

Où est mon envoi ? Les expéditeurs réclament...

José Antonio HERRAIZ

CONFÉRENCE DU 13 JUIN 2026

Lorsqu'en Philatélie nous utilisons les termes « réclamé » ou « réclamation », nous pouvons penser à un affranchissement insuffisant ou non effectué, que la poste demandait de compléter à l'expéditeur ou, à défaut, au destinataire. Cependant, avec les envois recommandés, les utilisateurs ont le droit de se plaindre s'ils pensent que le service n'a pas été correctement rendu et les services postaux doivent répondre. C'est le droit de réclamation.

Les formulaires de réclamation sont des documents peu accessibles aux collectionneurs et ceux qui portent des timbres-poste ouvrent des perspectives très intéressantes pour le développement d'une collection. Mais outre leurs possibilités philatéliques, ces formulaires sont le témoin d'un incident (réel ou supposé). Leur étude permet donc de connaître les demandes des utilisateurs et les réponses qu'ils ont reçues.

Pour continuer, nous analyserons un exemple de réclamation auprès de la poste espagnole dont les procédures étaient définies dans les règlements de service, notamment ceux de 1898 et 1964. Un aspect fondamental à prendre en compte lors d'une réclamation est le délai écoulé entre la date d'expédition de l'objet et la date à laquelle celle-ci a été déposée. En Espagne ce délai était deux mois, à partir desquels on avait uniquement le droit de « demander des nouvelles ». La date limite pour ces nouvelles était un an. Initialement, les réclamations étaient gratuites, mais depuis 1938 elles s'acquittaient en timbres-poste conformément au tarif en vigueur.

La figure 1 montre le formulaire d'une réclamation déposée par l'expéditeur d'un colis qui contenait des échantillons (*P.M.* = *Paquete Muestras* ; muestras = échantillons). Le colis avait été expédié de Binisalem (Majorque) pour Zaragoza (Saragosse en français) le 5 novembre 1958. La réclamation a été déposée au bureau d'origine le 13 décembre, soit un peu plus d'un mois après. La taxe de 2 pesetas a été acquittée avec un timbre-poste de la série courante de l'époque (figure 2).

Les coordonnées de l'expéditeur et du destinataire sont visibles dans la figure 3. Le destinataire était un M. José (XXX) résident au n° 25 de la rue Baltasar Gracián. La réclamation a été enregistrée au bureau principal de Saragosse sous le numéro 683 qui à son tour l'a remis au bureau de poste n° 2. Une fois la réclamation reçue, le bureau devait fournir une explication. Et effectivement, elle a été fournie (figure 3),

INFORME. El certificado que es objeto de esta reclamación está pendiente de entrega, el P.M. carecía del n° de calle. Se envía un aviso en esta fecha.

(RAPPORT. Le recommandé faisant l'objet de cette réclamation est en attente de livraison, il manquait au P.M. le numéro de l'immeuble. Un avis a été envoyé à cette date).

La date du rapport n'apparaît pas, mais la solution semble avoir été trouvée très vite, car juste en dessous de ces lignes on peut lire cette note manuscrite,

Entregado hoy día 17-12-58 = (Livré aujourd'hui le 17-12-58).

Maintenant, tout semble clair. L'expéditeur n'avait pas écrit sur l'emballage du colis le numéro de l'immeuble où habitait le destinataire et le colis ne pouvait pas être livré. Mais suite à la réclamation,

le « mystère » a été dévoilé, et la poste de Saragosse a envoyé un avis pour que M. José (XXX) récupère son colis au bureau de poste.

Le 22 décembre, le formulaire était de retour à la poste de Binisalem, où sans doute l'expéditeur a été informé du résultat de la démarche. Mission accomplie...

Ron N° 1
Suc-2 = 168

CORREOS

ADMINISTRACION DE **BINISALEM**

Datos sobre el certificado **P.M.**

Clase (1) **P.M.**

Contenido **Tacóns mela**

Forma **...**

Depositado por **d. Abimis**

Domicilio **C. Barcelo 1**

En la Oficina de (2) **BINISALEM**

El día **5** de **Nov** de **1958**

Número de origen **10**

Destino (3) **SARAGORA**

Destinatario **José Agnón de la Hoya**

Domicilio **Daltanar Grcian**

25-12 Doha.

(Unase facsímil con la dirección del objeto reclamado.)

(Sello de la Oficina que reclama.)

INFORME

El certificado que es objeto de esta reclamación **pendiente**

En **la entrega de la carta al Sr. Agnón de la Hoya**

Se cursa aviso por **esta oficina**

El día **17-12-58**

El Administrador

(1) Carta, impreso, sujeción, etc.

(2) La de origen.

