Avis du Médiateur du groupe La Poste
Affaire R[redacted] 16 34 93 AB
autre réf : 1596 24 11

Transmis à : Monsieur [redacted] R[redacted]
[redacted]
75012 PARIS

Madame [redacted] B[redacted]
Responsable du Service Clients ColiPoste
14 rue Antoine de Saint-Exupéry
BP 7500
88107 SAINT DIE DES VOSGES CEDEX

****

Monsieur [redacted] R[redacted], demeurant à l'adresse ci-dessus à Paris, m'a saisi par formulaire Internet enregistré le 23 août 2016 par mes services, d'une demande de médiation notifiée aux parties le 29 août suivant.

Monsieur R[redacted] se plaint que, se présentant le lundi 13 juin 2016 dans un bureau de poste parisien, il lui a été indiqué que l'affranchissement d'un Colissimo recommandé[1] en timbres-poste était inadmis. Le Service Consommateur de La Poste, consulté par ses soins par téléphone, aurait même confirmé cette interdiction.

Or, il fait valoir que rien dans les Conditions générales de vente des prestations Courrier – Colis de La Poste, ni dans les Conditions spécifiques de vente du Colissimo avec signature n'interdit un affranchissement en figurines, et demande que les agents du guichet soient détrompés sur ce point.

Il est exact qu'en l'état actuel de la réglementation postale, il est permis d'affranchir un Colissimo de la gamme guichet[2] au moyen de figurines, pourvu que la valeur faciale de ces figurines corresponde au tarif applicable au Colissimo considéré.

La chose a fait l'objet d'une note interne du 30 août 2006[3], mais également d'une recommandation publiée au rapport 2010 du Médiateur (page 33 du rapport) relayée par La Poste par une note de rappel *à tous bureaux* du 30 mars 2011[4].

Monsieur R[redacted] était donc en droit d'affranchir un Colissimo France avec signature, avec des figurines.

[1] Devenu au 1er mai 2016 le Colissimo avec signature.
[2] Colissimo France (avec et sans signature), Colissimo OM (avec et sans signature) et Colissimo international.
[3] Note LPGP.DSP.A.06-266 du 30 août 2006
[4] Note DGELP.DOSI.A.11.175 du 30 mars 2011.

Au terme de l'enquête de médiation, La Poste m'informe qu'elle est disposée à faire un rappel en ce sens auprès des bureaux de poste. Cette proposition de La Poste m'apparaît équitable. J'invite La Poste à la mettre en œuvre par les moyens de son choix.

La conclusion du Médiateur :

En conséquence, j'émets l'avis que La Poste, qui l'a accepté, rappelle aux bureaux qu'il est admis d'affranchir les Colissimo guichet au moyen de timbres-poste.

De plus, j'émets l'avis qu'elle consente un dédommagement de 15 € à Monsieur [redacted] R[redacted].

A Paris, le 20 septembre 2016

Pierre SEGURA