

Particuliers

ACHAT À DISTANCE : LIVRAISON DU BIEN OU EXÉCUTION DE LA PRESTATION

Vous venez de faire un achat à distance auprès d'un vendeur professionnel et vous souhaitez connaître les règles concernant la date de livraison du bien ou de la prestation de services ?

Vous souhaitez savoir comment agir en cas de mauvaise exécution ou d'absence de livraison de votre commande ?

Nous vous présentons les informations à connaître.

Les achats à distance concernés sont ceux effectués sur internet, par correspondance, téléphone (démarchage à domicile) ou téléachat.

Quelles sont les obligations du vendeur concernant la date de livraison du bien ou d'exécution du service ?

Dans le cadre de vos achats à distance, le vendeur professionnel doit vous indiquer les conditions et la date de livraison. Le vendeur doit le faire de manière lisible et compréhensible.

Ainsi, il a l'obligation de vous livrer le bien ou vous fournir le service à la date ou dans le délai indiqué.

Ces informations doivent vous être communiquées avant et lors de la conclusion du contrat.

Lorsqu'il s'agit d'une prestation de services dont la réalisation n'est pas immédiate, le professionnel doit également communiquer, avant la signature du contrat, des informations spécifiques sur son activité. Notamment :

- Statut et forme juridique de l'entreprise
- Coordonnées permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement avec lui

Vous devez avoir la possibilité de vous assurer de la délivrance conforme de votre commande.

Si le professionnel ne vous a pas indiqué de date ou délai, ou en l'absence d'accord avec vous, le vendeur doit vous livrer le bien ou fournir le service au plus tard 30 jours après votre commande.

Une fois ce délai dépassé, vous pourrez engager sa responsabilité.

À SAVOIR

dans ce cas, si le professionnel est une personne physique, il peut être contraint à payer une amende d'un montant maximum de 3 000 €. Si le professionnel est une personne morale, l'amende peut s'élever à 15 000 €.

Le vendeur doit-il respecter le mode de livraison prévu dans le contrat ?

Le vendeur professionnel doit respecter le mode de livraison précisé dans le contrat. Par exemple : livraison à domicile, livraison en point relais.

Quels moyens avez-vous pour suivre votre commande ?

Lorsque le vendeur professionnel propose un numéro d'assistance téléphonique, il est facturé au prix d'un appel local. Il n'est néanmoins pas obligé de proposer un numéro d'assistance téléphonique.

Les moyens de communication mis à votre disposition pour suivre l'exécution de votre commande ne peuvent pas être surtaxés.

Quelle est la responsabilité du vendeur ou du transporteur ?

Le vendeur est seul responsable de la bonne exécution de la commande.

Le vendeur doit s'assurer que vous possédez bien le produit. Si le vendeur n'en possède pas la preuve, et que vous contestez avoir reçu le produit commandé, il prend à sa charge les risques de la perte du produit. Cette responsabilité est automatique. Vous n'avez donc pas à prouver une faute.

Le vendeur n'est pas responsable s'il prouve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est due à l'une des situations suivantes :

- Votre action (c'est-à-dire de votre fait). Exemple : vous faites tomber le colis au moment de sa remise
- Fait d'un tiers (c'est-à-dire d'une personne extérieure du contrat)
- Force majeure (catastrophe naturelle, crise sanitaire,...). Toutefois, une grève des services de La Poste n'est pas un cas de force majeure car d'autres entreprises peuvent assurer le transport de colis.

Le transporteur est supposé responsable.

En cas de dommage, vous devez recourir au transporteur par lettre recommandée dans les 3 jours (jours fériés non compris).

Le délai est porté à 10 jours (jours fériés non compris) si le transporteur ne vous a pas laissé la possibilité de vérifier l'état du colis.

Que pouvez-vous faire en cas de mauvaise exécution ou absence d'exécution ?

Vous pouvez refuser le produit à la livraison et, sans frais supplémentaires opter pour l'une des options suivantes :

- Exiger une nouvelle livraison conforme à votre commande en indiquant au vendeur son obligation de délivrance conforme par lettre recommandée avec accusé de réception,
- Ou mettre en œuvre la garantie légale de conformité . Elle vous permet de demander la réparation ou le remplacement du produit. En cas d'impossibilité, vous pouvez demander l'annulation de la commande avec le remboursement des sommes versées ou la réduction du prix du bien en gardant le produit.

Vous pouvez également, sous certaines conditions, mettre en œuvre les garanties suivantes :

- Garantie contre les vices cachés
- Garantie commerciale (si vous l'aviez contractée).

Vous pouvez refuser la livraison et réclamer au vendeur qu'il vous délivre un bien en parfait état en lui adressant une lettre recommandée avec avis de réception.

Si vous acceptez la livraison, vous pouvez malgré tout noter vos remarques sur le bon de livraison ou sur la facture. Vous devez rapidement prendre contact avec le service client du vendeur.

Les clauses des contrats qui limitent ou suppriment la responsabilité du vendeur de la remise au consommateur d'un bien conforme, sont considérées comme non valides.

EXEMPLE

une clause imposant la vérification immédiate de la marchandise par le consommateur est considérée comme abusive et donc non valide.

