

Vous n'avez pas reçu dans les délais, une commande que vous avez déjà payée !

Article juridique publié le 10/02/2018, vu 492 fois, Auteur : [Fatou BABOU Avocat](#)

Quelles démarches adopter ?

LE PRINCIPE

Le professionnel a l'obligation de livrer le bien ou fournir le service à la date ou dans le délai indiqué au consommateur lors de la commande, quel que soit le montant et quelle que soit la forme de vente, qu'il s'agisse de vente en magasin, hors établissement ou à distance.

Dès lors que le contrat n'est pas exécuté immédiatement, le professionnel doit indiquer une date ou un **déla****i de livraison** du bien ou d'exécution du service.

Cependant, le consommateur et le professionnel peuvent convenir ensemble d'une autre **date de livraison** ou d'exécution que celle initialement prévue ;

Et 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.

CONSEQUENCES DU DEFAUT DE LIVRAISON DANS LES DELAIS CONTRACTUELS

Si le professionnel ne vous livre pas la commande ou n'exécute pas le service dans les délais contractuels, vous pouvez résoudre le contrat (c'est-à-dire l'annuler). Il faut cependant respecter une procédure :

- Il faut tout d'abord enjoindre au professionnel par mail ou LRAR (de manière à conserver une preuve écrite) d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable.
- Et si le professionnel ne s'exécute pas dans ce nouveau délai imparti, vous pouvez alors mettre fin au contrat par LRAR et **demande****r le remboursement des sommes versées dans un délais de 14 jours**.

Attention !!!!! Le contrat est considéré comme annulé à la 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.

Cependant vous pouvez annuler immédiatement le contrat, sans passer par la phase d'injonction préalable, dans les cas suivants :

- Si le professionnel a volontairement refusé de vous livrer ou de fournir la prestation ;
- Lorsque la date de livraison ou d'exécution du service constituait pour vous une condition essentielle du contrat.

Si vous n'êtes remboursé dans les délais de 14 jours

Dans ce cas, vous pouvez envisager de mener une action judiciaire en vue de vous faire rembourser les sommes versées, les intérêts y afférents ainsi que des dommages et intérêts si vous avez subi des préjudices.

Sachez que 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 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.

Conseils de votre avocat : veillez à conserver tous les échanges de mail avec le service client, ainsi que les justificatifs de paiement. Vous pouvez annuler le contrat en cas de report excessif du délai de livraison par le professionnel.

Références :

- Articles L 216-1 et suivants du Code de la consommation
- <https://www.economie.gouv.fr/>