



Dédouanement litigieux La Poste - comment agir au mieux?

Par **SanJu**, le **16/09/2017** à **13:46**

Bonjour à tous,rrnrnJ'espère que je fais bien de témoigner ici, toujours en quête d'avis ou de réponse. A vrai dire, je deviens un peu fou. [smile17] rnrnJe pense qu'il y a une grosse erreur de calcul sur la facture de dédouanement d'un colis qui est en attente de réception actuellement, et dont je suis le destinataire. Pour en être sur, j'aimerais voir les détails de la facture, ce qui est normalement un droit, mais personne ne me les donne, ces détails, tous se déresponsabilisent face à la grosse machine postale et sous l'argument que c'est une taxe et un devoir pour moi de payer, il faudrait que je paie et après, on verra. Sauf que je connais la musique : Si je ne paie pas, au moins, j'ai une chance d'être écouté. Si je paie et récupère le colis, c'est de lourdes procédures, je présume, pour vérifier si il n'y a pas une grosse erreur de la Poste. rnrnJe vous raconte l'histoire telle qu'elle s'est passée et vous me donnerez votre avis, si vous le voulez bien : rnrnJeudi dernier, ma chère postière passe toute gênée avec un colis taxé, ce qui est bien normal vu sa provenance et son prix. Sauf que la taxe, et bien elle est quand même salée : 830€ environ pour la globalité des frais pour un colis d'une valeur de moins de 700€. Plus de 100% de taxes... J'avoue que ça m'a fait bizarre. J'avais prévu un montant d'environ 250€ en comptant large, et encore, puisque deux articles sont des objets de plus de cent ans, donc avec une taxe plus faible, j'espérai en avoir pour environ 200€. Je conteste rarement les taxes, c'est toujours usant et épuisant que de se confronter aux administrations, et encore plus fatigant quand c'est une entreprise privée qui bosse avec un pied dans le public. Mais là, c'était quand même dur à avaler. Me voyant perplexe, elle m'a proposé gentiment de le garder une dizaine de jours le temps de réfléchir. Depuis, je creuse la question et appelle à tout va et plus je creuse, plus je me retrouve face à des irresponsables qui n'agissent aucunement et ne font que se renvoyer mutuellement la responsabilité. C'est extrêmement regrettable et je crois qu'une aide serait la bienvenue.rnrnVenons en aux détails...rnSuite à de nombreux appels vers les services de Colissimo qui se

déresponsabilisent et me renvoient vers les douanes et les douanes qui me renvoient vers la poste, j'ai fini par comprendre que La Poste, via son service Colissimo, est commissionnaire en douane. Qu'est-ce qu'un commissionnaire en douane ? C'est toute personne physique ou morale dont la profession consiste à accomplir, pour le compte d'autrui, les formalités douanières afférentes à l'importation ou à l'exportation des marchandises... Au bout de plusieurs heures, j'avais enfin connaissance à qui réellement parler. J'espère toujours sincèrement qu'une honnête explication à l'amiable est mieux que toute action en litige. Mais qu'est-ce que c'est compliqué de parler. Je contacte alors le service "disjoint" qui, à l'heure où j'écris ce message, ne m'a pas encore répondu. Normal : on est le weekend, etc. Qu'est-ce que je leur ait dit : Que j'ai donc un soucis vis à vis d'un colis actuellement en attente au dépôt de Salins les Bains. C'est un colis en provenance du Japon et qui fait l'objet d'une taxe douanière, ce qui est bien normal. Le soucis est le montant incompréhensible de cette dernière. Il me faut réagir très vite puisqu'il sera réexpédié sans nouvelles de ma part très bientôt. La valeur du colis est précisément de 670,46€ assurance et livraison comprise, ou \$ 796 USD, voir facture récapitulative ci-dessous. https://scontent-cdg2-1.xx.fbcdn.net/v/t1.0-9/21751788_1636366299728600_8006514837910530178_n.jpg?oh=662ca86d16e2daa3fb483b016592

Sur le colis qui m'a été présenté ce matin mais que j'ai demandé de mettre en attente quelques jours, une facture de près de 830€ de dédouanement m'a été facturée. Je n'ai pas pu faire une copie de la facture mais je n'ai vu aucun détail autre que 15€ de frais de gestion et environ 815€ si je me souviens bien de taxes... Même si l'on rajoute des frais d'assurance et de transport imprévus qui s'élèvent à environ 11 000 Yen, car j'ai vu en effet que même si le vendeur n'a pas compté de frais de livraison, il a quand même payé quelque chose, visible sur le colis, ce qui fait un peu moins de 90€, nous ne pouvons pas évaluer la valeur du colis à plus de 770€. Je ne comprends donc absolument pas comment on puisse me demander 830€ pour l'ensemble des frais de dédouanement ! (je me répète... mais voilà ce qui a été dit) J'ai aussi évoqué que le colis est composé de vaisselle et d'outil d'occasion dont un élément est une antiquité de plus de cent ans avérée. Sur le colis, différentes devises s'entremêlent et je suppose qu'il n'est guère simple d'y voir clair et donc les risque d'erreur du service en charge du calcul des taxes et autres frais est élevé, ce qui n'est pas une remise en question de leur sérieux éprouvé. Il y a énormément de colis par jour qui transitent, et l'erreur est humaine.

