



Colis non livré - fausse signature

Par **Cege**, le **23/09/2019** à **21:18**

Bonjour,
Voici un bref historique de mon litige.
Achat d'une tente le 22 mai 2019 d'une valeur de 130€ sur le site xxxxxx (appartient au géant chinois du e-commerce xxxxxx).
La société de livraison xxxxxx annonce le colis livré le 27/5. Rien à la loge de la gardienne qui réceptionne tous les colis de l'immeuble.
Elle n'a rien signée. Je demande donc à mon vendeur chinois (xxxxxx) de demander à xxxxxx une preuve de signature.
Trois semaines plus tard, je reçois une capture d'écran de la part de mon vendeur d'un vulgaire graffiti (le nez d'Obélix ?).
Je conteste et rédige un document attestant sur l'honneur que ni moi ni la gardienne n'avons signé pour ce colis. Je scanne et envoie ce document à mon vendeur qui l'envoie à xxxxxx.
J'en profite aussi pour envoyer un message via le site de xxxxxx - <https://xxxxxx>
Réponse automatique à mon message. Sans intérêt. Juste une adresse postale pour réclamations.
Le 12 juillet mon vendeur m'annonce que xxxxxx refuse de reconnaître son tort.
Le 12 août, face à mon insistance, mon vendeur m'envoie un nouveau document à signer - attestation de non livraison.
En septembre, xxxxxx refuse toujours de reconnaître son tort.
En parallèle, j'ouvre un litige sur xxxxxx qui donne rien. Ils me demandent de prouver que xxxxxx a perdu le colis ... Je lance un appel de la décision mais idem. Ils ne veulent rien savoir.
J'ai aussi contacté la DDPP de Paris qui ne peut (veut ?) rien faire contre xxxxxx (qui en vertu de l'article L221-15 du code de la consommation est censé en tant que vendeur se mettre en relation avec xxxxxx et me rembourser).
Selon eux, xxxxxx étant basé en Chine il est trop compliqué de les poursuivre.
Bien que sur cette page: <https://www.xxxxxx> vous pouvez voir qu'ils ont un bureau à Paris.
On me conseille d'envoyer un recommandé avec A.R. au service réclamation et juridique de xxxxxx mais j'aimerais pouvoir l'envoyer avec l'appui d'un médiateur. J'ai pris conseil auprès d'un point d'accès au droit mais l'avocate ne connaissait pas bien ce type de litige.
Elle me conseille aussi d'écrire une lettre recommandée avec A.R.
Je suis passé aussi le 17/09 au tribunal d'instance de Montreuil (93) pour voir un médiateur/conciliateur mais l'information sur le site conciliateurs.fr était erronée.
La dame à l'accueil (qui n'est pas juriste) m'a conseillée d'envoyer ma lettre

reco. avec A.R. à xxxxxx pour réexposer mon cas et les mettre en demeure.
Si pas de réponse au bout de 15 jours, faire une déclaration au greffe du tribunal d'instance.
Par contre avant d'instruire le dossier, le tribunal va demander une conciliation ...
Je ne sais pas trop comment m'y prendre à ce stade. Sur d'autres posts je lis qu'il faut déposer plainte au commissariat (?). Ma lettre reco. avec A.R. n'est pas encore partie. J'aimerais l'envoyer avec l'appui d'un médiateur/conciliateur.
Aussi si j'ai bien compris comme je m'attaque à xxxxxx, le transporteur, je ne peux que demander la livraison (bien entendu impossible pour eux) ou à défaut des dommages et intérêts pour le tort subis. Au moins égaux à la valeur de l'objet bien entendu.
Pouvez-vous me le confirmer ?
Il est important pour moi, vu la valeur de l'objet et mon niveau de revenu, que toutes les procédures soit gratuites pour moi in fine quelle que soit l'issue du procès. Selon la dame de l'accueil, si je gagne, il faudra qu'un huissier de justice fasse connaître la décision du tribunal à xxxxxx. Je vois en ligne qu'il en coûte 25,74€ ...
Un grand merci pour votre aide.

Par **morobar**, le **24/09/2019** à **08:24**

Bonjour,
Pour commencer il faut identifier la nature (nationale ou international) du transport.
La législation n'est pas du tout la même pour ces 2 types de transport.
Mais vous aurez certainement plus de chances de succès en saisissant le tribunal compétent du lieu de livraison (tribunal d'instance) ou celui de l'entreprise de livraison, de cette entreprise de livraison.
Inutile de trainer l'expéditeur chinois devant les tribunaux.

Par **Cege**, le **24/09/2019** à **13:34**

Merci pour cette réponse.
Le colis est parti de l'Espagne vers mon domicile en France.
Je pensais saisir le tribunal d'instance proche de mon domicile.
Dois-je alors passer par un commissariat ou alors je rempli directement une déclaration au greffe du tribunal d'instance ? Avec LRAC préalablement envoyée au siège du transporteur.
Autres questions
Comment je peux chiffrer le dommage subi ? Prix du colis + surplus pour le temps dépensé ?
Est-ce que c'est un procès que je pourrais perdre et dans ce cas ai-je des frais à payer à la partie adverse ?
Merci encore

Par **morobar**, le **25/09/2019** à **08:45**

[quote]
Le colis est parti de l'Espagne vers mon domicile en France.
[/quote]
Donc transport international. Les délais de prescription et de suspension de celle-ci ne sont pas les mêmes qu'en droit national.
[quote]
Dois-je alors passer par un commissariat
[/quote]
La case "plainte" débouche (parfois) sur le tribunal pénal mais jamais civil (T.I.);
Il paraît difficile d'attirer l'entreprise de transport devant les juridictions pénales, il faudrait mettre en cause une volonté manifeste de l'entreprise à détourner le colis.
Il faut simplement saisir le tribunal d'instance en vue du remboursement de la valeur du colis, ainsi que tout dommage chiffré d'une part, mais aussi prévisible à la remise du colis.
Que signifie la dernière phrase :
Supposez la commande d'un appareil photo pour votre prochaine croisière. L'appareil n'est pas livré à temps, et vous demandez le

remboursement de la croisière.

