



Conflit avec xxxxxx sur marchandise égarée

Par **autoreverse**, le 10/10/2018 à 10:09

Bonjour à tous!rnJe suis en plein conflit avec xxxxxx.rnVoici le détail du problème:rn- J'ai acheté en Angleterre une boîte de vitesses pour achever la restauration d'une automobile qui devait partir à la vente. J'ai payé le 28 Août cette boîte 3500 € via Paypal.rn- Par téléphone, je mandate xxxxxx, chez qui j'ai un contrat pro, d'aller récupérer cette boîte de vitesses en UK et de la livrer chez moi. Je demande une assurance perte/vol et un email. L'opératrice me répond qu'elle ne peut envoyer d'Emails...rn- Le 29, un chauffeur xxxxxx vient chercher la boîte chez mon fournisseur. Le fournisseur remplit le bordereau d'expédition. Le chauffeur garde les deux volets et ne lui laisse aucune trace.rn- Le 30, la boîte est perdue.rnrnDepuis, xxxxxx nous promène dans ses procédures complexes et inamicales. Il nous a fallu deux semaines pour lancer une "Investigation" visant à rechercher la boîte de vitesse car seul l'expéditeur peut demander cela et l'expéditeur, pour xxxxxx, c'est mon fournisseur...rnrnTrois semaines plus tard, l'investigation n'a rien donné. Nous avons donc demandé un remboursement.rnrnEncore deux semaines plus tard, xxxxxx nous demande des justificatifs de la souscription à une assurance perte/vol. Ces justificatifs, nous n'en avons jamais eu...rnrnEntre temps, j'ai perdu une pièce extrêmement rare, raté la vente d'une automobile de presque 100 000 €.rnrnQuels sont mes recours contre xxxxxx pour tenter soit de retrouver ma marchandise, soit d'être remboursé de ma perte?

Par **morobar**, le 10/10/2018 à 10:20

Bonjour,rnIl va falloir réunir quelques éléments probants:rn* preuve de la remise, peut-être avec un numéro de suivi.rn* CGV de ce prestataire en votre possession puisque vous avez souscrit un contrat général avec lui.rnIl faut savoir, en outre, ce que vous avez souscrit en matière d'assurance, soit un intérêt à la livraison, assurance donc de responsabilité, ou une

assurance de chose, indépendante de toute recherche de responsabilité à l'égard des contractants.
Vous avez tout de même un recours à l'endroit de votre vendeur, qui n'a pas pris soin de conserver le bordereau de remise, pièce dont l'original équivaut à un titre de propriété, et qui vous permet de revendiquer le rôle de l'ayant-droit.

Par **autoreverse**, le **10/10/2018 à 10:26**

Bonjour,
Je vous remercie de votre réponse. J'ai un numéro de suivi. L'assurance était l'assurance proposée par xxxxxx. Je vais fouiller dans les CGV...

Par **autoreverse**, le **10/10/2018 à 10:27**

Pensez-vous qu'il soit utile de porter plainte contre le transporteur? D'utiliser les services d'un avocat?

Par **morobar**, le **10/10/2018 à 11:19**

Porter plainte implique une qualification pénale, hors la perte du colis n'implique pas que le transporteur es qualité ait volontairement volé le colis, même si c'est un de ses préposés qui serait l'auteur du méfait.
Il faudrait mettre en évidence des négligences tellement importantes qu'elles mettraient en cause la compétence générale du transporteur à exercer cette activité (faute lourde)
Bien des colis se perdent, par exemple si votre envoi s'est retrouvé dévoyé vers un centre d'un pays exotique, tout peut arriver depuis la vente à la ferraille, en passant par la négligence car il faut instruire un dossier de retour, en admettant un étiquetage correct et/ou non détérioré.
Bref le dossier reste sur un plan civil, et il faut donc adresser une réclamation chiffrée à votre prestataire.
Inutile d'espérer l'indemnisation de la vente manquée, sauf si à la demande de transport cet intérêt a été signalé.
Sinon il s'agit d'un dommage non prévisible au départ par le transporteur, et donc non garanti.
Vous pouvez toutefois en faire mention pour appuyer votre pugnacité à obtenir une juste indemnisation.