



Problème de livraison et droit du consommateur

Jurisprudence publié le 15/06/2021, vu 625 fois, Auteur : [Légavox](#)

Colis égaré, perdu, endommagé ou autre problème dans la livraison : en cas de défaillance dans l'acheminement du colis, le vendeur est responsable des biens commandés par l'acheteur, si ce dernier n'a pas pris possession de ces biens.

Le commerce en ligne explose depuis maintenant plusieurs années, ce qui a inexorablement conduit à l'augmentation des flux de **livraison**. La crise sanitaire a encore amplifié ce phénomène, à tel point que les mésaventures liées à un colis perdu ou endommagé soient devenues monnaie courante.

Sur qui la responsabilité pèse-t-elle dans une pareille situation ? Que faire lorsqu'un colis n'arrive pas à destination et que le vendeur refuse d'indemniser le consommateur ?

Dans un arrêt du 3 février 2021 (Cass. Civ 1ère, 3 février 2021, n°19-21.046), la Cour de cassation est venue rappeler les dispositions de [l'article L216-4 du Code de la consommation](#) qui protège le consommateur.

L'article dispose pour mémoire que :

Tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au consommateur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par le professionnel, prend physiquement possession de ces biens.

La Cour a retenu que la possession physique des biens par l'acquéreur était une condition *sine qua non* pour transférer la responsabilité du bien du vendeur à l'acquéreur.

En l'espèce, un acheteur avait commandé sur le site Internet d'une société des produits avec livraison sans signature. La pratique est courante désormais en raison des mesures sanitaires.

L'acheteur, n'ayant jamais reçu ses biens, a sollicité une indemnisation auprès du vendeur. Ce dernier a rejeté cette demande au motif qu'il n'aurait commis aucun manquement contractuel.

Le Tribunal d'instance de Villeurbanne avait suivi ce raisonnement dans son jugement rendu le 12 juin 2019 indiquant que « *le transporteur – choisi par le vendeur – ne lui avait pas remis le colis et que le vendeur n'était pas responsable de cette défaillance* », tel que rapporté dans le jugement de la Cour de Cassation.

Selon le Tribunal d'instance de Villeurbanne, l'indemnisation forfaitaire - de ... 16 euros ! – offerte par le transporteur, en l'occurrence La Poste, constituait une reconnaissance « *implicite d'une défaillance de ses services dont le vendeur n'est pas responsable* ».

La Cour de cassation en a jugé autrement et a retenu que le consommateur n'avait pas pris possession physiquement des biens comme le prévoit l'article L216-4 du Code de la consommation.

A cet égard, l'arrêt est ainsi rédigé :

« 6. En statuant ainsi, alors qu'il résultait de ses constatations que l'acheteur n'avait pas pris physiquement possession des biens achetés sur Internet, le tribunal d'instance a violé le texte susvisé ».

La Cour de cassation a donc retenu que l'indemnisation forfaitaire dérisoire de La Poste constituait effectivement la preuve que le consommateur n'avait pas reçu les **produits commandés** et qu'il n'a jamais été en possession physique des biens achetés comme l'exige l'article L.216-4 du Code de la consommation.

La **livraison des biens** achetés constitue une obligation de résultat, et non de moyen, qui incombe au vendeur. En ce sens, le vendeur doit assurer la responsabilité de la livraison en intégralité.

En l'état des choses, le transfert de responsabilité des produits achetés n'est pas constaté puisque l'acheteur n'a pas été en possession physique de ceux-ci. La Cour retient ainsi que le Tribunal d'instance de Villeurbanne a violé les [articles 1604 du Code Civil](#) et L.216-4 du Code de la consommation.

Pour résumer, si le transporteur faillit dans la livraison des biens achetés, le vendeur est tenu responsable à l'égard de l'acquéreur, sauf à ce qu'il démontre que le défaut de livraison résulte d'un cas de force majeure ou du fait de l'acheteur.

Attention donc aux vendeurs peu enclins à indemniser le consommateur qui a commandé un de ses produits mais ne l'a jamais reçu. Le consommateur est protégé par les dispositions du Code de la consommation jusqu'à ce que le colis soit entre ses mains, et qu'il ait donc signé le bon de livraison.

A défaut, le consommateur doit être remboursé.

Mathieu WEYGAND,
Avocat