



ÉTAPE 4

LIVRAISON DU COLIS AU DESTINATAIRE

ATTENTION

Le rôle de l'emballage étant de protéger les marchandises, ce n'est pas parce que l'emballage est abimé que la marchandise l'est.

Par exemple : des réserves visant une « caisse défoncée » ou le « mauvais état des emballages », mais sans faire état d'une avarie consécutive du contenu sont inefficaces.

Les réserves doivent constituer l'équivalent d'une photographie de la marchandise : plus elles feront apparaître avec netteté la nature et l'importance des dommages, plus elles faciliteront une indemnisation amiable du préjudice.

Il est fortement recommandé de demander que le réclamant joigne plusieurs photographies de la marchandise endommagée au dossier de réclamation (marchandise dans emballage avec BL et n° de colis apparent). Toutefois, des photographies sans réserve ou lettre de réclamation ne constituent pas à elles seules une réserve valable.

BON À SAVOIR

Recommandations DGCCRF concernant la réception d'une livraison :
<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Livraison?language=fr>

4.1. OBLIGATIONS DU CLIENT DESTINATAIRE

VÉRIFIER QUE LA MARCHANDISE EST LIVRÉE COMPLÈTE ET EN BON ÉTAT

- Le Destinataire est partie au contrat de transport. Il doit respecter les obligations qui lui incombent. À ce titre il doit :
- Vérifier le nombre de colis reçus.
- Vérifier qu'il s'agit bien de sa marchandise.
- Vérifier le nombre et l'état de cette marchandise.

PRENDRE DES RÉSERVES AU MOMENT DE LA LIVRAISON EN PRÉSENCE DU CHAUFFEUR

> Article 5.3.1 des CGV DPD France

Les réserves doivent être apposées sur le bordereau de livraison (POD) ; celles-ci doivent être significatives et précises, quant à la nature de l'avarie et quant à la quantité de marchandise concernée.

Elles doivent être signées et le destinataire doit ajouter selon le cas le cachet commercial ou le code à 4 chiffres adressé par SMS.

Exemple :

- « dans colis n°2 : manque 3 pioches sur 5 »
- « dans colis n°6 : manches de 2 pioches cassés »

À partir du moment où le Destinataire a apposé sa signature (et son cachet) pour les destinataires professionnels (toB) ou le code sécurité adressé par SMS pour les destinataires consommateur et BtoC pirate sans mentionner de réserve, il est réputé avoir reçu la marchandise en bon état aussi bien en qualité qu'en quantité. Nota : les réserves doivent être confirmées au transporteur dans les 3 jours de la livraison.

La **date** indiquée sur le bordereau de livraison présenté au Destinataire pour émargement contre remise correspond à la date de la livraison effective. En cas de non livraison, la date à considérer est celle à laquelle le colis aurait dû être livré.

Cette date est le point de départ du délai de l'article L. 133-3 du Code de commerce et de la prescription annale. Attention au cas des tournées Relais dont le BL est édité à J-1 par rapport à certaines livraisons tôt le matin de J (GMS, tournées éloignées...).



DPD CLASSIC, Predict, DPD Médical, DPD Retour :

Les réserves sont à apposer par le Destinataire sur le bordereau de tournée et doivent être confirmées :

- par le Destinataire,
- dans les 3 jours ouvrés (10 jours pour les Destinataires consommateurs, article L224-65 du Code de la consommation),
- par LRAR (sauf si réserves prises sont suffisantes) ou par mail (admis par DPD France) adressé(e) à DPD France ou à l'Expéditeur.

Exemples de réserves recevables

Pour perte partielle/spoliation : « manque 3 bouteilles sur 6 », « manque 1 robe + 1 pull, 1 seule paire de chaussures reçue » (indiquer les références des manquants).

« articles cassés ».
Indemniser sur la base de 2 articles. Attention, si articles différents : présomption de préjudice qualitatif mais insuffisant en terme quantitatif, ne permet donc pas de définir le montant exact du préjudice. Si réclamation sur plus de 2 articles, indemnisation de 2 articles uniquement, exiger la LRAR ou mail dans les 3 ou 10 jours.

Pour avarie/dommage :
« 3 bouteilles cassées sur 6 » ; « écran TV cassé »

Tampon avec réserves si nature du dommage (perte ou dommage) et quantité précisées

3 Articles cassés / 5 articles 3 Articles manquants / 7 articles

Exemples de réserves irrecevables

« sous réserve de déballage » :
Cette mention est trop générique et ne prouve pas l'existence d'un préjudice sur la marchandise
• les réserves doivent être prises lors de la livraison en présence du chauffeur, à défaut elles ne sont pas contradictoires et donc inopposables.

