



Absence ou retard de livraison du vendeur en ligne

Fiche pratique publié le 02/04/2015, vu 794 fois, Auteur : Assistant-juridique.fr

En cas d'absence de livraison, l'acheteur dispose de diverses méthodes pour favoriser un règlement amiable de son litige. Si le règlement à l'amiable du litige s'avère impossible, il sera toujours possible de recourir à la justice.

I Contacter le professionnel

En l'[absence de livraison](#) à la date indiquée ou, à défaut, plus de 30 jours après la conclusion de sa commande, l'acheteur peut enjoindre le vendeur de lui livrer le bien ou d'exécuter la prestation, dans un délai supplémentaire raisonnable.

II Annuler la vente en l'absence de suites

Si malgré tout la livraison ou l'exécution n'a pas lieu, l'acheteur peut demander par lettre recommandée avec accusé de réception ou par email la résolution (annulation) de la vente.

Le vendeur doit alors rembourser la totalité des sommes versées par l'acheteur (frais d'expédition compris) dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 14 jours qui suivent. Au-delà, le vendeur doit payer des intérêts sur la somme due.

La loi précise :

- que le remboursement doit être intégral et comprendre la totalité des sommes versées, notamment les frais de livraison ;
- que le remboursement ne doit pas se faire sous forme de bons d'achats ou d'avoir, sauf accord du consommateur.