

Achats sur Internet : éviter les déboires de la livraison

Livraison qui tarde, colis abîmé ou incomplet... Les commandes de produits en ligne réservent trop souvent de mauvaises surprises.

SOMMAIRE

[La livraison a du retard](#)

[Le colis est abîmé ou incomplet](#)

[Vigilance lors de la remise du colis](#)

Vous venez de commander un téléviseur, un canapé ou un livre sur un site de vente en ligne. Après avoir validé la commande, reste à recevoir le produit correspondant dans les délais prévus et en bon état...Ce qui ne va pas forcément de soi.

Les plaintes sur ce sujet sont nombreuses. Les ruptures de stock, les problèmes de transporteur, les erreurs dans la commande sont autant de motifs de retard ou de déception. Le client se retrouve souvent démuni face à un service après-vente qui reste sourd à ses demandes ou à un livreur qui le presse de signer le bon de livraison.

Pourtant, le consommateur mécontent ne doit pas se résoudre à attendre indéfiniment qu'on veuille bien le livrer ni accepter un produit qui ne le satisfait pas. Il a à sa disposition des moyens pour se faire entendre et pour que l'achat en ligne ne devienne pas un piège.

La livraison a du retard

Date ou délai de livraison obligatoire

Les vendeurs sont obligés de vous indiquer, avant la conclusion de la commande, la date ou le délai de livraison du bien ou d'exécution de la prestation de services ([article L.111-1](#) du code de la consommation). À défaut, ils doivent vous livrer ou exécuter la prestation au plus tard dans les 30 jours.

Attention ! Si la date n'est donnée « *qu'à titre indicatif* », la clause est présumée abusive ([article R.212-2](#) du code de la consommation), et il appartiendra au professionnel d'en prouver le caractère non abusif.

Quand le délai prévu est dépassé

Le délai prévu est dépassé. Il vous faut alors mettre le vendeur en demeure de vous livrer dans un délai supplémentaire « *raisonnable* » que vous fixez, par exemple 8 jours à compter de la réception de la lettre de réclamation. Envoyez votre lettre en recommandé avec avis de réception ([articles L.216-1 et suivants](#) du code de la consommation).

Si la livraison n'est toujours pas exécutée, vous pourrez dénoncer le contrat de vente par une seconde lettre recommandée avec avis de réception. Dès réception du courrier, le contrat est considéré comme résolu et la commande annulée. Le professionnel doit vous rembourser au plus tard dans les 14 jours (à partir du jour de l'envoi de votre courrier).

Toutefois, vous pouvez résoudre immédiatement le contrat, sans passer par l'étape de la mise en demeure, si le vendeur refuse de vous livrer ou s'il vous informe de son impossibilité de livrer à la date convenue, ou bien si la date de livraison constituait pour vous une « *condition essentielle du contrat* ». Ce sera, par exemple, le cas si vous achetez une robe de mariée ou un jouet dans le

cadre d'une opération de promotion pour Noël. Si vous réalisez un achat pour l'offrir à un anniversaire, signalez-le au moment de la commande ou dès que vous avez un n° de commande.

La responsabilité du professionnel

D'une manière générale, le vendeur en ligne est le seul responsable de la bonne exécution de la commande ou, plus largement, de l'exécution des obligations mentionnées dans le contrat. Peu importe que ces obligations doivent être exécutées par d'autres prestataires de services (un transporteur, par exemple).

Le vendeur en ligne ne peut s'exonérer de la totalité ou d'une partie de sa responsabilité qu'en prouvant que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable au consommateur, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, ou d'un cas de force majeure ([article L.221-15](#) du code de la consommation).

Un cas de force majeure est un événement extérieur (c'est-à-dire indépendant de la volonté du cocontractant), imprévisible et irrésistible, qui rend l'exécution de l'obligation impossible. Il peut s'agir notamment de conditions climatiques soudaines et extrêmes. Mais ni la grève ni la constatation d'une catastrophe naturelle ne sont considérées comme exonérant systématiquement le prestataire de toute responsabilité.

Ainsi, une grève des services de La Poste n'est pas un cas de force majeure, dans la mesure où il existe d'autres entreprises assurant le transport de colis (TGI de Bordeaux, 11 mars 2008, CDiscount). Si le vendeur prétend vous avoir livré alors que vous n'avez rien reçu, il devra à nouveau vous expédier votre commande.

Le colis est abîmé ou incomplet

Êtes-vous là pour réceptionner votre commande ? Faites attention, car, en cas d'absence au moment de la livraison, le vendeur en ligne est en droit de vous facturer une nouvelle présentation du colis.

À LIRE>>> [Livraisons à domicile : pourquoi tant de problèmes ?](#)

Néanmoins, dans sa recommandation n° 07/02, la Commission des clauses abusives préconise que « *soient éliminées les clauses ayant pour effet ou pour objet de conférer au professionnel le droit d'ajouter unilatéralement le coût d'une livraison qui n'a pas été contractuellement fixé* ».

Autrement dit, si le coût précis de cette nouvelle livraison ne figure pas dans les conditions générales de vente (CGV) ou dans les informations concernant la livraison sur le site du vendeur, faites pression pour ne pas payer ces frais supplémentaires.

Qui est responsable ?

Le vendeur en ligne est responsable de plein droit de la bonne exécution de la prestation : il est donc responsable de plein droit si la marchandise est endommagée, incomplète ainsi qu'en cas d'absence de livraison. Si vous avez une observation à formuler, le vendeur en ligne est votre seul interlocuteur, à charge pour lui de se retourner contre le transporteur le cas échéant.

Vigilance lors de la remise du colis

Bien que le vendeur soit responsable de plein droit en cas de dommages sur le colis, vous devez rester vigilant au moment de la livraison.

Le fait de ne pas émettre de réserves à la livraison ne vous dépouille pas de vos droits et donc ne vous empêche pas d'exiger du vendeur une livraison conforme, une réparation, un échange ou un

remboursement. Mais, sachez que tout élément de preuve peut se révéler utile pour la constitution d'un dossier en cas de litige

Plusieurs cas de figure peuvent se présenter et notamment :

Votre colis vous est remis par un livreur ou dans un relais colis

Même si le livreur vous presse de signer le bon de livraison afin de poursuivre sa tournée, ne signez pas avant d'avoir vérifié le contenu du colis et l'état de la marchandise.

Si l'emballage du colis et (ou) son contenu sont détériorés, faites part de vos réserves sur le bon de livraison en détaillant le problème, et suivant la gravité de la détérioration, refusez le colis.

Sachez surtout que la simple mention « sous réserve de déballage » est sans valeur.

Votre colis vous est remis par La Poste contre signature

Si le colis apparaît abîmé, sachez que La Poste a prévu au moment de la distribution, la possibilité d'indiquer au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage.

Dans tous les cas, si vous êtes absent lors de la remise du colis ou si le livreur ne vous laisse pas la possibilité d'en vérifier le contenu, vous avez la possibilité de faire part de vos réserves au transporteur dans les dix jours qui suivent, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception ([article L.224-65](#) du code de la consommation).

Si la marchandise n'est pas conforme à votre commande

S'il apparaît que la marchandise livrée n'est pas conforme au bon de commande et que vous le constatez au moment de la livraison, vous pouvez la refuser et porter vos observations sur le bon de livraison.

Reprenez ensuite contact avec le marchand. En cas de problème, vos recours sont les mêmes qu'en cas de retard de livraison ou de marchandise endommagée : la mise en demeure d'effectuer une livraison conforme à ce que vous avez commandé.