

**Avis relatif à une réclamation concernant le service
d'envoi de colis**

Avis n° 2011-1015 en date du 20 octobre 2011

Avis n° 2011-1015
de l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 20 octobre 2011
relatif à une réclamation concernant le service d’envoi de colis

L’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes,

Vu la directive 97/67/CE modifiée du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant les règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l’amélioration de la qualité du service ;

Vu le code civil, notamment les articles 1134 et suivants ;

Vu le code de procédure civile, notamment l’article 9 ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, notamment les articles L. 5-7-1, L.7, et R. 2-2 ;

Vu la décision n° 2010-1354 de l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 16 décembre 2010 portant modification du règlement intérieur ;

Vu le dispositif relatif à la mise en œuvre du traitement de réclamations des usagers des services postaux prévu par l'article L. 5-7-1 du code des postes et des communications électroniques rendu public le 17 janvier 2011 ;

Vu la saisine, en date du 6 juillet 2011, de l’Autorité par Mme M. sur le fondement de l’article L. 5-7-1 du code des postes et des communications électroniques, ainsi que les informations complémentaires apportées par le réclamant le 29 septembre 2011 ;

Vu les conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier – Colis de La Poste, version numéro 2 du 1^{er} juillet 2010 ;

Vu les conditions spécifiques de vente et d’utilisation du service Colissimo Emballage à compter du 1er mars 2011 ;

Vu le courrier du médiateur du groupe La Poste en date du 24 août 2011 ;

Vu les courriers de La Poste en date des 23 août et 29 septembre 2011, ainsi que son courriel du 13 octobre 2011 ;

Après en avoir délibéré le 20 octobre 2011 ;

1. Exposé des faits

Mme M. a saisi La Poste à deux reprises, le 31 janvier et le 24 mars 2011, d'un différend portant sur un Colissimo Emballage qu'elle a envoyé le 26 janvier 2011. La première saisine portait sur le retard du colis, finalement réceptionné le 1^{er} février 2011 en bureau de poste par le mandataire du destinataire. La deuxième saisine portait, outre le retard, sur la détérioration alléguée du contenu du colis, dont une partie aurait été cassée.

La Poste a répondu le 24 février 2011 au premier courrier, en reconnaissant le retard et en accordant à Mme M. un bon de dédommagement. La Poste a répondu le 21 avril au deuxième courrier, en relevant que les vérifications auprès de ses services n'avaient pas permis de confirmer la détérioration.

Par courrier enregistré le 6 mai 2011, Mme M. a saisi le médiateur du groupe La Poste. Celui-ci lui a demandé le 12 mai 2011 de compléter son dossier en communicant les éléments de preuve de la détérioration. Elle a répondu le 15 juin 2011 en indiquant que le colis n'avait pas été ouvert sur place pour en constater la détérioration.

Dans son avis daté du 22 juin 2011, le médiateur de La Poste s'est déclaré sans moyens pour proposer à La Poste d'indemniser Mme M., en l'absence d'éléments prouvant la détérioration du colis.

Le 6 juillet 2011, Mme M. a saisi l'ARCEP au motif de la détérioration de son colis.

La Poste a adressé ses observations à l'Autorité le 23 août 2011, faisant valoir que :

- Mme M. n'avait formulé une réclamation portant sur la détérioration du contenu du colis (et non pas sur le retard) que plus de six semaines après sa réception ;
- une personne dûment mandatée par le destinataire avait retiré le colis sans émettre de réserve ;
- le mandataire avait apposé sa signature, lors de la réception, sur la procuration l'autorisant à réceptionner le colis.

Les observations de La Poste du 23 août 2011 ainsi que celles du médiateur de La Poste du 24 août 2011 étaient accompagnées d'une copie du bordereau informatique de suivi du colis indiquant que celui-ci avait été « livré conforme » le 1^{er} février 2011.

Le 16 septembre 2011, l'ARCEP a demandé à La Poste et à Mme M. des informations complémentaires sur la remise du colis, la preuve de distribution, les enquêtes menées par La Poste et les éléments de preuve de la détérioration. Les réponses ont été reçues par l'Autorité le 29 septembre 2011. Des compléments ont été apportés par La Poste le 13 octobre 2011.

