

LA LIVRAISON

L'étape de la livraison est incontournable pour tous les achats à distance. Elle l'est aussi pour certains achats en magasin, comme par exemple lorsque la marchandise n'est pas disponible immédiatement ou lorsqu'elle est trop encombrante pour que le consommateur puisse l'emporter du magasin. Vous pouvez demander au professionnel de livrer le bien à la date ou dans le délai indiqué par le vendeur ou demandé par l'acheteur au moment de l'achat.

La livraison, c'est donc le transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien.

DATE DE LIVRAISON

➤ L'obligation du professionnel quant à la livraison du bien

LE PROFESSIONNEL LIVRE LE BIEN A LA DATE OU DANS LE DELAI INDIQUE AU CONSOMMATEUR

- **Sauf exceptions** :

- dans le cas où le consommateur et le professionnel décident de convenir ensemble d'une autre date de livraison que celle initialement prévue.
- dans l'hypothèse où le professionnel n'aurait pas indiqué 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.

➡ Si la date ou le délai de livraison sont imprécis.

Il ne peut pas y avoir de date ou de délai imprécis car cela peut être considéré comme **abusif**. En effet, les clauses indiquant une livraison « *dès que possible* », « *selon les disponibilités d'approvisionnement du fabricant* », ou pour une « *date donnée à titre indicatif* » sont **présumées abusives**.

De telles clauses peuvent conférer un avantage excessif au professionnel en le laissant libre de déterminer unilatéralement la date de livraison. C'est à lui d'apporter la preuve que la clause ne constitue pas un caractère abusif.

Si une telle clause figure dans le contrat, le consommateur peut ne pas prendre en compte et **exiger la livraison sans retard injustifié au plus tard dans les 30 jours qui suivent la commande**.

➡ Si la livraison doit se faire à une date précise.

Parfois, la date de livraison est un élément essentiel déterminant l'achat : cadeau d'anniversaire, départ en vacances, mariage, etc.

Si la marchandise doit être livrée à **une date précise** et s'il s'agit d'une condition **essentielle pour le consommateur**, il faut le préciser par écrit dans le contrat et ne pas se contenter de promesses verbales du professionnel.

Par exemple : gâteau d'anniversaire à livrer le 24 avril avant 15 heures.

En cas de non-respect du délai prévu, le consommateur pourra demander l'annulation plus facilement s'il apporte la preuve que la date de livraison était importante pour lui.

PROBLEMES LIES A LA LIVRAISON

Conseil pratique : Lorsque le livreur se présente chez vous, ne signez pas tout de suite le bon de livraison. Vérifiez d'abord que la marchandise n'a pas de défauts apparents.

- Si la marchandise ne correspond pas à ce que vous avez commandé, refusez-la et ne signez pas le bon de livraison. Adressez une lettre recommandée au vendeur en le mettant en demeure de vous livrer la marchandise convenue et si le vendeur propose l'échange contre un autre modèle, vous n'êtes pas obligé d'accepter.
- Si la livraison n'est pas complète ou si le produit a été abimé, faites des réserves sur le bon de livraison en indiquant quels éléments de votre commande n'ont pas été livrés ou ont été abimés et envoyez une lettre de mise en demeure, en recommandée, pour obtenir le reste de votre commande.
- Si vous êtes absent au moment de la livraison, vous pouvez donner mandat à quelqu'un pour réceptionner votre commande.

Dans tous les cas, en cas de problème, vous pouvez tenter de trouver un arrangement amiable avec le vendeur, par exemple celui de garder la marchandise en contrepartie d'une diminution du prix.

➤ **Les conséquences en cas de manquements à ses obligations par le professionnel**

● **La résolution du contrat**

Dans le cas où le vendeur ne respecte pas ses obligations, le consommateur peut annuler le contrat en respectant **la procédure** suivante :

- dans un premier temps, il met en demeure 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 veut mettre fin au contrat.

Attention : un retard de quelques jours n'est pas suffisant pour obtenir l'annulation de la vente.

Le contrat est considéré comme annulé à réception de la lettre ou de l'écrit informant le professionnel de cette annulation à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.

Néanmoins, le consommateur peut **immédiatement annuler le contrat** lorsque le professionnel refuse de livrer le bien ou de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison du bien à la date ou à l'expiration du délai et que cette date ou ce délai constitue pour le consommateur une **condition essentielle** du contrat.

● **Les conséquences attachées à l'annulation du contrat**

Le professionnel est tenu de **rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées**, au plus tard dans les **14 jours** suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé. Tout retard entraîne une **majoration de plein droit**, d'une somme à rembourser, qui s'établit comme suit :

- 10% de la somme pour un retard inférieur ou égal à 30 jours
- 20% de la somme pour un retard allant de 30 jours à 60 jours
- 50% au-delà de 60 jours de retard.

BON A SAVOIR

➤ **Le transfert de risque lors de la livraison du bien**

Il y a des 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.

- 1- Lorsque le consommateur ou la personne qu'il a désignée, autre que le transporteur proposé par le professionnel, prend possession de la chose.

Par exemple : si le bien est livré chez vous et que vous avez signé le bon de livraison et pris possession de la chose, vous êtes responsable de tous les dommages qui pourraient être causés à partir de ce moment là.

- 2- Lorsque le consommateur confie la livraison du bien à un transporteur autre que celui proposé par le professionnel, le risque de perte ou d'endommagement du bien est transféré au consommateur, à la remise du bien au transporteur.

Sources règlementaires :

- Loi du pays n°2016-28 du 11 août 2016 relative à la protection des consommateurs
- Arrêté n°1659 CM du 27 octobre 2016 relative à la protection des consommateurs contre les clauses abusives