

**Compte-rendu sur  
la modification des procédures de  
distribution des colissimos sans signature  
à compter du 1<sup>er</sup> Mars 2010**

**ITINSELL  
10 Février 2010**



## **Préambule**

Ces dernières semaines, chaque professionnel disposant d'un contrat avec ColiPoste a reçu une lettre d'information mentionnant des modifications sur une partie des Conditions Techniques et Générales de Ventes applicables au 1er mars 2010. Ces modifications concernent trois clauses du contrat :

- Cas de remise des colis sans signature ;
- La modification de l'indice de référence pour le calcul du coefficient d'Ajustement pétrole ;
- La responsabilité de la Poste dans les cas de colis en contre-remboursement.

Fort de son expérience dans le contrôle d'expéditions et la gestion des incidents de livraison, ITinsell tient à informer sur les conséquences que peut entraîner la remise des colis sans signature à un tiers bien qu'il soit voisin, gardien ou concierge.

### **I. Ancienne et nouvelle version de l'article 7.2**

#### **Ancien article :**

*« 7.2 – Cas de remise des colis sans signature*

*Le colis sera remis en boîte aux lettres à l'adresse indiquée par l'expéditeur ou par tout autre mode de mise à disposition convenu entre le destinataire et La Poste. En cas de boîte aux lettres avec des dimensions insuffisantes, le colis est présenté à domicile. Le colis sera alors remis soit au destinataire, soit à une personne attachée à son service, demeurant avec lui ou mandatée spécialement. Il peut également être remis, à l'initiative de La Poste, à une personne munie de procuration ou à un tiers identifié. »*

#### **Nouvel article :**

*« 7.2 – Cas de remise des colis sans signature*

*Le colis sera remis en boîte aux lettres à l'adresse indiquée par l'expéditeur ou remis par tout autre mode de mise à disposition convenu entre le destinataire et La Poste.*

*La Poste peut prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à l'adresse. A défaut et en cas d'impossibilité de remise en boîte aux lettres, La Poste peut procéder à une remise à un voisin, un gardien ou concierge qui accepte d'en prendre livraison. Les coordonnées de ce dernier seront indiquées au destinataire sur un avis remis dans la boîte aux lettres à l'adresse indiquée par l'expéditeur.*

L'absence de boîte aux lettres, son inaccessibilité ou, dans le cas d'un habitat collectif, l'absence d'indications nominatives sur la boîte aux lettres, décharge La Poste de son obligation de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Le Client informe les destinataires des particularités de distribution ci-dessus. »

## **II. Sur l'analyse des présentes modifications**

La Poste s'autorise désormais à remettre le colis à un tiers non mandaté, ce dernier pourra être un voisin, gardien ou concierge.

Il est intéressant de noter que dans les faits, les cas de remise du colis à un voisin ou gardien avaient déjà été constatés ces derniers mois. Cette pratique n'avait jusqu'alors aucune validité conventionnelle. Les présentes modifications viennent ainsi combler ce vide. Nous avons déjà pu relever chez certains de nos clients les premiers litiges nés de ce nouvel usage.

### Sur les avantages apportés par ces modifications :

- Pour le destinataire : Il n'y a plus besoin d'attendre la seconde présentation ou de se déplacer pour retirer son colis au guichet le lendemain ou surlendemain, le colis peut être récupéré le jour même chez le voisin, concierge ou gardien. Les désagréments causés par l'attente dans les bureaux de postes et leurs horaires d'ouvertures sont ainsi résolus.
- Pour le transporteur : Pas de seconde présentation, pas de stockage du colis en bureau de poste et pas de remise du colis par le guichetier, il y a ainsi une diminution des coûts de traitement.

### Sur les inconvénients apportés par ces modifications :

- Un risque non négligeable de hausse des litiges lorsqu'un colis est remis à un voisin, gardien ou concierge. De nouveaux types de contestations d'acquis peuvent apparaître, provoqués par une mauvaise information du destinataire quant à la remise de son colis à un tiers (absence d'information dans la boîte aux lettres, information erronée, etc.) voire par la mauvaise foi de l'une des parties. L'expéditeur est souvent impuissant faute de moyens de preuve, tout comme le destinataire.

- Certains colis même remis sans signature peuvent contenir de la marchandise sensible, avec cette nouvelle méthode, le destinataire ne peut pas refuser que son colis soit remis à un tiers.
- L'obligation pour l'expéditeur d'informer ses destinataires de ces « nouvelles particularités de distribution » entraînent des modifications sur la plupart des sites de vente (CGV, informations sur la livraison, etc.).
- Le tiers devient-il gardien de la chose ou le transporteur le demeure-t-il jusqu'à la remise finale du colis au destinataire ? En cas de détérioration du contenu du colis, la charge de la preuve deviendra plus complexe.
- Le manque de garde-fous pour prévenir tout cas de litige (signature requise en cas de remise à un tiers, possibilité pour le destinataire et/ou l'expéditeur de refuser une remise du colis à un tiers en cas d'absence.)