(3) Cuando el nombre de la Oficina de destino sea común a varias, deben darse los datos necesarios para determinar su confusión.

(4) Fue reexpedido

No ha tenido entrada

Esta pendiente de entrada por

Fue entregado el día **17-12-58** firmado el recibí

7. en su caso, el reembolso de **2** pesetas se repitió en giro de **2** pesetas el día **17-12-58**

CERTIFICADO

1301053

BINISALEM (BALEARES)

Figure 1. Recto/verso du formulaire de réclamation.

A tener solamente en caso de que hubiera de seguirse el curso del envío reclamado.

El envío designado anteriormente ha sido incluido en el despacho formado por la Oficina de **...** el día **...** para la Oficina de **...** o entregado al descubierto a **...** anotado al número **...** de orden de la hoja de avisos.

(Firma.)

(Sello de la Oficina.)

El envío designado anteriormente ha sido incluido en el despacho formado por la Oficina de **...** el día **...** para la Oficina de **...** o entregado al descubierto a **...** anotado al número **...** de orden de la hoja de avisos.

(Firma.)

(Sello de la Oficina.)

El envío designado anteriormente ha sido incluido en el despacho formado por la Oficina de **...** el día **...** para la Oficina de **...** o entregado al descubierto a **...** anotado al número **...** de orden de la hoja de avisos.

(Firma.)

(Sello de la Oficina.)

Respuesta definitiva de la Oficina de destino o de la de tránsito que no puede indicar el curso regular del envío reclamado a otra Oficina.

En ambos casos se enviará este impreso a la Sección 5.ª de la Jefatura Principal de Correos con carácter de certificado.

(Firma.)

(Sello de la Oficina.)

Figure 2. Taxe payée, 2 pesetas.

Ron N° 1
Suc-2 = 168

CORREOS

ADMINISTRACION DE **BINISALEM**

certificado **P.M.**

CERTIFICADO

1301053

BINISALEM (BALEARES)

ESPAÑA

CORREOS

Figure 3. Informations concernant l'envoi et les coordonnées de l'expéditeur et du destinataire. Timbre à date du bureau de poste de Binisalem du 13 décembre 1958. N° 683 du registre d'entrée de l'administration principale de Saragosse.

Datos sobre el certificado **P.M.**

Clase (1) **P.M.**

Contenido **Tacóns mela**

Forma **...**

Depositado por **d. Abimis**

Domicilio **C. Barcelo 1**

En la Oficina de (2) **BINISALEM**

El día **5** de **Nov** de **1958**

Número de origen **10**

Destino (3) **SARAGORA**

Destinatario **José Agnón de la Hoya**

Domicilio **Daltanar Grcian**

25-12 Doha.

(Unase facsímil con la dirección del objeto reclamado.)

(Sello de la Oficina que reclama.)

INFORME

El certificado que es objeto de esta reclamación **pendiente**

En **la entrega de la carta al Sr. Agnón de la Hoya**

Se cursa aviso por **esta oficina**

El día **17-12-58**

El Administrador

(1) Carta, impreso, sujeción, etc.

(2) La de origen.

(3) Cuando el nombre de la Oficina de destino sea común a varias, deben darse los datos necesarios para determinar su confusión.

(4) Fue reexpedido

No ha tenido entrada

Esta pendiente de entrada por

Fue entregado el día **17-12-58** firmado el recibí

7. en su caso, el reembolso de **2** pesetas se repitió en giro de **2** pesetas el día **17-12-58**

CERTIFICADO

1301053

BINISALEM (BALEARES)

Para comodidad de los reclamantes se

INFORME *Pendiente*

El certificado que es objeto de esta reclamación (1) *no entrega correcta el carbón*
en esta calle de curra avro an
 En *esta fecha* a _____ de _____ de 1958
 que informa.) EL ADMINISTRADOR

Entregado hoy día 17-12-58

(1) Carta, impreso, muestra, etc.
 (2) La de origen.
 (3) Cuando el nombre de la Oficina de destino sea común a varias, deben darse los datos necesarios para determinarlo sin confusión.
 (4) Fue reexpedido a _____ el día _____
 No ha tenido entrada.
 Está pendiente de entrada, por _____ firmado el recibí _____
 Fue entregado el día _____ pesetas se remitió en giro de _____
 y, en su caso, el reembolso de _____ pesetas el día _____

Valencia, Genc. de Correos y Telégrafos

Figure 4. Détail du rapport de la poste concernant la livraison du colis. Souligné, « Entregado hoy día 17-12-58 ». Timbre bleu ovale du bureau de poste n° 2 de Zaragoza et timbre à date du bureau de Binisalem du 22 décembre qui a clôturé la procédure.