



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Protection des consommateurs face aux colis perdus ou endommagés

Question écrite n° 10528

Texte de la question

Mme Katiana Levavasseur attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle, énergétique et numérique sur les difficultés rencontrées par les usagers en cas de perte, de retard ou d'avarie de colis. En vertu des articles L.133-1 à L.133-3 du code des transports, la responsabilité du transporteur est engagée et l'expéditeur peut obtenir un remboursement calculé en fonction du poids du colis perdu ou endommagé. Pourtant, dans la pratique, cette garantie légale demeure très largement théorique. De nombreux citoyens témoignent de l'impossibilité d'exercer directement ce recours, du fait des clauses contractuelles imposées par certaines plateformes de commerce en ligne ou de seconde main, qui interdisent tout contact avec le transporteur. Il en résulte une situation paradoxale : l'expéditeur ou le destinataire, victime d'une perte, se retrouve dans une impasse, faute d'interlocuteur et de procédure effective, quand bien même la loi lui reconnaît un droit à indemnisation. Certains particuliers comme professionnels subissent ainsi des préjudices financiers importants, sans solution de recours. Au-delà de l'atteinte aux droits des consommateurs, ces dysfonctionnements ont aussi un impact écologique, puisque de nombreux biens neufs ou d'occasion finissent détruits ou stockés inutilement dans les entrepôts, en pure perte de ressources. Elle souhaite donc savoir quelles mesures le Gouvernement entend prendre afin de garantir aux usagers un droit de recours direct et simplifié auprès des transporteurs, s'il compte mettre un terme aux clauses contractuelles qui empêchent les citoyens de faire valoir leurs droits et, enfin, s'il envisage de renforcer la traçabilité des colis non distribués.

Texte de la réponse

Plusieurs dispositions légales permettent de protéger les consommateurs en cas de perte, de retard ou d'avarie de colis. Lorsque le vendeur est un professionnel, l'article L. 221-15 du code de la consommation prévoit que le vendeur est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient exécutées par le vendeur lui-même ou par d'autres prestataires de services. Ainsi, en cas de litige survenu lors de la livraison d'un bien acheté à distance, sauf si le consommateur a organisé lui-même le transport, il devra se tourner vers le vendeur. Ce dernier ne pourra pas se défaire de sa responsabilité, à moins d'apporter la preuve d'une faute du consommateur ou en cas de force majeure. Si la faute incombe au transporteur, le vendeur pourra se retourner dans un second temps contre celui-ci. Cette responsabilité de plein droit du vendeur à distance de la bonne exécution du contrat est déterminante pour l'application effective des règles de protection du consommateur en permettant au consommateur, en cas de manquement, d'agir exclusivement contre le professionnel avec lequel il a contracté à distance sans avoir à rechercher la responsabilité d'autres professionnels. L'article L. 221-29 du code de la consommation disposant que l'ensemble des dispositions énoncées par ce même code en matière de contrats conclus à distance et hors établissement sont d'ordre public, le professionnel n'a pas la possibilité d'insérer de clauses contractuelles entrant en contradiction avec l'article L. 221-15 précité. Dans le cadre d'un achat sur une plateforme en ligne ou de seconde main, si le bien est vendu directement par la plateforme, celle-ci est considérée comme le vendeur et les mêmes règles que celles décrites précédemment s'appliquent. En revanche, si la plateforme n'est qu'intermédiaire (place de marché), elle peut prévoir dans ses conditions générales de vente la responsabilité exclusive du vendeur professionnel dans la bonne exécution du contrat et dans la livraison du bien acheté. Dans ce cas, lors de la vente, elle devra identifier le vendeur tiers et fournir ses

coordonnées. Ainsi, le vendeur tiers sera responsable à l'égard du consommateur de la bonne exécution du contrat, et notamment de la livraison. Cependant, dans certains cas, même si elles agissent en tant qu'intermédiaire, certaines places de marché préfèrent gérer elles-mêmes la relation avec le consommateur en cas de défaillance du vendeur tiers. Dans le cas d'un litige survenu suite à l'achat à distance d'un bien par un particulier à un autre particulier via une plateforme d'intermédiation, ce ne sont pas les dispositions du code de la consommation qui pourront être appliquées, mais celles du code civil, l'acheteur pouvant se tourner soit vers le vendeur si celui-ci a organisé le transport, soit vers le transporteur dans le cas contraire. En tout état de cause, dans le cadre de ses missions de protection de l'ordre public économique, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) veille au respect des règles protégeant les consommateurs, et organise à cet effet des contrôles auprès des opérateurs, notamment dans le secteur de la vente en ligne et de la livraison de petits colis. Les consommateurs qui rencontreraient une difficulté avec un vendeur ou une plateforme peuvent également faire un signalement sur le site public signal.conso.gouv.fr.

Données clés

Auteur : [Mme Katiana Levavasseur](#)

Circonscription : Eure (2^e circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10528

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie, finances, souveraineté industrielle, énergétique et numérique](#)

Ministère attributaire : [PME, commerce, artisanat, tourisme et pouvoir d'achat](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [28 octobre 2025](#), page 8641

Réponse publiée au JO le : [31 mars 2026](#), page 2749