« colis endommagé », « colis mouillé » :
• L'emballage a pour rôle de protéger la marchandise, même s'il est détérioré, il ne permet pas de présumer le mauvais état de la marchandise.
• Des malfaçons de bouchon engendrant des coulures ne peuvent pas entraîner une prise en charge du litige par le transporteur.

« sous réserve de bon fonctionnement »

Tampon avec Réserves types

MATERIEL COMPLETEMENT DETRUIT

Nom, tampons, signature (09.04.2018)

COLIS OUVERT

COLIS ENDOMMAGÉ



DPD Relais,
la prise de réserves
est simplifiée

1. Le Destinataire émet des réserves sur le PDA du point relais (cases à cocher) lors du retrait.
2. Le Destinataire se retourne vers l'Expéditeur (notre Client) pour lui déclarer son litige. Dans les délais impartis impérativement.
3. L'Expéditeur monte un dossier auprès de DPD France (cf. ce qu'il doit faire en BtoB, le respect des délais - 10 jours lorsque le Destinataire est un consommateur - et du format via LRAR ou mail).
4. DPD France prend en charge le litige et indemnise le Client Expéditeur. Dans le processus d'acceptation d'un litige, seules les prises de réserves du Destinataire final (et confirmées par l'Expéditeur via LRAR ou mail) comptent. Toutes réserves prises par un point relais (obligatoirement prises sur le bordereau chauffeur) ne sont qu'une information interne pour savoir qui a la responsabilité du colis cassé/mouillé... etc entre DPD France et Pickup Services.

BON À SAVOIR

Pickup Services et le réseau de commerces de proximité agissent comme sous-traitants de DPD France. Le transfert de responsabilité intervient donc lors de la remise effective du colis au Destinataire par le point Relais.





ÉTAPE 4

LIVRAISON DU COLIS AU DESTINATAIRE

LA CONFIRMATION DES RÉSERVES PAR LETTRE RECOMMANDÉE PAR LE CLIENT DESTINATAIRE POUR DOMMAGES OU PERTE PARTIELLE

En cas de réclamation pour avarie et perte partielle, l'envoi d'une LRAR (ou mail après accusé de réception par DPD) permet de maintenir la recevabilité de l'action. À défaut, l'action en responsabilité à l'initiative du Client est éteinte irrémédiablement.

La protestation doit en principe être adressée par le Destinataire au transporteur.

La Cour de cassation a décidé qu'une lettre recommandée adressée au transporteur par l'Expéditeur et assortie d'un email provenant du Destinataire, qui énumère les avaries subies par le matériel transporté, peut constituer une protestation motivée au sens de l'article L.133-3 du Code de commerce (Cass. com., 11 mai 1999, no 97-16.094).

> Transport national : application de l'article 5.3.1 des CGV DPD France

L'envoi d'une **lettre recommandée dans les trois jours de la livraison ne pallie pas l'absence de réserves et ne suffit pas à préserver le recours contre le transporteur.**

L'article L. 133-3 du Code de commerce **n'a pas pour effet de prolonger de trois jours la présomption de responsabilité du transporteur, alors même que les marchandises ne sont plus entre ses mains. En réalité et en l'absence de réserves valables, l'envoi d'une lettre recommandée dans les trois jours conserve le recours et donc évite seulement le pire, à savoir la perte du droit d'action. En effet, elle permettra au Client de faire valoir sa prétention en saisissant la juridiction compétente sans se voir opposer l'échéance du délai imparti, mais elle ne dispense pas le réclamant de l'obligation d'établir que la marchandise lui a été livrée avariée ou incomplète.**

Conclusion : si le Destinataire découvre ultérieurement des dommages, ne serait-ce que quelques minutes après le départ du transporteur, ces dommages ne seront pas couverts par la présomption de responsabilité de l'article L. 133-1 du Code de commerce (L224-65 du Code de la Consommation) : ils ne seront pas automatiquement attribués au transporteur.

NOTA BENE

Le délai de 3 jours mentionné à l'article L. 133-3 du Code de commerce est porté à dix jours par l'article L224-65 du Code de la consommation lorsqu'un Destinataire consommateur est concerné.

> Transport international : spécificités

La logique est la même qu'en droit national : en cas de dommages constatés lors de la livraison, les réserves permettent le maintien de la présomption de responsabilité du transporteur, alors que la lettre LRAR permet le maintien du droit d'action du Client Expéditeur.

