



E-commerce : réduction du délai de remboursement de l'acheteur en cas de retard ou de non-livraison

publié le **22/04/2014**, vu **3188 fois**, Auteur : [Anthony BEM](#)

Le volet E-commerce de la loi Consommation (loi Hamon) qui entre en vigueur le 13 juin 2014 réduit le délai dont dispose le vendeur pour rembourser l'acheteur en cas de retard ou d'absence de livraison.

A l'instar du délai de remboursement en cas d'exercice par le consommateur de son droit de rétractation, le délai de remboursement suite à un retard ou une absence de livraison a également été ramené à 14 jours par la loi Consommation (loi Hamon).

Cette loi prévoit que le professionnel livre le bien ou fournit le service à la date ou dans le délai indiqué au consommateur, sauf s'ils en ont convenu autrement.

A défaut d'indication ou d'accord quant à la date de livraison ou d'exécution, le professionnel doit livrer le bien ou exécuter la prestation au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat.

Cette obligation pour le professionnel de livrer le bien acheté sur internet au plus tard 30 jours à compter de la commande va ainsi permettre aux consommateurs de ne plus avoir à subir des délais de livraison excessifs.

En cas de manquement du professionnel à son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai indiqué ou, à défaut, au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat, le consommateur peut résoudre le contrat, c'est-à-dire annuler la commande.

Toutefois, avant de résoudre le contrat, le consommateur doit avoir au préalable mis en demeure le professionnel d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable.

Et ce n'est que si le professionnel ne s'est pas exécuté dans ce délai, que le consommateur pourra annuler la commande.

Toutefois, lorsque le professionnel refuse de livrer le bien ou de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison dans le délai prévu et que ce délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat, alors celui-ci pourra annuler immédiatement le contrat.

En cas de résolution 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.

Si le remboursement intervient au-delà de ce délai, la somme versée par le consommateur est de plein droit majorée de 10 % à 50% en fonction du nombre de jours de retard.

Enfin, il convient donc de garder en mémoire que les différentes mesures relatives au E-commerce introduites par la loi Consommation (loi Hamon) concerneront les contrats de vente de biens ou de prestation de services conclus après le 13 juin 2014.

Dès lors, il est recommandé pour les entreprises, les commerçants et les professionnels exerçant une activité commerciale sur internet d'anticiper les changements à venir, notamment en mettant à jour leurs contrats de vente ainsi que les conditions générales de vente des biens ou services proposés sur leur site internet.

Je suis à votre disposition pour toute action ou information ([en cliquant ici](#)).

PS : Pour une recherche facile et rapide des articles rédigés sur ces thèmes, vous pouvez taper vos "*mots clés*" dans la barre de recherche du blog en haut à droite, au dessus de la photographie.

Anthony Bem
Avocat à la Cour
27 bd Malesherbes - 75008 Paris
Tel : 01 40 26 25 01

Email : abem@cabinetbem.com

www.cabinetbem.com