À SAVOIR

pour des détériorations ou pertes partielles liées au transport, le vendeur peut prévoir dans ses conditions générales que le consommateur puisse également s'adresser directement auprès du transporteur.

Si vous avez choisi un transporteur autre que celui proposé par le vendeur, vous devez agir contre le transporteur par lettre recommandée dans les 3 jours (jours fériés non compris). Le délai est porté à 10 jours s'il ne vous a pas laissé la possibilité de vérifier l'état du colis.

En l'absence de livraison à la date prévue, ou en l'absence de date, plus de 30 jours après votre commande, vous pouvez exiger du vendeur qu'il vous livre dans un délai supplémentaire raisonnable. Vous pouvez le faire :

- soit par lettre recommandée avec demande d'avis de réception,
- soit par écrit sur un autre support durable (mail par exemple).

Si malgré tout la livraison ou l'exécution n'a pas lieu, vous pouvez annuler votre commande de la même manière (lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par écrit sur un support durable).

Vous pouvez toutefois directement annuler votre commande dans l'un des cas suivants :

- Refus du vendeur de livrer ou de fournir le service,
- Si la date indiquée constitue une condition essentielle du contrat. Par exemple, l'achat est lié à un événement précis et ponctuel tel qu'un mariage ou bien la date a été demandée de manière expresse au moment de la conclusion du contrat par le consommateur.

Si le contrat est annulé, le vendeur doit vous rembourser la totalité des sommes que vous lui avez versées. Il doit le faire au plus tard dans les 14 jours qui suivent l'annulation du contrat.

Les sommes que vous avez versées sont automatiquement majorées (augmentées) en cas de retard dans le remboursement.

Majorations dues par le professionnel en cas de retard dans le remboursement

TEMPS DE RETARD	MAJORATION DUE PAR LE PROFESSIONNEL
Si le remboursement intervient dans les 30 jours après l'annulation du contrat	10 %
Si le remboursement intervient entre 31 et 60 jours après l'annulation du contrat	20 %
Si le remboursement intervient au-delà de 61 jours après l'annulation du contrat	50 %

Si vous n'avez pas reçu le produit commandé alors que le vendeur soutient l'avoir livré, vous devez le mettre en demeure de vous envoyer le colis. Cette mise en demeure doit être faite par lettre recommandée avec accusé de réception.

Un modèle de lettre est disponible :

- [Demander une nouvelle livraison en cas de colis non reçu](#)

Et aussi...

- [Achat à distance, e-commerce : démarches et recours en cas de litige](#)
- [Médiation des litiges de la consommation](#)

Pour en savoir plus

- [Guide des achats en ligne](#)
Source : Institut national de la consommation (INC)
- [Acheter sur internet en 10 questions-réponses](#)
Source : Institut national de la consommation (INC)
- [La livraison](#)
Source : Institut national de la consommation (INC)

Où s'informer ?

- 0809 540 550 DGCCRF – RéponseConso
Vous rencontrez une difficulté suite à un achat ? Vous avez une interrogation sur un point de droit avant d'acheter ou commander ?
Vous pouvez obtenir une réponse par un agent de la DGCCRF en appelant le 0809 540 550.
Horaires d'ouverture du service :
Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15
Mercredi : de 13h15 à 17h15
Jeudi : de 8h30 à 12h30
Vendredi : de 8h30 à 16h
Numéro non surtaxé

Services en ligne

- Modèle de document : [Demander une nouvelle livraison en cas de colis non reçu](#)
- Modèle de document : [Réclamer au vendeur la livraison d'un article conforme à celui commandé](#)
- Modèle de document : [Résilier le contrat et récupérer l'argent versé si la date de livraison n'a pas été respectée](#)

TOUS LES SERVICES EN LIGNE

Textes de référence

- [Code de la consommation : articles L111-1 à L111-8](#)
Information préalable
- [Code de la consommation : articles L221-11 à L221-15](#)
Obligations du professionnel
- [Code de la consommation : articles L216-1 à L216-8](#)
Livraison (définition, non-respect du délai, refus de livraison, résolution du contrat, remboursement, majoration, ...)
- [Code de la consommation : articles L217-25 à L217-27](#)
Bon de livraison
- [Code de la consommation : article L221-15](#)
Responsabilité du vendeur
- [Code de la consommation : article L224-65](#)
Livraison : responsabilité du transporteur – contrats de transport hors déménagement
- [Code de la consommation : articles L221-18 à L221-28](#)
Article L221-19 (livraison : règles applicables aux délais)
- [Code de la consommation : article L241-4](#)
Majoration en cas de retard dans le remboursement
- [Code civil : article 1604](#)
Délivrance de la chose vendue
- [Code civil : articles 1217 et 1218](#)
Force majeure
- [Code du commerce : articles L133-1 à L133-9](#)
Livraison du bien par un transporteur autre que celui proposé par le vendeur : transfert des risques (article L133-1)
- [Code du commerce : articles L133-3 à L133-9](#)
Livraison du bien par un transporteur autre que celui proposé par le vendeur : recours



HÔTEL DE VILLE D'ONET-LE-CHÂTEAU

12, rue des coquelicots
12850 - Onet-le-Château

[S'y déplacer](#)