2. Recevabilité de la réclamation

Aux termes de l'article L. 5-7-1 du code des postes et des communications électroniques (CPCE) : « l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes traite les

réclamations des usagers des services postaux qui n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par les prestataires de services postaux autorisés ».

La décision n° 2010-1354 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 16 décembre 2010 portant modification du règlement intérieur précise les modalités de saisine de l'Autorité en application de l'article L. 5-7-1 du CPCE. En particulier, le règlement intérieur modifié précise à son article 30 que *« pour être recevable, la demande de traitement de réclamation doit être présentée à l'Autorité dans un délai de deux mois après la notification au demandeur de la réponse de l'instance finale de recours du prestataire postal, ou, à défaut de réponse, après l'expiration d'un délai de deux mois courant à compter du dépôt de la réclamation auprès de l'instance finale de recours du prestataire postal ».*

L'ARCEP a, par ailleurs, rendu publiques le 17 janvier 2011 les modalités pour la saisir au titre de l'article L. 5-7-1 du CPCE.

En l'espèce, la réclamation adressée à l'ARCEP par Mme M. fait suite à une saisine du médiateur du groupe La Poste à laquelle ce dernier a répondu défavorablement le 22 juin 2011. La réclamation remplit ainsi les critères de recevabilité au titre de l'article L. 5-7-1 du CPCE fixées par le règlement intérieur de l'ARCEP en ce que l'instance finale de recours du prestataire postal concerné a été saisie et que les délais pour présenter la demande de réclamation à l'ARCEP ont été respectés.

Ainsi, et conformément à l'article 31 du règlement intérieur, le directeur des activités postales a désigné un rapporteur et un rapporteur adjoint et ces derniers ont invité La Poste et le médiateur du groupe La Poste à présenter leurs observations.

3. Cadre juridique

L'information des consommateurs

Le code des postes et des communications électroniques impose une bonne information des consommateurs sur leurs droits et sur les modalités de recours. L'article R. 1-1-9 prévoit notamment que l'utilisateur *« est informé, par affichage dans chaque point de contact, des modalités de réclamation et des conditions de dédommagement. Il y dispose de formulaires de réclamation. La réclamation fait l'objet d'un enregistrement nominatif et donne lieu à un accusé de réception indiquant le délai de réponse ».*

En outre, l'article 2 de l'arrêté du 4 mai 2007 pris en application de l'article L. 9 du code des postes et des communications électroniques et fixant les modalités d'information des utilisateurs d'envoi postaux précise que *« les informations destinées aux utilisateurs de services postaux, prévues à l'article L. 9 du code des postes et des communications électroniques, portant sur :*

- les tarifs ;*
- les limitations éventuelles de responsabilité contractuelle ;*
- le délai d'un an durant lequel sont recevables les réclamations ;*
- et les conditions générales de vente et les conditions particulières ; (...)*

doivent être visibles, lisibles, claires et précises ».

La responsabilité des prestataires de services postaux à raison de pertes et avaries

Le régime de responsabilité des prestataires de services postaux est précisé notamment par l'article L. 7 du code des postes et des communications électroniques. Cet article précise que *« la responsabilité des prestataires de services postaux (...) est engagée dans les conditions prévues par les articles 1134 et suivants et 1382 et suivants du code civil à raison des pertes et avaries survenues lors de la prestation. Toutefois, cette responsabilité tient compte des caractéristiques des envois et des tarifs d'affranchissement selon des modalités fixées par un décret en Conseil d'Etat qui détermine des plafonds d'indemnisation ».*

L'article R. 2-2 du même code prévoit un plafond d'indemnisation.

Conformément à ces dispositions, les conditions spécifiques de vente du Colissimo emballage stipulent, à leur article 5.2¹, qu' *« [...] en cas d'avarie du colis, et après enquête du service clients ou par preuve apportée par l'expéditeur, ce dernier peut bénéficier d'une indemnisation (...), sauf en cas de faute de l'expéditeur ou du destinataire [...] ou de tout autre élément non imputable à La Poste ».*

Le CPCE établit donc un régime de responsabilité des prestataires de services postaux. En revanche, il ne prévoit pas de dispositions particulières en ce qui concerne la charge de la preuve, renvoyant au droit des contrats (notamment les articles 1134 et suivants du code civil).