Voici le bordereau de déclaration en douane : https://scontent-cdg2-1.xx.fbcdn.net/v/t1.0-9/21462367_1636363913062172_4044872319785916802_n.jpg?oh=a8d0f1ea8e45663a83b110def43f

J'ai besoin de comprendre ce à quoi précisément ces taxes correspondent car elles sont très élevées par rapport à la valeur réelle du colis (valeur du matériel, assurance et transport) et je n'accepte en aucun cas que l'on utilise la pression sur le consommateur ainsi que la déresponsabilisation pour ne pas se justifier sur une facture adressée, même dans le cadre d'un remboursement de frais de taxes. Avant l'achat, je m'étais renseigné et j'étais en droit d'attendre une taxe inférieure à 250€ sur un tel achat. 830€ correspond à trois fois plus. Peut-être que la taxe est correcte et qu'elle est légitime et légale et si on me le démontre, je m'acquitterai de mon devoir de la payer c'est évident, mais, pour avoir eu l'expérience des nombreux abus sur les calculs des taxes de la part de sociétés de transport et du fait qu'une erreur est toujours possible, je ne peux accepter de payer une telle somme aveuglément. De plus en plus, l'on remarque chez les consommateurs des retours d'expériences sur ces réalités fort regrettables et j'espère sincèrement que je ne vais pas avoir à leur amener ma propre pierre. Voilà en gros ce qui s'est passé. Aurais-je du faire autrement ? Est-ce que je peux faire quelque chose de plus ? Est-ce que quelqu'un parmi vous pourrait m'expliquer une telle facture douanière ou me dire si j'aurai du agir autrement ? Merci énormément pour vos lumières et excusez-moi pour la redondance de mes propos. Comme on peut le dire vulgairement, "j'ai vidé mon sac"... [smile4]

Par **BrunoDeprais**, le **16/09/2017** à **19:14**

BonjourrrrrnJe pense que vous devrez de toute façon payer des taxes, car la douanes ne va pas vous laisser dans la nature comme ça, même si vous ne prenez pas le colis.rnAvez vous réalisé cette opération en tant que pro avec un siret ou en tant que particulier?rnUne dédouanement à l'import à un coût fixe, plus quelques bricoles style TID ou millième du receveur + la TVA.rnIl est également possible que le prix ait été sous évalué afin de diminuer les taxes (pratique assez régulière), ça il n'y a que vous qui puissiez le savoir.rnEn tout état de cause, si la douane s'est trompée sur le montant de la TVA, elle vous remboursera la différence, le transitaire ne peut rien faire.rnMaintenant vous n'expliquez pas assez clairement votre cas pour pouvoir vous aider. Votre fournisseur ne vous a envoyé aucun document? Ca serait vraiment bizarre.rnA vous lire, je suppose que vous êtes plutôt particulier, et pour info l'import est un métier.

Par **SanJu**, le **16/09/2017** à **19:31**

Bonjour Bruno. Merci beaucoup pour la réponse rapide. rnrnAlors oui, en effet : Je suis un particulier qui a craqué sur ebay pour quatre vieilleries dans le cadre de sa passion pour un montant supérieur à 150€, comme je l'explique plus haut. Je n'ai reçu de la part de Colissimo rien à part que le colis allait être taxé, ce qui est bien normal et je m'y attendais mais rien vis à vis du montant et lors de la réception, aucun détail sur le montant facturé. Je ne critique pas le fait des taxes mais le fait que sur un montant de 796 USD payé pour les bien, l'assurance et le transport, on me demande 830€ de dédouanement, ce qui me fait penser qu'il y a peut être eut un soucis dans le calcul. Si il s'avère juste, pas de soucis, mais je pense que mon droit à demander des précisions devrait être perçu comme recevable, n'est-ce pas? rnJ'ai été tellement surpris que la postière, fort aimable, m'a proposé de laisser le colis en attente auprès de la poste le temps de voir si il n'y a pas un soucis quelque part. rnrnJe sais que l'import est un métier. Je m'excuse de vous sembler si naïf. Je ne critique ni le métier d'importateur, ni le service des douanes, ni la poste. Je demande juste des conseils pour avoir une juste attitude afin que l'on m'explique cette somme délirante qui correspond à plus de 107% de la somme investie. rnrnSans sous entendus critique, Bruno, je me permets de rajouter que les particulier ont aussi droit à un marché international et ce que je demande ici, c'est juste de m'aider à dénouer cela. Vu que le transitaire est La Poste et qu'elle a le Statut d'opérateur économique agréé (OEA), je sais que c'est plutôt la douane qui ne peut rien faire. Tous se renvoient en tous cas la balle dans l'histoire. rnrnDonc me voilà avec mon colis en attente, une taxe bien élevée que je voudrais voir expliquée, et personne qui me donne réellement ce qu'un tel envoi est supposé recevoir comme taxes. Or il y a des lois strictes et je suis certain qu'un expert pourrait au moins me donner une idée de ce que ça devrait coûter, etc.