En conclusion, si ITInSell reconnaît le caractère pratique de la remise d'un colis sans signature à un voisin, concierge ou gardien lors de l'absence du destinataire, cette modification contractuelle semble essentiellement motivée par des aspects économiques et organisationnels de la part du transporteur.

La comparaison de la précédente et de la nouvelle version de l'article 7.2 permet d'identifier **un affaiblissement de la procédure encadrant la remise du colis** où seuls une personne mandatée ou un tiers identifié pouvaient réceptionner le colis jusqu'à présent. Désormais, un voisin, gardien ou concierge le pourra. La modification de la clause en question penche clairement en faveur du transporteur qui est ainsi libéré de certaines contraintes, sans aucune contrepartie financière, juridique ou matérielle envers l'expéditeur.

**En l'état, la remise à un voisin, gardien ou concierge ne semble pas suffisamment encadrée afin d'être considérée comme une alternative fiable aux problèmes d'absence du destinataire. Cela risque au contraire d'augmenter les litiges de manière significative.**

### **III. Les propositions d'ITInSell**

Afin d'éviter une recrudescence du nombre de litiges, ITInSell propose :

- L'obligation pour le facteur de renseigner les nom et prénom, d'obtenir la signature, idéalement un numéro de pièce d'identité du voisin, gardien ou concierge réceptionnant le colis sur le bordereau de livraison. En cas de litige, le transporteur



disposera d'une preuve de la remise du colis à un tiers clairement identifié. Le tiers acceptera ainsi de manière tacite la garde du colis.

- La possibilité pour le destinataire de refuser la remise de sa commande à un tiers (choix lors de l'achat, création d'une nouvelle offre colissimo proposant clairement la possibilité de remettre le colis à un voisin, etc.)

Bien que ces nouvelles conditions générales de ventes soulèvent de nombreuses interrogations et risquent d'entraîner une hausse des litiges, ces dernières s'appliqueront de plein droit sans que les expéditeurs n'aient la possibilité de les accepter ou de les refuser, sauf s'ils décident de résilier leur contrat ColiPoste (Article 13 des Conditions Générales de Vente), les obligeant ainsi à renoncer à leur principal partenaire e-commerce. Une solution difficilement envisageable !

ITinSell opérateur majeur dans la gestion des incidents de livraison continuera à vous informer sur l'évolution de la situation. Nous restons dans l'attente de plus amples précisions de la part du transporteur et espérons que e-commerçants, logisticiens et vendeurs à distance en général, pourront continuer à expédier des colissimos remis sans signature en toute sécurité.

Mail : [contact@itinsell.com](mailto:contact@itinsell.com)

Site web : [www.itinsell.com](http://www.itinsell.com)

Twitter : <http://twitter.com/ITinSell>

## Annexe 1

### **Extraits des conditions générales de vente Contrat Offre Entreprises Colissimo applicables au 1<sup>er</sup> mars 2010**

#### **Article 7 – Distribution**

[...]

##### **7.2- Cas de remise des colis sans signature**

Le colis sera remis en boîte aux lettres à l'adresse indiquée par l'expéditeur ou remis par tout autre mode de mise à disposition convenu entre le destinataire et La Poste.

La Poste peut prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à l'adresse. A défaut et en cas d'impossibilité de remise en boîte aux lettres, La Poste peut procéder à une remise à un voisin, un gardien ou concierge qui accepte d'en prendre livraison. Les coordonnées de ce dernier seront indiquées au destinataire sur un avis remis dans la boîte aux lettres à l'adresse indiquée par l'expéditeur.

L'absence de boîte aux lettres, son inaccessibilité ou, dans le cas d'un habitat collectif, l'absence d'indications nominatives sur la boîte aux lettres, décharge La Poste de son obligation de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Le Client informe les destinataires des particularités de distribution décrites ci-dessus.

#### **Article 9- Prix**

##### **9.3- Augmentation liée à l'augmentation du prix du carburant : ajustement pétrole**

[...] Le CAP est calculé par application sur la part des carburants dans les frais de port (6,6%) du pourcentage d'augmentation de l'indice gazole professionnel en moyenne mensuelle (Base 100 : décembre 2004) par rapport à la moyenne des valeurs mensuelles de cet indice du deuxième semestre 2009 (soit 110,54 notre valeur de référence). Cet indice (appelé « indice CNR » ou « indice ») est publié mensuellement par le Comité National Routier (CNR). [...]

\* \* \*

La Poste applique les nouvelles règles de territorialité de la TVA issues de la Directive Européenne 2008/8/CE du 12 février 2008, transposée dans le droit français par la Loi de Finances pour 2010.

### **CONDITIONS TECHNIQUES Option Contre-Remboursement National et International Offre Entreprises COLISSIMO**

#### **Article 5 – Responsabilité de La Poste**

[...] La perte ou l'avarie d'un envoi en contre-remboursement est indemnisée selon le mode d'indemnisation choisi pour la prestation principale. Lorsque que le colis est livré, en cas de non-réception du montant du contre-remboursement par l'expéditeur, la responsabilité de LA POSTE, si elle est engagée, ne saura dépasser le montant du contre-remboursement. [...]