



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIEE ISO 9001 : 2015

Cotonou, le

DECISION N° 2018-_____/ARCEP/PT/SE/DMP/DAJRC/DRP/GU fixant les plafonds d'indemnisation applicables aux services postaux en République du Bénin.

LE CONSEIL DE REGULATION,

- Vu** la loi n° 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste en République du Bénin ;
- Vu** le décret n° 2014-599 du 09 octobre 2014 portant attributions, organisation et fonctionnement de l'Autorité de régulation des communications électroniques et de la poste ;
- Vu** le décret n° 2017-007 du 11 janvier 2017 portant nomination des membres du Conseil de régulation de l'Autorité de régulation des communications électroniques et de la poste (ARCEP) ;
- Vu** le décret n° 2017-034 du 25 janvier 2017 portant nomination du Président et du Vice-président du Conseil de régulation ;
- Vu** l'arrêté 2016 n° 052/MENC/DC/SGM/CTAP/DGCEP/DRC/SA du 16 juin 2016 fixant les principes applicables au régime de l'autorisation d'exploitation des services postaux non réservés en République du Bénin ;
- Vu** l'arrêté interministériel 2017 n° 032/MENC/MEF/DC/SGM/CTJ/DAF/SA/ 029SGG17 portant fixation du montant et des modalités de paiement du droit d'entrée et de la redevance annuelle relatifs à l'autorisation d'exploitation des services postaux non réservés en République du Bénin ;
- Vu** la décision n° 2016 -015/ARCEP /PT/SE/DMP/DAJRC/DRP/GU du 26 mai 2016 fixant les normes et les indicateurs de contrôle de la qualité des services postaux en République du Bénin ;

Sur proposition du Secrétaire exécutif ;

Après en avoir délibéré en sa séance du 2018 ;

DECIDE :

Article 1 : En application des dispositions de l'article 175 alinéa 3 de la loi n° 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste en République du Bénin, la présente décision fixe les plafonds d'indemnisation applicables à la fourniture des services postaux en République du Bénin.

Article 2 :

La responsabilité des opérateurs des services postaux est engagée pour les envois en transit à découvert ainsi que pour ceux acheminés en dépêches closes. Ils répondent :

- ✓ de la perte, de la spoliation ou de l'avarie des envois recommandés, des colis ordinaires (exception faite de la catégorie de distribution des envois issus du commerce électronique) et des envois avec valeur déclarée ;
- ✓ du renvoi des envois recommandés, des envois avec valeur déclarée et des colis ordinaires dont le motif de non-distribution n'est pas donné.

Article 3 :

La responsabilité de l'opérateur postal n'est pas engagée :

- ✓ lorsqu'il ne peut rendre compte de ce qu'il est advenu de l'envoi, en raison de la destruction des documents suite à un cas de force majeure et que la preuve de sa responsabilité ne peut être apportée d'une autre manière ;
- ✓ lorsque le dommage a été causé par la faute ou la négligence de l'expéditeur ou qu'il résulte de la nature du contenu de l'envoi ;
- ✓ lorsque l'envoi est exclu du transport selon les dispositions réglementaires en vigueur ou qu'il a été confisqué ou détruit par l'autorité compétente ;
- ✓ lorsque l'envoi a été retenu ou saisi en vertu de la législation du pays de destination ;
- ✓ lorsque la distribution des envois intervient après le délai publié ;
- ✓ lorsque l'opérateur postal a déclaré l'emballage comme protection insuffisante et non efficace du contenu contre la spoliation et l'avarie ;
- ✓ lorsqu'il s'agit d'une déclaration frauduleuse ;
- ✓ lorsque la réclamation de l'expéditeur n'est pas formulée dans le délai d'un (01) an à compter du lendemain du jour de dépôt de l'envoi.

Article 4 :

Les indemnités perçues dans le cas d'un envoi recommandé sont :

- ✓ **Pour la perte, la spoliation totale ou l'avarie totale** : le montant de l'indemnisation est de 30 DTS (Droits de Tirage Spéciaux) en sus de la restitution du montant des taxes et droits acquittés, à l'exception de la taxe de recommandation.
- ✓ **Pour la perte, la spoliation totale ou l'avarie totale d'un sac M recommandé** : le montant de l'indemnisation est de 150 DTS en sus de la restitution du montant des taxes et droits acquittés lors de l'envoi.
- ✓ **Pour la spoliation ou l'avarie partielle** : le montant de l'indemnisation ne peut pas être supérieur au montant indiqué en cas de perte, de spoliation totale ou d'avarie totale d'un envoi recommandé.