4. La procédure de La Poste pour la remise d'un colis contre signature

La procédure de remise par La Poste d'un colis contre signature résulte à la fois de ses conditions générales et spécifiques de vente, et de ses consignes internes de traitement.

Les conditions générales de vente

L'article 3.2.4 des conditions générales de vente de La Poste précise les modalités de remise des envois contre signature : *« Les envois à remettre contre signature sont présentés à l'adresse indiquée sur l'envoi et remis au destinataire ou à son représentant contre signature ou par tout autre mode de mise à disposition convenu avec La Poste. La signature numérisée apposée près du nom, ainsi que sa reproduction, font preuve de la livraison des envois et les parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle de la signature traditionnelle sur papier. Il peut être demandé au destinataire ou à son représentant de justifier de son identité par la production d'une pièce d'identité officielle. En cas d'impossibilité pour le destinataire ou son représentant de justifier de son identité, le préposé*

¹ http://www.colissimo.fr/particuliers/envoyer_un_colis/decouvrir_loffre_colissimo/CGV_CSV/Engagements_de_La_Poste.jsp

à la distribution ne remet pas l'envoi et laisse un avis de passage. En cas d'absence du destinataire ou de son représentant muni d'une procuration régulière, le préposé à la distribution laisse un avis de passage [...] ».

L'article 3.2.6 des conditions générales de vente précise les modalités de retrait des envois postaux mis en instance. Le retrait « nécessite la présentation par le destinataire, ou son représentant muni d'une procuration régulière, de cet avis de passage et d'une pièce d'identité officielle, ainsi que la signature du destinataire, ou de son représentant, pour les envois remis contre signature (...) ».

Les conditions spécifiques de vente

Les conditions spécifiques de vente et d'utilisation du service Colissimo Emballage France prévoient en leur article 1.2 que la distribution du colis s'effectue « à l'adresse indiquée par l'expéditeur, contre la signature du destinataire ou celle de toute personne attachée à son service ou demeurant avec lui ou selon tout autre mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire. En leur absence, un avis de mise en instance indiquant les coordonnées du bureau de Poste où retirer le colis sera déposé dans la boîte à lettres [...] ».

Par ailleurs, les conditions spécifiques de vente indiquent en leur article 1.2 que « La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis ».

Les procédures internes à La Poste

La réponse faite à l'Autorité le 13 octobre 2011 par La Poste précise qu'« [e]n cas de remise d'un colis contre signature (type colissimo emballage) au client au guichet d'un bureau de poste, la procédure standard prévoit que le guichetier vérifie l'identité du destinataire et fait signer le client sur un bordereau de signatures ». La Poste a joint à ses réponses copie de ce bordereau type. La Poste précise cependant qu'« il peut arriver, notamment dans les petits bureaux, que le guichetier demande au client d'apposer sa signature sur l'avis de passage, qu'il conserve afin de disposer d'une preuve de distribution ». Pour La Poste, « la procédure appliquée est donc similaire dans les deux cas, seul le support sur lequel est apposée la signature diffère ».

Communication de La Poste sur le site internet colissimo

L'Autorité constate que sur son site internet colissimo, La Poste dédie un espace aux questions les plus fréquemment posées par ses clients.

A la question « J'ai reçu un colis mais il est tout abîmé et je pense qu'il manque quelque chose, que puis-je faire ? », La Poste apporte les éléments de réponse suivants :

« Je remplis le formulaire contact, un conseiller clientèle étudiera ma demande et une réponse me sera apportée dans les meilleurs délais.

Lors de la réception de mes colis, si j'estime que l'emballage présente des traces de détérioration, j'ai la possibilité de :

- soit refuser le colis, il sera alors retourné directement à mon expéditeur ;
- soit demander une mise à disposition à mon bureau de poste afin que je puisse l'ouvrir

en présence d'un agent habilité.

Je ne peux accepter le colis en émettant des réserves. (Pour accéder aux conditions générales de vente, cliquer ici) »².

5. Analyse de l'ARCEP

Sur les contradictions dans la procédure de remise par La Poste d'un colis contre signature

L'Autorité constate que la position de La Poste, en ce qui concerne la procédure mise en œuvre, présente d'importantes contradictions qui constituent une grave méconnaissance de son obligation (rappelée ci-dessus) de donner des informations claires, exactes et complètes aux consommateurs.

