

## RECEVABILITÉ | BELGIQUE/LUXEMBOURG

### La recevabilité des réserves à la livraison

Pour être recevable, une réserve doit être quantifiée, qualifiée et caractérisée.

Ainsi, à réception des marchandises :

- **Contrôlez vos produits au moment de leur livraison :**  
Si un emballage présente un défaut, un examen du contenu, en présence du chauffeur, est nécessaire pour identifier une éventuelle anomalie et préserver votre recours.
- **En cas de perte partielle ou d'avaries constatées au moment de la livraison, vous devez formuler immédiatement les réserves par écrit :**  
A votre demande, le conducteur mettra à votre disposition un bordereau autorisant des mentions manuscrites avec l'espace nécessaire contrairement au boîtier électronique. Pour être recevables, les réserves doivent être écrites, précises et complètes. Elles peuvent être confirmées par écrit si nécessaire.  
Elles doivent concerner la marchandise et pas seulement leur conditionnement. A défaut, vos réserves devront être confirmées et complétées par une « protestation motivée », dans les 5 jours francs de la livraison au plus tard, non compris le dimanche et les jours fériés, dans les formes précisées ci-dessous.  
Le chauffeur peut constater avec vous contradictoirement les réserves que vous formulez, et apposer sa signature, sans y être obligé. Il peut par ailleurs, en cas de désaccord, formuler des réserves contradictoires aux vôtres caractérisées.  
La livraison sans réserve entraîne une présomption de livraison conforme. Ainsi, en cas d'absence de réserve écrite, précise et caractérisée, il vous reviendrait d'apporter la preuve que le dommage constaté est de la responsabilité du transporteur, dans l'hypothèse où vous ne seriez pas forclos.
- **En cas de perte partielle ou d'avaries non constatables au moment de la livraison, vous devez formuler par écrit une « protestation motivée » impérativement dans les 3 jours francs de la livraison :**  
Votre protestation motivée devra être adressée tant au transporteur qu'à notre société, uniquement par lettre recommandée avec avis de réception, impérativement dans les 3 jours francs (dimanche et jours fériés non compris) qui suivent la livraison de vos marchandises. Toute autre forme de votre écrit, notamment une lettre simple, un fax ou un e-mail, ne vaudrait pas « protestation motivée » et, en conséquence, ne pourrait pas poser obstacle à votre éventuelle forclusion.  
En cas d'absence de réserves à la livraison et de « protestation motivée » dans le délai précité, la responsabilité du transporteur ne pourra plus être recherchée, la législation considérant que l'action contre celui-ci pour perte partielle ou avaries est éteinte. Ainsi, la forclusion s'appliquerait.
- **La demande d'expertise indépendante peut valoir « protestation motivée » :**  
Pour valoir « protestation motivée » votre demande d'expertise indépendante doit impérativement être formulée dans les 3 jours francs de la livraison des marchandises. Cette demande est faite auprès ou via un bureau d'expertise ou d'arbitrage et/ou en concertation avec les compagnies d'assurance, qu'elles soient ou non impliquées. Une fois que l'expert a été nommé et que la date de l'évaluation a été fixée, il vous appartient d'inviter toutes les parties concernées à l'évaluation.

Quelques exemples de réserves non caractérisées et, par voie de conséquence, inopérantes :

- Sans décrire une avarie relative aux marchandises contenues dans l'emballage : « Colis ouvert, défoncé, écrasé ou abîmé » ; « Carton abîmé » ; « Marchandise invendable » ; « Traces de chocs » ; « Palette cassée ou tombée du camion ».
- Sans mentionner que l'emballage n'est plus sécurisé : « Manque x pièces » ; « Sous réserve de déballage et/ou de contrôle » ; « Marchandise abîmée ».

Quelques commentaires :

- Indiquez la quantité, la référence et le nom de la ou des pièce(s) endommagée(s) ;
- Précisez si le colis a été abîmé, ouvert ou re-scotché et décrivez au mieux le dommage consécutif subi par la marchandise concernée (ex : colis abîmé, écrasé et 2 références xxx abîmées, cassées avec côté enfoncé ou colis ouvert et 2 références xxx manquantes).

### Questions ? Contactez-nous.

Du lundi au vendredi : 08:30 / 17:00.

Tél.: +32 (0)56 35 92 94 - E-mail: info@linum.eu