• **Cas d'un transport international par route, régi par la CMR :**

Pertes et avaries : la CMR opère une **distinction originale, inconnue en transport français, entre dommages apparents et dommages non apparents.**

• **Dommages apparents :** la CMR ne les définit pas. Selon la jurisprudence, un « dommage est apparent lorsque au moment de la délivrance le réceptionnaire peut **s'en rendre compte par un examen rapide**, à l'aide des sens dont chacun dispose, éventuellement complété par des moyens normaux ». Ex : le remplacement, dans l'un des dix colis reçus, de la machine à café commandée par des morceaux de bois. En cas de dommages apparents, le Destinataire doit impérativement apposer ses réserves sur le bordereau de livraison. À défaut, il n'a plus aucun recours contre le transporteur.

• **Dommages non apparents (« avarie occulte ») :** En cas de dommages non apparents, le Destinataire doit **adresser une LRAR au transporteur dans un délai de sept jours** (dimanche et jours fériés non compris) partant du lendemain de la livraison.

• **Cas d'un transport international aérien, régi par la Convention de Varsovie/Montréal :**

• **En cas d'avarie ou de perte partielle :** Le Destinataire doit vérifier le bon état de la marchandise, formuler des réserves précises et complètes à son arrivée, **puis adresser une LRAR dans le délai de quatorze jours à compter de la livraison pour conserver son droit d'action**, à peine de forclusion.

Le Destinataire qui après avoir reçu les marchandises sans réserve, notifie au transporteur par LRAR dans le délai légal conserve son action. Cependant, n'ayant rien signalé d'anormal lors de la réception des marchandises, il est présumé les avoir reçues en bon état et au complet. Il lui appartient donc de rapporter la preuve que le dommage dont il se plaint existait déjà lors de la livraison. Cette preuve peut être administrée suivant les règles en vigueur dans le pays de destination.

Le Destinataire qui a reçu les marchandises sans réserve et en outre a laissé s'écouler le délai légal sans protester est irrévocablement déchu de ses droits.

CONSERVER LA MARCHANDISE ENDOMMAGÉE PENDANT UN MINIMUM DE TEMPS

Le Destinataire doit informer par écrit le Transporteur qu'il tient la marchandise endommagée et l'emballage à sa disposition (et à celle de son assureur) jusqu'à une date certaine, au-delà de laquelle le Client pourra en disposer sans autre préavis.

À défaut d'une expertise dans les 3 jours à compter de la livraison, le Destinataire n'est pas tenu de conserver la marchandise. Passé ce délai, le transporteur n'assistera plus à aucune constatation qui serait faite hors délai. Le litige sera étudié en fonction des réserves prises à la livraison.

Refus de la marchandise :

Le colis reprend le circuit pour retourner à l'Expéditeur :

• **Avec réserve concernant le motif de refus :**

- Les réserves émises par le Destinataire lors du transport Aller sont opposables à DPD France,
- Les motifs suivants ne sont pas opposables à DPD France : non conforme à la commande, expédition tardive, ...

• **Lors de la livraison du colis retourné à l'Expéditeur,** ce dernier doit impérativement contrôler l'état de la marchandise (et pas seulement du colis) pour vérifier qu'elle ne s'est pas plus dégradée et prendre des réserves sur le bordereau de transport. S'il ne prend aucune réserve supplémentaire, seules les réserves émises pour justifier le refus de livraison seront prises en compte par DPD France.

• **Sans réserve concernant le motif de refus :** quelle obligation pour l'Expéditeur en retour ?

- Lors de la livraison du colis retourné à l'Expéditeur, ce dernier doit impérativement contrôler l'état de la marchandise (et pas seulement du colis) et prendre des réserves sur le bordereau de transport.
- À défaut, sa demande d'indemnisation ne pourra pas être prise en compte.

• Voir paragraphe ci-dessous.

MODALITÉS DE PRISE DE RÉSERVES LORSQUE LA MARCHANDISE EST RETOURNÉE CHEZ L'EXPÉDITEUR

> 1^{er} cas : le colis part de l'Expéditeur et arrive entre les mains du Destinataire en bon état ; le Destinataire ne prend pas de réserves mais refuse de réceptionner le colis (il ne correspond pas à sa commande, livraison tardive, ...). Le colis est renvoyé à l'Expéditeur. L'Expéditeur doit impérativement vérifier la marchandise et prendre des réserves. À défaut, il devra prouver que le dommage éventuellement constaté a eu lieu pendant le transport. À défaut, il ne pourra pas être indemnisé.

> 2^{ème} cas : le colis part de l'Expéditeur et arrive entre les mains du Destinataire qui le refuse car il est endommagé mais il ne prend pas de réserve ; le colis retourne chez l'Expéditeur qui ne prend pas de réserves non plus. À défaut de réserves lors de la réception, l'Expéditeur devra prouver que le dommage éventuellement constaté a eu lieu pendant le transport. À défaut, il ne pourra pas être indemnisé.

