



La responsabilité du Livreur de Colis en Cas de Non-Réception

Fiche pratique publié le 13/02/2025, vu 224 fois, Auteur : [Maître NICOLAS RICHEZ](#)

Avec l'essor du commerce en ligne, la livraison est devenue un étape essentielle. Maître Nicolas RICHEZ, avocat au barreau de Compiègne, explore les implications juridiques en cas de non-réception du colis.

I. Les Obligations du Livreur de Colis

Dans le cadre des obligations des livreurs de colis et de leur responsabilité en cas de non-réception par le destinataire, le Code civil, le code de la consommation et le code des transports constituent des références essentielles :

- Article 1134 du code civil : Cet article stipule que les contrats doivent être exécutés de bonne foi et selon les termes convenus. Il souligne l'importance de respecter les engagements pris entre le livreur et le destinataire.
- Article 1147 du code civil : Il établit la responsabilité contractuelle en cas d'inexécution d'une obligation. Si le livreur ne respecte pas ses obligations de livraison, il peut être tenu responsable des dommages causés.
- Article 1336 du code civil Cet article traite de la preuve de la livraison. Il précise que le transporteur doit prouver qu'il a exécuté son obligation de livraison.
- Article L221-15 du Code de la consommation : Cet article précise les obligations d'information des professionnels envers les consommateurs, y compris celles liées à la livraison des biens.
- Article L217-4 du code de la consommation : Il impose aux professionnels de livrer un bien conforme au contrat, ce qui inclut la livraison dans le délai convenu.
- Article L132-1 du code des transports : Ce texte définit les obligations du transporteur, y compris celles relatives à la livraison des colis. Il impose au transporteur de remettre le colis au destinataire dans les délais et conditions prévus.

1. Obligation de Diligence :

Le livreur est tenu de faire preuve d'une diligence raisonnable lors de la livraison. Cela implique

non seulement une attention particulière à l'adresse de livraison, mais également le respect des délais convenus et la manipulation adéquate des colis pour éviter tout dommage.

2. Obligation d'Information :

Il est impératif pour le livreur de tenir le destinataire informé tout au long du processus de livraison. Cela peut se traduire par l'envoi d'un numéro de suivi, des notifications de mise à jour sur le statut de la livraison, ainsi que des alertes concernant d'éventuels retards.

3. Obligation de Remise :

La remise du colis doit se faire directement au destinataire ou à une personne dûment autorisée à le recevoir. Le livreur doit s'assurer que la personne qui prend possession du colis est bien celle à qui il est destiné.

4. Obligation de Respect des Conditions de Livraison :

Les livreurs doivent se conformer aux conditions spécifiques stipulées dans le contrat de vente entre le vendeur et l'acheteur, qu'il s'agisse de délais précis, de lieux de livraison déterminés ou de conditions particulières telles que l'exigence d'une signature à la réception.

II La Responsabilité du Livreur en Cas de Non-Réception

La question de la responsabilité du livreur en cas de non-réception d'un colis est complexe et dépend de divers facteurs :

1. Non-Réception du Colis :

Si le colis n'est pas remis au destinataire et qu'aucune preuve de livraison n'est présentée, le livreur peut être considéré comme responsable de la non-exécution de son obligation de diligence. En l'absence de preuve tangible, la responsabilité du livreur peut être engagée.

2. Preuve de Livraison :

Dans le cas où le livreur affirme avoir effectué la livraison et fournit une preuve (comme une signature d'une tierce personne), la responsabilité peut basculer vers le destinataire, qui doit alors prouver qu'il n'a pas reçu le colis. Cependant, si la livraison a été faite à une personne non autorisée, le livreur peut également être tenu responsable.

3. Force Majeure :

Certaines situations imprévues, telles que des événements de force majeure (conditions météorologiques extrêmes, grèves, etc.), peuvent exonérer le livreur de sa responsabilité pour des retards ou des non-livraisons. Dans de tels cas, il est essentiel de prouver que l'événement était véritablement hors du contrôle du livreur.

4. Clauses Contractuelles :

Les conditions générales de vente (CGV) ou les contrats de transport jouent un rôle crucial dans la détermination de la responsabilité du livreur. Ces documents peuvent contenir des clauses spécifiques qui limitent ou définissent les obligations et les responsabilités en cas de non-réception d'un colis.

Conclusion

Selon Maître RICHEZ, avocat au Barreau de Compiègne, les obligations pesant sur les livreurs de colis sont fondamentales pour assurer une expérience de livraison satisfaisante et efficace. En cas de non-réception, la responsabilité du livreur peut être engagée, mais cela dépendra des circonstances particulières de chaque cas, de la preuve de livraison fournie et des dispositions contractuelles en vigueur. Il est donc d'une importance capitale que les livreurs respectent scrupuleusement leurs obligations afin de minimiser les risques de litige. Les destinataires, quant à eux, doivent être vigilants et conserver toutes les preuves de livraison afin de protéger leurs droits en cas de problème. Une bonne communication entre les différentes parties est également essentielle pour résoudre rapidement d'éventuels différends.

Maître Nicolas RICHEZ se tient à votre disposition en cas de difficulté.