On relève ainsi que les conditions spécifiques de vente et l'information disponible sur le site internet sont contradictoires, s'agissant de la question de la possibilité pour un agent de La Poste de contrôler le contenu du colis en vue de déterminer une éventuelle détérioration.

De la même façon, La Poste ne peut tout à la fois indiquer sur son site internet qu'il n'est pas possible d'accepter un colis en émettant des réserves et soutenir, comme elle le fait dans la présente affaire, que l'absence de réserves émises par un consommateur serait de nature à l'exonérer de toute responsabilité.

Sur le non-respect par la Poste des règles de remise d'un colis contre signature

L'Autorité considère que l'interdiction de formuler des réserves, ou sa limitation à un délai de trois jours suivant la réception du colis ne trouve son fondement dans aucun texte, l'article 133-3 du code de commerce, qui vise les contrats de transport, ne trouvant en aucun cas à s'appliquer à une prestation de remise de colis par la Poste.

L'Autorité note, en outre, que la procédure de remise d'un colis contre signature, qui consiste en un recueil de la signature sur un registre (le « bordereau des signatures »), n'a pas été respectée en l'espèce. Au lieu de faire signer le mandataire sur le bordereau, ou sur tout autre document établi par La Poste, l'agent remettant l'envoi a fait signer le mandataire sur la procuration postale établie par le destinataire de l'envoi l'autorisant à réceptionner le colis, ce qui ne constitue pas un élément probant de la remise.

Sur les insuffisances de la procédure de remise de colis contre signature et les améliorations à lui apporter

L'Autorité constate que, dans l'intérêt des consommateurs et pour permettre l'application du régime de responsabilité prévu par la loi du 20 mai 2005, les procédures de La Poste pour la remise de colis contre signature doivent faire l'objet d'améliorations, notamment en ce qui concerne les conditions dans lesquelles la personne acceptant l'envoi peut formuler des réserves éventuelles lors de la remise. L'émission de réserves au moment de la réception n'est certes pas l'unique moyen pour le consommateur de constater les avaries survenues lors de la

² http://www.colissimo.fr/particuliers/faq/Reception_dun_colis/FAQ_reception.jsp:

prestation postale, mais cela constitue le moyen le plus évident et le plus simple à mettre en œuvre. Encore faut-il qu'il ne soit pas dissuadé d'y recourir.

Le Colissimo Emballage est un envoi remis contre signature. Il ne peut donc être distribué en boîtes aux lettres mais doit être remis en main propre au destinataire ou à son représentant.

La distribution à domicile d'un Colissimo Emballage requiert, comme pour toute distribution à domicile d'un envoi contre signature, que le facteur vérifie la présence du destinataire. Avant de déposer un avis de passage, il incombe donc au facteur de s'assurer systématiquement de l'absence effective du destinataire, mais aussi de toute personne mandatée pour recevoir ses colis, (personne résidant dans le domicile, attachée à son service ou gardien d'immeuble notamment). Si la personne acceptant le Colissimo Emballage n'est pas le destinataire, ses nom et prénom doivent être clairement indiqués sur le bordereau de distribution.

L'avis de passage placé dans la boîte aux lettres du destinataire doit préciser le motif de non-distribution, l'adresse où le Colissimo Emballage peut être retiré ainsi que la date et l'heure à partir desquelles la distribution sera possible. L'avis de passage doit également préciser la possibilité pour le destinataire de désigner un représentant pour retirer le Colissimo Emballage en son nom (ce représentant devant disposer d'une procuration signée par le destinataire et devant pouvoir justifier de son identité).

Lors de la remise du colis, que ce soit à domicile ou en bureau de poste, la signature de la personne prenant livraison du colis doit systématiquement être apposée sur un document identifiable établi par La Poste précisant qu'elle constitue une preuve de la livraison du colis. Il est indispensable que cette personne ait la possibilité d'exprimer des observations lors de la remise du colis que lui-même ou que l'expéditeur pourront faire valoir en cas de réclamation. En effet, cette mention associée à la signature de la personne acceptant l'envoi pourrait constituer un élément de preuve selon lequel l'éventuelle détérioration n'est pas intervenue postérieurement à la remise de l'objet. Enfin, un espace sur le bordereau devrait permettre au consommateur d'indiquer d'éventuelles réserves, en particulier en ce qui concerne l'intégrité physique du colis. Le respect de ces différentes formalités est nécessaire pour la bonne application du régime de responsabilité de la loi du 20 mai 2005. Cette possibilité offerte aux clients de La Poste devrait en outre être mentionnée par la personne remettant le Colissimo Emballage et inscrite dans les conditions générales de vente.