> 3^{ème} cas : le colis part de l'Expéditeur et arrive entre les mains du Destinataire qui refuse de le réceptionner après avoir constaté l'état de la marchandise, et prend des réserves. Le colis retourne chez l'Expéditeur, qui ne prend pas de réserves. Le Client Expéditeur pourra être indemnisé sur la base des réserves prises par le Destinataire, puisque sur le chemin aller des réserves ont été apposées (l'avarie s'étant produite au cours du transport).





ÉTAPE 4

LIVRAISON DU COLIS AU DESTINATAIRE

> **4^{ème} cas** : le colis part de l'Expéditeur et arrive en point Relais ou est conservé à l'agence suite à un avis de passage laissé au Destinataire absent ; le Destinataire ne réceptionne pas son colis. Le colis est renvoyé à l'Expéditeur dans les délais impartis. L'Expéditeur doit impérativement vérifier la marchandise et prendre des réserves lors de la réception si nécessaire. À défaut, il devra prouver que le dommage éventuellement constaté a eu lieu pendant le transport. À défaut, il ne pourra pas être indemnisé.

MARCHANDISE « LAISSÉE-POUR-COMPTÉ » ET MARCHANDISE EN SOUFFRANCE

> Le laissé-pour-compte

LE LAISSÉ-POUR-COMPTÉ

Selon le Contrat Type Général, il s'agit d'un envoi dont le Destinataire a refusé de prendre livraison pour quel que motif que ce soit et qui est laissé à la disposition du transporteur par le donneur d'ordre, lequel l'analyse en perte totale.

DPD France ne pratique pas le laissé-pour-compte ; le refus de réception pour livraison tardive, ou pour expédition erronée par rapport à la commande sont des motifs de refus injustifiés. Si un tel cas se présente, le colis sera retourné à l'Expéditeur.

> Marchandise en souffrance /empêchement à la livraison

La marchandise qui, parvenue au lieu de livraison prévu, ne peut être remise au Destinataire désigné, doit faire l'objet de diligences de la part du transporteur, qui doit notamment demander des instructions auprès du donneur d'ordre par lettre recommandée avec accusé de réception (art. 17.3 du contrat type). **Si malgré ces diligences, tout le monde se désintéresse de l'envoi, le contrat de transport se trouvant ainsi résilié, la marchandise devient « res nullius » (abandonnée) d'en disposer ;**

Le transporteur peut conserver la marchandise dans ses propres locaux. Il peut aussi la confier en dépôt à un tiers (sous-traitant utilisant ses propres locaux désignés par « sous-dépôt »), ou la vendre.

Dans ces hypothèses, le transporteur continue d'en répondre en tant que voiturier et selon les règles du contrat de transport sauf en cas de recours contre le dépositaire auquel il les a confiées.

Cependant, en cas d'inertie prolongée de l'Expéditeur et du Destinataire, le transporteur, bien qu'ayant toujours la marchandise entre les mains, devrait normalement bénéficier de la **prescription d'un an après la tentative de livraison**.

ERREUR DE LIVRAISON

Dans le cas où le colis a été remis à un tiers par erreur, DPD France met tout en œuvre pour tenter d'identifier le tiers livré par erreur et récupérer la marchandise afin d'obtenir les instructions du Client Expéditeur pour la livrer au bon Destinataire ou la retourner à l'Expéditeur.

CONTESTATION DE SIGNATURE / CONTESTATION DE LIVRAISON

La communication du code à 4 chiffres transmise en amont de la livraison au destinataire particulier par SMS et communiqué au chauffeur par ce dernier permet de sécuriser la livraison et éviter les contestations de signature.

Néanmoins, si malgré tout il y a contestation de signature, DPD France met en place les actions suivantes :

- Le Destinataire doit compléter le « Certificat de non détention » qui lui est présenté pour signature,
- DPD France fait repasser le chauffeur de la tournée,
- Si le Destinataire est absent, transmettre le modèle d'attestation au Client Expéditeur pour régularisation.

RETARD DE LIVRAISON

DPD France n'étant pas expressiste, elle n'est pas tenue à une obligation de résultat concernant le respect strict de la date et de l'heure de livraison (se reporter à l'article 5.2 des CGV).

4.2. LA RÉCLAMATION ADRESSÉE À DPD FRANCE

Quelle que soit la cause du litige (dommage, perte, vol, ...), la réclamation doit être adressée :

- par celui qui a intérêt et qualité à agir (en principe, le Client Expéditeur),
- à DPD France,
- soit par lettre recommandée, soit par email valable après accusé de réception par DPD France,
- dans les délais impartis.

La réclamation doit comporter l'ensemble des pièces justificatives nécessaires à l'instruction du litige, décrites ci-après.

