l'a pas, donc transfert mon "dossier" au service "Juridique" qui s'occupera de vérifier (demander à la douane). Cette procédure durera deux semaines ...
Pour l'instant je suis donc dans l'attente mais je vais tout de même envoyer une lettre je pense.
Mais de toute façon, n'ayant à aucun moment, signé ou accepté des conditions générales de vente de la société UPS, qu'à aucun moment je n'ai été averti sur des éventuels frais supplémentaires de dossier (suite à un contrôle de douane ou sur une vérification supplémentaire), cette facture ne saura pas payé, car elle est pour ma part non recevable et abusive.
Voilà histoire à suivre.

Par **cuck**et, le **03/08/2010** à **19:08**

bonjour,
je suis exactement dans le même cas que vous et je refuse de payer, j'attends le justificatif de la douane pour l'ouverture du colis qui de toute évidence n'a pas été ouvert.
histoire à suivre aussi