



Les délais de livraison

Vous avez commandé un produit sur internet ou en magasin. Le professionnel vous a donné une date de livraison. Mais la livraison tarde à arriver. Quels sont les recours en cas de non-respect des délais de livraison ?

Les délais de livraison sont régis par les articles L.216-1 à L.216-3 du Code de la consommation. Les règles fixées par ces articles sont applicables à la livraison des biens et à l'exécution des services et ce, quel que soit le montant et quelle que soit la forme de vente, qu'il s'agisse de ventes en magasin, hors établissement ou à distance.

Le principe : la double obligation du professionnel quant à la livraison du bien ou l'exécution du service

- Dès lors que le contrat n'est pas exécuté immédiatement, le professionnel doit indiquer une date ou un délai de livraison du bien ou d'exécution du service.
- Le professionnel doit livrer le bien ou exécuter le service à la date ou dans le délai indiqué au consommateur.

► Ce principe admet les exceptions suivantes :

- le consommateur et le professionnel peuvent convenir ensemble d'une autre

date de livraison ou d'exécution que celle initialement prévue ;

- dans l'hypothèse où le professionnel n'aurait pas satisfait à l'obligation d'indiquer au consommateur une date ou un délai de livraison, il est contraint de livrer ou d'exécuter le service dans un délai maximal de 30 jours à compter de la conclusion du contrat.

Le manquement du professionnel : les cas de résolution du contrat

Si le professionnel a manqué à son obligation de livrer le bien ou d'exécuter le service à la date ou dans le délai indiqué, ou à défaut dans le délai légal de 30 jours, le consommateur peut résoudre le contrat en respectant la procédure suivante :

- dans un premier temps, il enjoint le professionnel par courrier recommandé avec accusé de réception ou par un autre écrit sur support durable (message électronique par exemple) d'effectuer la

livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable ;

- ce n'est que dans l'hypothèse où le professionnel ne se serait pas exécuté durant ce nouveau délai, que le consommateur pourra, selon les mêmes modalités, informer le professionnel qu'il met fin au contrat ;
- le contrat est considéré comme résolu à réception de la lettre ou de l'écrit informant le professionnel de cette résolution, à moins qu'il ne se soit exécuté entre l'envoi du courrier par le consommateur et sa réception.

Néanmoins, le consommateur peut résoudre immédiatement le contrat (sans passer par la phase d'injonction préalable) dans les situations suivantes :

- lorsque l'absence de livraison dans les délais résulte d'un refus du professionnel de livrer ou de fournir le service ;
- ou lorsque la date de livraison ou d'exécution du service constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat. Cette notion de condition essentielle du contrat s'apprécie soit au regard des circonstances même du contrat (achat lié à un événement ponctuel, tel un mariage par exemple), soit au regard d'une demande expresse du consommateur au moment de la conclusion du contrat.

► **Les conséquences de la résolution du contrat : le remboursement**

Lorsque le consommateur a résolu le contrat du fait d'un manquement du professionnel à son obligation de livraison du bien ou d'exécution du service, le consommateur doit être remboursé et prévoit un système de pénalités en cas de dépassement.

Le professionnel doit rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les 14 jours suivants la date de dénonciation du contrat. Tout retard entraîne une majoration de plein droit de la somme à rembourser qui s'établit comme suit :

- 10 % de la somme pour un retard inférieur ou égal à trente jours ;
- 20 % de la somme pour un retard allant de trente jours à soixante jours ;
- 50 % au-delà de soixante jours de retard.

Le transfert de risques

Les articles L.216-4 et L.216-5 du Code de la consommation fixent les conditions dans lesquelles le risque d'endommagement ou de perte d'un bien, qui fait l'objet d'une livraison, est transféré du vendeur au consommateur.

Ces conditions sont les suivantes :

- le risque est transféré au consommateur au moment où il prend physiquement possession des biens (lui-même ou un tiers désigné par lui) ;
- si le consommateur confie la livraison à un transporteur de son choix, autre que celui proposé par le professionnel, le risque de perte ou d'endommagement est transféré au consommateur au moment où le professionnel vendeur remet les biens au transporteur.

Remarque

Afin de ne pas s'engager sur les délais de livraison, certains vendeurs introduisent, dans leurs contrats, des clauses comme "livraison dès que possible", "livraison suivant fabrication", "livraison sans garantie de délai". Elles peuvent être considérées comme des clauses abusives.

Dès lors, pour la plupart des ventes à distance ou hors établissement pour lesquelles le consommateur ne choisit pas son transporteur, mais également pour les ventes en magasin donnant lieu à une livraison par un transporteur choisi par le vendeur, les conséquences de la perte ou de l'endommagement d'un colis au cours du transport ne peuvent pas être subies par le consommateur qui n'en a pas encore pris possession physiquement.

L'ensemble des dispositions du Code de la consommation relatives à la livraison et au transfert de risque, sont d'ordre public.

Par ailleurs, l'obligation de délivrance est une obligation de résultat. Le vendeur est donc tenu de s'exécuter à défaut, l'acheteur peut demander au juge l'exécution forcée par exemple par ordonnance en injonction de faire ou la résolution du contrat sans avoir à prouver une faute du vendeur.

Texte de référence

Code de la consommation - article L.216-5

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de votre département.

Crédit photo : ©Fotolia