



UFC-Que Choisir Argenteuil

Vente à distance et problème de livraison

Commande non livrée : deux solutions

L'annulation : Lorsque la date de livraison prévue est dépassée de plus de 8 jours, vous pouvez, dans les 60 jours ouvrés qui suivent cette date initiale, dénoncer le contrat par lettre recommandée avec AR (art. L114-1 du code de la consommation), sauf si le retard est dû à un cas de force majeure (exemple : grève de la Poste). Le vendeur ou prestataire de services doit vous rembourser les sommes versées dans les 30 jours qui suivent.

Bon à savoir. Vous pouvez refuser un remboursement en bons d'achat, sauf si vous avez réglé par ce moyen.

Est-ce obligatoire de communiquer une date ou un délai de livraison ?

Oui, dès qu'un achat s'accompagne d'une livraison, le professionnel est obligé 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.

La mise en demeure : Malgré le retard de livraison, vous souhaitez recevoir votre commande. Si vos contacts (mails, appels...) avec le vendeur restent sans suite, adressez-lui un recommandé, avec Accusé de Réception, le mettant en demeure de livrer le produit commandé dans un délai déterminé. À défaut, l'annulation de la vente sera de plein droit et le professionnel aura 30 jours pour vous rembourser.

La livraison est incomplète

Après avoir pris contact avec le vendeur et si vos démarches restent vaines, vous pourrez demander l'annulation de la vente.

Le vendeur affirme avoir livré

Un colis adressé par voie postale ou acheminé par un transporteur peut avoir été livré à une mauvaise adresse ou avoir été volé. Si le vendeur soutient que le produit vous a bien été remis, c'est à lui de le prouver. S'il ne retrouve pas la trace de l'article qui vous était destiné, il devra soit vous en expédier un nouveau, soit vous rembourser votre commande.

Bon à savoir. En parallèle, vous pouvez déposer une contestation auprès de la Poste (ou du transporteur) et demander que des recherches soient entreprises.

A retenir :

- Dès qu'un achat s'accompagne d'une livraison, le vendeur doit obligatoirement vous communiquer la date ou le délai auquel il s'engage à livrer votre achat ou à exécuter le service
- Pour une commande non livrée, il y a 2 solutions : l'annulation ou la mise en demeure
- Si le vendeur affirme vous avoir livré, c'est à lui de le prouver