Article 5 :

A l'exception des cas concernant les envois issus du commerce électronique, les indemnités perçues dans le cas d'un colis ordinaire sont :

- ✓ **Pour la perte, la spoliation totale ou l'avarie totale** : le montant de l'indemnisation est le montant calculé en combinant le taux de 40 DTS par colis ordinaire et le taux de 4,50 DTS par kilogramme, en sus de la restitution du montant des taxes et droits acquittés lors de l'envoi.
Toutefois, les opérateurs des services postaux peuvent convenir d'appliquer le montant de 130 DTS par colis dans leurs relations réciproques.
- ✓ **Pour la spoliation ou l'avarie partielle** : le montant de l'indemnisation ne peut pas être supérieur au montant indiqué en cas de perte, spoliation totale ou avarie totale.

Article 6 :

Les indemnités perçues dans le cas d'un envoi avec valeur déclarée sont :

- ✓ **Pour la perte, la spoliation totale ou l'avarie totale** : le montant de l'indemnisation est la valeur déclarée en sus de la restitution des taxes et droits acquittés à l'exception de la taxe d'assurance.
- ✓ **Pour la spoliation ou l'avarie partielle** : le montant de l'indemnisation est le montant réel du préjudice correspondant au montant de la valeur déclarée par l'expéditeur.

Article 7 :

Les indemnités perçues dans le cas du renvoi des envois recommandés, des envois avec valeur déclarée et des colis dont le motif de non-distribution n'est pas donné, sont:

- ✓ **Pour les envois recommandés, les envois avec valeur déclarée** : l'expéditeur a droit à la restitution des taxes et droits acquittés pour le dépôt de l'envoi seulement.
- ✓ **Pour les colis ordinaires** : le montant de l'indemnisation est le montant correspondant à la taxe payée pour le dépôt du colis dans le pays d'origine et des dépenses occasionnées par le renvoi du colis à partir du pays de destination.

Article 8 :

Lorsque la perte ou l'avarie totale d'un envoi recommandé, d'un envoi avec valeur déclarée ou d'un colis ordinaire résulte d'un cas de force majeure ne donnant pas lieu à indemnisation, sauf dispositions légales ou réglementaires contraires en vigueur, l'expéditeur a droit à la restitution des taxes acquittées, à l'exception de la taxe d'assurance.

Article 9 :

Est considéré comme perdu un envoi postal qui n'a pas été distribué à son destinataire quinze (15) jours dans le régime intérieur et trente (30) jours à l'international après les délais réglementairement fixés pour l'acheminement.

Article 10 :

Les actions pour pertes, spoliations ou avaries, sont prescrites dans le délai d'un (01) an à compter du lendemain du jour de dépôt de l'envoi.

Article 13 :

Si, après paiement de l'indemnité, un envoi recommandé, un colis ou un envoi avec valeur déclarée ou une partie du contenu antérieurement considéré comme perdu est retrouvé, l'expéditeur ou le destinataire, selon le cas, est avisé que l'envoi est tenu à sa disposition pendant une période de trois (03) mois, contre remboursement du montant de l'indemnité payée. Il lui est demandé, en même temps, à qui l'envoi doit être remis.

En cas de refus ou de non-réponse dans le délai imparti, la même démarche est effectuée auprès du destinataire ou de l'expéditeur, selon le cas, en lui accordant le même délai de réponse.

Si l'expéditeur et le destinataire renoncent à prendre livraison de l'envoi ou ne répondent pas dans les limites du délai fixé ci-dessus, celui-ci devient la propriété de l'opérateur ou des opérateurs de services postaux qui ont supporté le dommage.

En cas de découverte ultérieure d'un envoi avec valeur déclarée dont le contenu est reconnu comme étant de valeur inférieure au montant de l'indemnité payée, l'expéditeur ou le destinataire, selon le cas, doit rembourser le montant de cette indemnité contre remise de l'envoi, sans préjudice des conséquences découlant de la déclaration frauduleuse de valeur.

Article 14 :

Les règles d'indemnisation fixées par la présente décision s'appliquent à défaut de stipulations plus favorables aux consommateurs, prévues par les conditions générales de vente ou par les contrats conclus entre prestataires et expéditeurs.

Article 15 :

La présente décision prend effet à compter de sa date de signature et sera publiée partout où besoin sera.

Fait à Cotonou, le

Ont siégé:

Mesdames :
Carrelle TOHO ACCLASSATO
Esther GANDJI
Fanta SANGARE BOURAIMA

Messieurs :
Flavien BACHABI
François De Paule AGOUA
Hakim APITHY
Léopold ADJAKPA

Le Président,

AMPLIATIONS

Original : 01
Opérateurs : 08
Archives : 01

Flavien BACHABI