



## L'indemnisation pour les courriers et paquets non livrés ou détériorés : des compensations ridiculement basses !

Une lettre qui n'arrive jamais à destination ou avec beaucoup de retard, un colis qui parvient à son destinataire dans un état pitoyable ! Tout usager des services postaux a eu un jour à faire face à ce type de situation et s'est retrouvé démuni face à La Poste. Car jusqu'à présent et avant la loi du 20 mai 2005, La Poste n'était pas considérée responsable en cas de perte, retard, ou de détérioration des courriers et colis qu'elle était chargée de transporter. Désormais, depuis un **décret du 17 août** dernier, les victimes de La Poste ou de ses concurrents vont avoir droit à une indemnisation en cas de retard ou de perte de leur courrier. Mais les indemnités maximales susceptibles d'être réclamées par le consommateur sont bien minces !

- Pour un **envoi ordinaire**, l'expéditeur comme le destinataire pourra demander une indemnité qui ne dépassera pas 2 fois le tarif d'affranchissement, soit la généreuse somme de 1,08 euros pour une lettre de moins de 20 grammes envoyées en France ou en Europe! Pour bénéficier de cette petite compensation, l'expéditeur devra attendre 40 jours, délai au-delà duquel un courrier est considéré comme « perdu ». Il devra par ailleurs apporter la preuve qu'il a bien envoyé ce courrier, ce qui dans le cas d'envoi ordinaire est quasiment impossible !
- Cette indemnité pourra atteindre 3 fois le tarif d'affranchissement pour les **courriers suivis**, et 16 euros pour les **recommandés** (contre 8 euros auparavant), à moins que la valeur du contenu n'ait été précisée au moment de l'envoi.
- Pour les envois en valeur déclarée, c'est ce montant qui est remboursé. Pour les envois sans valeur déclarée, l'indemnité est fixée forfaitairement.

- Ainsi, dans le cas d'un colis, l'indemnisation maximale est fixée à 23 euros par kilo de marchandises manquantes ou abimées (emballage compris).

- En cas d'envoi en « colissimo », service qui garantit une livraison en 48 heures, l'indemnisation ne change pas, l'utilisateur de la Poste ne pourra pas réclamer plus que les frais d'envoi si son colis n'arrive pas dans le délai fixé,

Dans l'absolu, une indemnisation, aussi ridiculement basse soit-elle, est toujours la bienvenue. D'autant plus que jusque là, aucune compensation n'était prévue en cas de retard ou de perte dans la distribution. On peut

seulement regretter que l'avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (l'Acerp) n'ait pas été suivi par le législateur. L'Acerp a en effet jugé que ces indemnisations étaient très insuffisantes au regard de ce qui est prévu dans de nombreux pays européens. Elle a pris notamment l'exemple du Royaume uni où les clients des services postaux sont indemnisés à hauteur de 12 timbres en cas de réclamation téléphonique (soit environ 5,50 euros) et jusqu'à 32 euros en cas de réclamation écrite. L'Acerp a jugé par ailleurs « excessif » le délai de 40 jours instaurés par le décret pour qu'un courrier soit considéré comme perdu (il n'est que de 15 jours au Royaume Uni), et a regretté que les notions de « pertes et avaries » ne soient pas clairement définies.

Bien entendu si le retard ou la perte de l'objet expédié vous a causé un préjudice important, vous pouvez demander en justice une indemnisation supérieure, mais sans garantie aucune !

Chronique parue en septembre-octobre 2006