Application de ces principes à la présente réclamation

Au vu des procédures mises en œuvre par la Poste dans les conditions qui viennent d'être décrites, l'Autorité n'estime pas que l'absence de réserves émises par la destinataire du colis de Mme M. ou son mandataire suffise à exclure que la responsabilité de la Poste soit engagée conformément à l'article R2-2 du CPCE. Toutefois, au cas particulier, le réclamant n'a fourni à La Poste, au médiateur du groupe La Poste ou à l'ARCEP aucun élément précis permettant d'attester que l'envoi est parvenu détérioré et que la détérioration était due à La Poste.

En effet, dans son courrier du 24 mars 2011, le consommateur a avancé qu'« *une partie du contenu (de son colis) a été cassé* » et que « *ce colis est arrivé dans un état inacceptable* ». Le consommateur note que sa fille (le destinataire) n'a pas eu l'idée de le refuser ou de le

rapporter au bureau de poste pour faire constater les dégâts. Elle fait valoir que le facteur « *a constaté que le colis n'était guère présentable et était très gêné de le remettre* ».

En revanche, dans son courrier du 15 juin 2011, faisant suite à la demande du médiateur du groupe La Poste d'éléments de preuve de la détérioration alléguée, le plaignant note que sa fille a signalé l'état du colis au bureau de poste mais que la personne qui a remis le colis « *ne semblait pas gênée par la détérioration de ce dernier* ». Le colis n'aurait pas été ouvert pour en constater les dégâts.

Le 16 septembre 2011, dans le cadre de son pouvoir d'instruction, l'ARCEP a adressé un questionnaire au consommateur, demandant des précisions sur les circonstances de remise du colis (lieu, personne en ayant pris livraison, moment précis de la signalisation de l'état du colis qui aurait été faite au bureau de poste) et demandant la communication de tout élément de preuve de la détérioration alléguée.

La réponse du consommateur, datée du 28 septembre 2011, confirme que le colis a été réceptionné en bureau de poste, et non pas à domicile, par le mandataire du destinataire et non pas par le destinataire lui-même. Toutefois, le réclamant n'a pas répondu aux questions portant sur la preuve de la détérioration et son imputabilité à La Poste.

L'ARCEP note, enfin, l'importance en matière de preuve de la rapidité de la réclamation après réception du colis. En l'espèce, le consommateur n'a formulé de réclamation concernant la détérioration présumée de son colis que plus de six semaines après réception.

6. Conclusion

Il incombe au réclamant d'établir, d'une part, que l'envoi a été détérioré et, d'autre part, que la détérioration est le fait de La Poste. En l'absence, dans cette affaire, de tout élément tangible dans ce sens, l'ARCEP ne conclut pas qu'une indemnisation soit due au réclamant.

Toutefois, l'Autorité constate que les procédures de La Poste pour la remise de colis contre signature doivent faire l'objet de nombreuses modifications, notamment en ce qui concerne les conditions dans lesquelles le consommateur peut signaler d'éventuelles réserves lors de la remise.

Ces modifications doivent porter, d'une part, sur la suppression des informations contradictoires fournies aux consommateurs dans les différents documents contractuels, dans les supports d'information (y compris internet) et le cas échéant sur le fondement d'instructions internes à La Poste, d'autre part, sur l'application effective et complète des dispositions juridiques en vigueur, et enfin, sur la clarification des dispositions réglementaires et contractuelles ambiguës.

Le présent avis sera notifié au plaignant et au groupe La Poste.

Copie en sera adressée au médiateur du groupe La Poste et au ministre chargé des postes.

A l'exception des informations confidentielles, cet avis sera rendu public et mis en ligne sur le site internet de l'Autorité.

Fait à Paris le 20 octobre 2011

Le Président

Jean-Ludovic SILICANI