

Fiches pratiques



La livraison

Vous avez passé une commande, le professionnel vous a indiqué les délais de livraison. Vous constatez qu'ils ne sont pas respectés. Quels sont vos recours ?

La livraison est le transfert de la possession du bien acheté chez le professionnel vers le consommateur.

Quel que soit le mode de vente (en magasin, à distance, au domicile, etc.), et quel que soit le montant de la commande, le professionnel est tenu d'indiquer avant même la signature du contrat les potentiels délais de livraison ou d'exécution s'il s'agit d'une prestation de services.

Le professionnel devra livrer à la date indiquée ou à la date convenue avec le consommateur. Mais si le professionnel n'a pas respecté la règle d'information du consommateur sur le délai de livraison, il devra effectuer la livraison ou exécuter la prestation dans un délai maximum de 30 jours.

En cas d'absence de livraison à la date prévue

Le professionnel doit livrer le bien ou exécuter le service à la date indiquée dans l'offre commerciale et dans le contrat.

S'il ne respecte pas le délai annoncé, (ou le délai de 30 jours, s'il a omis d'indiquer une date) et que ce n'est pas dû à un cas de force majeure, le consommateur doit, dans un premier temps,

enjoindre le professionnel de livrer dans un nouveau délai raisonnable (par lettre recommandée avec avis de réception ou support durable tel un courrier électronique).

Si ce second délai n'est pas respecté, le consommateur peut dénoncer le contrat (également par lettre recommandée avec avis de réception ou support durable). A réception de la lettre recommandée par le vendeur, le contrat est considéré comme rompu sauf s'il a procédé à la livraison entre temps.

Si la date de livraison ou son délai est une condition essentielle pour le consommateur, ce dernier pourra résoudre immédiatement le contrat, sans première injonction). Ce peut être le cas d'un bien devant être livré pour une date spécifique (robe de mariée, cadeau de Noël, etc.).

Le professionnel, suite à la résolution du contrat, doit rembourser intégralement le consommateur sous 14 jours maximum ; au-delà les sommes seront majorées, et ce, jusqu'à 50 %.

L'acheteur peut également se prévaloir des dispositions de l'article 1610 du Code civil qui dispose qu'en cas de retard dans la livraison, l'acquéreur peut demander la résolution de la vente

ou exiger la livraison si le retard est imputable au vendeur.

Il convient donc d'adresser un courrier au vendeur le mettant en demeure de livrer (cf. fiche « [Lettre de mise en demeure de livraison](#) »), puis, en cas d'échec, soit d'engager une action civile, soit d'exiger la livraison du bien en utilisant la procédure dite « d'injonction de faire » (pour un montant du litige inférieur ou égal à 10 000 €).

Au moment de la livraison

Dès lors que le consommateur prend possession du bien, les risques de perte ou d'endommagement lui sont transférés. Par conséquent, il est important de :

- ne pas signer le bon de livraison **avant d'avoir vérifié le contenu** des colis et l'état de la marchandise ;
- ne pas céder aux pressions des livreurs, prendre le temps d'examiner votre marchandise.

Le consommateur peut choisir de confier la livraison à un transporteur autre que ceux proposés par le professionnel, mais dans ce cas, les risques de perte ou d'endommagement du bien sont transférés par le vendeur au transporteur choisi par le consommateur, dès que celui-ci a pris possession de la marchandise.

Livraison non conforme

Si, au moment de la vérification de la marchandise, il apparaît que celle-ci n'est pas conforme au bon de commande ou qu'elle a été endommagée pendant le transport, il faut la refuser et surtout porter ses réserves expresses sur le bon de livraison. Certains contrats précisent que le consommateur dispose d'un délai de trois jours pour émettre des réserves auprès du transporteur, sous peine de forclusion.

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 et/ou rapprochez-vous d'une [direction départementale de la protection des populations \(DDPP\)](#) ou [direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations \(DDCSPP\)](#).

Crédit photo : ©Fotolia

Il ne faut pas confondre, pour les ventes à distance, le retour d'un produit qui est non conforme et le retour d'un produit dans le cadre de l'exercice du droit légal de rétractation. Si le consommateur retourne le produit car il n'est pas conforme à sa commande, ou endommagé, il ne doit pas avoir à régler les frais de retour du produit qui, dans le cas de l'exercice du droit de rétractation sont à sa charge, ni les frais d'envoi d'un autre produit, conforme.

En cas de problème

Reprendre contact avec le vendeur afin d'obtenir un arrangement à l'amiable. Si ces démarches n'aboutissent pas, une procédure « d'injonction de faire » (obligation de livrer une marchandise conforme) peut-être intentée.

Textes de référence

Code de la consommation - [Articles L.216-1 à L.216-6](#)

Code civil – [Article 1610](#)

Lien utile

[Lettre de mise en demeure de livraison](#)