Par **BrunoDeprais**, le **16/09/2017** à **20:15**

Le souci est qu'en l'absence de facture(s) ou de documents de dédouanement il est impossible de vous donner l'origine du problème.rnEn effet la poste ou chronopost doit vous donner les pièces comptables, et j'ai comme l'impression que vous êtes tombé sur un

ensemble d'incompétents, ce qui est classique.
Si le problème vient d'un différentiel de TVA, la douane vous le remboursera après le paiement.
Maintenant sur les imports, il y a également des frais de port, facturés selon le poids, ou la notion de "volume/weight".
Sans avoir le détail du dédouanement, je pense que personne ne pourra vous aider, et il n'est pas impossible qu'il y ait des droits de douane particulier sur votre produit.
C'est à la poste/chronopost (ce sont deux entités différentes) en tant que transitaire qui doit vous fournir le détail de la facturation, pas à la douane.
Pour illustration, bien souvent les non initiés ou les non pro du commerce international, pensent que les prix qu'ont voie sur le net, sont des prix rendus. Grosse erreur, car il y a la différence CIF/FOB, et les frais fixes en FOB sont souvent très onéreux.
En résumé, demandez le détail de la facturation à celui qui vous réclame le paiement, sachant que ce n'est pas à la douane de vous l'adresser.
La présentation d'une facture en bonne et due forme est quand même la base de la comptabilité.

Par **SanJu**, le **16/09/2017 à 20:32**

Oui. Merci beaucoup Bruno pour votre réponse précise et votre avis. Je vais en effet demander une facture en bonne et due forme.

Par **BrunoDeprais**, le **16/09/2017 à 21:30**

Je vous en prie.
Le transitaire est bien sur tenu de vous la fournir.
Ne vous laissez pas embobiner avec la douane, car ce n'est pas à elle de le faire.
Sinon à la poste ou chronopost d'apprendre le métier de transitaire, vu que le service est proposé.

Par **morobar**, le **17/09/2017 à 09:02**

Bonjour,
Le transitaire est en effet dans l'obligation de délivrer un document attestant la francisation des biens importés, en général une facture.
Mais le dédouanement ne se limite pas à la perception de la TVA.
Il peut exister des contingents dont le dépassement implique la perception de droits supplémentaires, comme les droits d'accise pour les alcools.

Par **SanJu**, le **17/09/2017 à 09:53**

Merci beaucoup Morobar pour la confirmation et le complément.
Une dernière question :
Je me demande bien si il est exact que dans le cadre d'une importation en provenance du Japon et à destination d'un particulier français d'objets d'occasion unique et faits mains datant de plus de cent ans, un taux réduit s'applique ?
J'ai lu de part et d'autres, sans mettre la main sur le texte officiel que S'il s'agit d'un objet qui est importée définitivement en France :
– Pour les œuvres et d'objets d'art, de collection et d'antiquité, les importations sont taxées à un taux réduit de TVA (5,5 %) et sont exemptées de droits de douane.
L'importateur paye donc au moment de la « déclaration de mise à la consommation » la TVA à 5,5 % calculée sur la valeur CIF (Cost : valeur de l'œuvre ; Insurance : frais assurance ; Fret : frais

de transport)rnEst-ce exact? Si c'est le cas, pouvez-vous m'aider à mettre la main sur l'article de loi qui le confirme ? Merci pour tout.

Par **morobar**, le **17/09/2017** à **10:03**

Je suis désolé, mais je n'ai pas déposé en douane de déclaration depuis 1984 et n'ai donc pas vécu de près la profonde réforme du 01/01/1993.rnMais à mon époque il était impératif de consulter tous les jours le J.O. et le bulletin officiel des douanes si on voulait éviter la mise au clou de nos déclarations.

Par **SanJu**, le **19/09/2017** à **08:18**

Ok, merci tout de même. Bonne semaine à vous. Je vais aller dès demain voir dans les faits ce qui va pouvoir être fait. Quoiqu'on en dise, il me semble qu'il y ait anguille sous roche...