

Livraison : quelles sont les obligations du professionnel et les recours ?

09/10/2023

Vous avez passé une commande, le professionnel a l'obligation de communiquer de manière claire et lisible au consommateur avant la signature du contrat la date ou le délai auquel il s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service.



L'essentiel

- Si le professionnel n'exécute pas le contrat, il doit vous indiquer un délai de livraison, sinon il sera contraint de livrer ou d'exécuter le service sous un délai de 30 jours.
- Si la livraison n'est pas respectée, vous pouvez résoudre le contrat (c'est-à-dire annuler les obligations du contrat) en suivant les étapes d'une procédure.
- Le professionnel doit vous rembourser de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivants la date de dénonciation du contrat.
- Lorsque votre achat n'est pas conforme, vous devez le refuser, vous n'avez pas à payer les frais de retour.

Le professionnel vous informe sur la livraison du bien ou de l'exécution du service

- Le professionnel doit informer sur la date ou le délai auquel il s'engage à livrer le bien ou à fournir le service
- Le professionnel doit livrer le bien ou exécuter le service à la date ou dans le délai indiqué au consommateur.
- 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.

En cas de manquement du professionnel, comment résoudre le contrat ?

- 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 consommateur peut résoudre le contrat en respectant la procédure suivante :

- Dans un premier temps, il enjoint le professionnel (par exemple, par courrier recommandé avec accusé de réception ou par un autre écrit sur support durable (message électronique) 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 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 du remboursement 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.

Que devez-vous faire en cas de 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, porter ses réserves expresses sur le bon de livraison et surtout avertir dans les plus brefs délais le vendeur.

En effet, tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré du vendeur au consommateur au moment où ce dernier prend physiquement possession des biens. Ce transfert du

risque est avancé au moment de la prise en charge par le transporteur lorsque le consommateur confie la livraison du bien à un transporteur autre que celui proposé par le professionnel.

Néanmoins, l'absence de réserves formulées par le consommateur lors de la réception du bien n'exonère pas le professionnel de la garantie de conformité du bien qu'il doit au consommateur pendant les 2 ans qui suivent sa livraison.

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.

L'ensemble des dispositions du Code de la consommation relative 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.

Ce que vous devez faire 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.

La DGCCRF alerte les professionnels sur l'existence de nombreuses escroqueries à la livraison de marchandises, nommée par les autorités britanniques « European Distribution Fraud », (vins, matériaux de construction, etc.). De faux clients usurpent le nom de distributeurs français (ou étrangers), voire de transporteurs, pour passer des commandes : les marchandises sont expédiées mais la facture n'est jamais réglée.

Par exemple :

- Le soi-disant acheteur donne les coordonnées (nom, prénom, courriel) d'un distributeur dont le nom a été usurpé ou qui n'est plus en activité.
- Il contacte le vendeur par téléphone ou par courriel pour demander des renseignements sur les produits et annonce une grosse commande avec paiement dans les 30 ou 45 jours après réception.
- Il présente sa prétendue société par écrit et fournit tous les documents nécessaires pour mettre le vendeur en confiance (extrait K-bis, numéro de compte-bancaire...etc.) qui sont également usurpés.
- Il peut désigner son propre transporteur ou passer par une société de transport dont le nom peut lui aussi être usurpé. Le chauffeur est avisé, à la dernière minute, du changement d'adresse de livraison. La facture n'est bien sur jamais honorée.
- Il arrive qu'il passe rapidement à une seconde commande après la livraison de la première.

Comment s'en prémunir ? Avant toute acceptation de commande, notamment s'il s'agit d'un nouvel acheteur, vous devez vous rendre sur le site officiel de la société dont le nom vous a été donné et vérifier :

- Que l'adresse de courriel de la société est identique en tous points à celle donnée. Attention, il peut juste y avoir une différence de lettre ;
- Que le ou les numéros de téléphone fournis par l'acheteur apparaissent sur le site internet de la société ;
- Au moindre doute, téléphonez au service achats de la société à partir du numéro de téléphone apparaissant sur le site internet et demandez confirmation de la commande passée.

Si vous avez été victime de cette arnaque, vous devez déposer plainte auprès du service de police ou gendarmerie locale.

Si la commande provient du Royaume-Uni, effectuez une déclaration en ligne sur la plate-forme britannique ACTION FRAUD (www.actionfraud.police.uk ou par téléphone au +44 207 386 3620 si vous avez besoin d'un interprète). Vous disposerez alors d'une référence dossier à conserver. Celle-ci sera également communiquée par Action Fraud au service de police britannique territorialement compétent, lequel aura alors vos coordonnées pour vous contacter, en cas d'enquête.

Liens utiles

Ce que dit la loi :

- *Code de la consommation* - [Articles L.216-1 à L.216-6](#) ; [L. 241-4](#)
- *Code civil* – [Article 1610](#)

Pour en savoir plus :

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