Par **Cege**, le **25/09/2019** à **15:44**

merci pour ce complément d'information.rnJe vais donc attendre mon rdv avec la conciliatrice locale et procéder à l'envoi de ma LRAC pour mettre en demeure l'entreprise de livraison avant déclaration au greffe du tribunal d'instance.rnrnSi vous avez 2 min, pouvez-vous répondre à ma dernière question:rnEst-ce que c'est un procès que je pourrais perdre (pour quelles raisons ?) et dans ce cas ai-je des frais de justice à payer à la partie adverse ?rnLa fausse signature délivrée par le transporteur n'a absolument aucune ressemblance avec la mienne ou celle de la gardienne de l'immeuble.

Par **morobar**, le **25/09/2019** à **17:48**

A mon avis ne plaidez pas le faux en signature, mais l'absence de présentation d'un document signé par vous ou un de vos mandataires (concièrge).rnrnIl serait étonnant que le T.I; vous déboute si vous êtes dans les temps.rnrnIl appartient au juge de fixer éventuellement des frais au titre de l'article 700 du code de procédure civile à la partie gagnante.rnrnJuste assez pour inviter son avocat dans un snack et à s'asseoir sur ses honoraires en majeure partie.rnrnEn outre dans une controverse entre un particulier et un professionnel si l'instance menée par ce dernier ne paraît pas abusive, il n'y a pas de raison de craindre de telles velléités..

Par **Cege**, le **25/09/2019** à **18:29**

C'était rapide merci.rnrnJe ne compte pas plaider le faux en signature car il s'agit de la supposée signature de la gardienne et non de la mienne.rnrn[quote]rnEn outre dans une controverse entre un particulier et un professionnel si l'instance menée par ce dernier ne paraît pas abusive, il n'y a pas de raison de craindre de telles velléités..rnrn[/quote]rnOk ça me rassure car pour un litige de 130€ je ne peux pas prendre de risque.rnrnJ'ose espérer que la société de livraison me remboursera avant ma déclaration aux greffe du TI. J'ai du mal à les imaginer dépêcher un avocat pour une telle somme ...rnrnJe vous tiendrais au courant de l'issue de ce litige.

Par **morobar**, le **25/09/2019** à **19:18**

[quote]rnJ'ose espérer que la société de livraison me remboursera avant ma déclaration aux greffe du TI. J'ai du mal à les imaginer dépêcher un avocat pour une telle somme ...rnrn[/quote]rnPar expérience personnelle je pense qu'au contraire la société va faire le mort car la prescription est rapide dans le domaine, et vous verrez opposer une fin de non-recevoir sous lka forme:rnrn" réclamation fondée mais non recevable car forclusion (sorte de prescription)."
[quote]rnJe ne compte pas plaider le faux en signature
[/quote]rnLa bonne raison est que vous ne pouvez pas plaider au pénal ,devant une cour civile.

Par **Cege**, le **25/09/2019** à **20:23**

[quote]rnPar expérience personnelle je pense qu'au contraire la société va faire le mort car la prescription est rapide dans le domaine, et vous verrez opposer une fin de non-recevoir sous lka forme: " réclamation fondée mais non recevable car forclusion (sorte de prescription).rn[/quote]rn"Le colis est supposé avoir été livré le 27 mai 2019rnDites moi si je me trompe mais de ce que j'ai pu trouver, j'ai un an pour porter ce cas en justice.rnSinon une info que je viens de découvrir dans les mentions légales du site web du transporteur.rn[/quote]Information sur le règlement extrajudiciaire en ligne des litiges de consommation: rnla Commission européenne a mis en place une plateforme pour le règlement en ligne des litiges de consommation (« plateforme RLL ») durant le rnpremier trimestre de l'année 2016. Cette plateforme servira de point de rncontact pour le règlement extrajudiciaire des litiges survenus à rn'occasion d'une vente en ligne ou d'un contrat de prestation de rnservices et portant sur les obligations contractuelles. Cette plateformernest accessible à partir du lien suivant :rn<http://ec.europa.eu/consumers/odr>[/quote]rnOu comment parler de médiation sans jamais mentionner le terme pour dérouter les plaignants ...rnJe vais donc changer de stratégie et lancer une demande de médiation (et non conciliation) sur le site web mentionné. Une fois au bout du processus si la solution proposée ne me convient pas, je saisirai le T.I.

Par **morobar**, le **26/09/2019** à **09:12**

[quote]rnDites moi si je me trompe mais de ce que j'ai pu trouver, j'ai un an pour porter ce cas en justice.rn[/quote]rnC'est bien un an, sauf qu'en transport intérieur seul un acte extra-judiciaire interrompt la prescription, tandis qu'en ytransportinternational une simple lettre recommandée fait repartir le délai d'un an.rnCe n'est donc pas rien.