



## non respect du délai de livraison

Par **MOUILLON**, le **13/08/2009** à **01:35**

Bonjour,

J'ai commandé des meubles en mars qui devaient être livrés le 30 juin.

A ce jour je n'ai toujours pas été livré.

Malgré deux lettres recommandées avec accusé de réception, le magasin fait la sourde oreille est ne veux pas me rembourser mon acompte de 1550 euros.

Ma commande totale est de 6400 euros

Qu'elle tribunal dois-je saisir, ou avez vous des conseils a me donner.

Merci de votre réponse.

Patrick M Dijon

Par **jeetendra**, le **13/08/2009** à **09:06**

LA LIVRAISON

1) Le respect de la date de livraison

Si le montant de votre commande (meubles ou meubles + installation) est supérieur à 500 euros. Dans tous les contrats de vente de biens meubles ou de fourniture d'une prestation de services (comme l'installation d'une cuisine par exemple), l'article L. 114-1 du Code de la consommation impose au professionnel d'indiquer la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation.

Dès que la date qui figure sur le contrat est dépassée de plus de sept jours, vous pouvez dénoncer ce dernier par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception (LRAR), sauf si ce dépassement est dû à un cas de force majeure.

Vous avez soixante jours ouvrés à compter de la date de livraison indiquée sur votre contrat pour le faire.

Le contrat est alors considéré rompu (c'est-à-dire résolu) à la réception, par le vendeur ou le prestataire de services, de votre LRAR par laquelle vous l'informez de votre décision de dénoncer le contrat – à moins que la livraison ou la prestation n'aient été réalisées entre l'envoi de la lettre et sa réception.

Le professionnel doit alors vous rembourser les sommes versées d'avance (comme les acomptes).

En principe, le professionnel doit indiquer une date limite au jour près, mais les juges admettent une indication de type "fin juillet" ou "début septembre". Dans ce cas, le début d'un mois doit s'entendre jusqu'au 15 maximum, et la fin d'un mois correspond au dernier jour du mois.

Si vous tenez à une date très précise, n'hésitez pas à l'exiger sur le bon de commande.

À noter : en cas de livraison partielle, vous pouvez demander la résolution de la totalité de la commande. L'article L. 114-1 du Code de la consommation ne fait pas de différence selon que les biens à livrer sont dissociables ou non.

Ainsi, les juges ont estimé qu'une commande de meubles de cuisine peut être résolue (c'est-à-dire annulée) dès lors que certains meubles (en l'occurrence : des portes sous évier et le plan de travail) n'ont pas été livrés dans les délais impartis.

En effet, l'intérêt de l'achat d'une cuisine est de disposer d'un ensemble cohérent et harmonieux, ce qui n'est pas le cas lorsqu'il est fait appel à des éléments disparates (CA Nîmes, 17 février 2005, référence jurisp.INC no 3955).

Si le montant de votre commande est inférieur à 500 euros  
Pour les commandes inférieures à 500 euros, le législateur n'a pas prévu de possibilité de résiliation par lettre recommandée, mais cela ne signifie pas que vous n'avez aucun recours : quel que soit le montant de la commande, le vendeur doit respecter ses engagements.

Ainsi, si le vendeur a prévu une date de livraison qu'il n'est pas en mesure de respecter, vous pouvez vous prévaloir de l'article 1610 du Code civil. Cet article vous donne droit de :

- mettre en demeure le vendeur de vous livrer dans un délai strict que vous lui fixerez ;
- demander la résolution (l'annulation) de la vente avec restitution de l'argent versé initialement.

Si vos démarches amiables auprès du vendeur (par lettre recommandée avec accusé de réception) n'aboutissent pas, il faudra saisir le tribunal. Le tribunal tiendra alors compte des usages commerciaux en la matière pour faire droit à votre demande.

Si le bon de commande fixe une date de livraison "à titre indicatif", sachez que les juges estiment qu'il s'agit d'une clause abusive qui confère un avantage excessif au professionnel en le laissant libre de déterminer unilatéralement la date de livraison.

De même, la Commission des clauses abusives a recommandé à plusieurs reprises la suppression des clauses qui suppriment ou réduisent le droit à réparation en cas de dépassement du délai de livraison.

De [www.conso.net](http://www.conso.net) fiche : FJ 107 (installation de cuisine)

Article L114-1 du Code de la Consommation :

"Dans tout contrat ayant pour objet la vente d'un bien meuble ou la fourniture d'une prestation de services à un consommateur, le professionnel doit, lorsque la livraison du bien ou la fourniture de la prestation n'est pas immédiate et si le prix convenu excède des seuils fixés par voie réglementaire, indiquer la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation.

Le consommateur peut dénoncer le contrat de vente d'un bien meuble ou de fourniture d'une prestation de services par lettre recommandée avec demande d'avis de réception en cas de dépassement de la date de livraison du bien ou d'exécution de la prestation excédant sept jours et non dû à un cas de force majeure.

Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par le vendeur ou par le prestataire de services, de la lettre par laquelle le consommateur l'informe de sa décision, si la livraison n'est pas intervenue ou si la prestation n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre. Le consommateur exerce ce droit dans un délai de soixante jours ouvrés à compter de la date indiquée pour la livraison du bien ou l'exécution de la prestation.

Sauf stipulation contraire du contrat, les sommes versées d'avance sont des arrhes, ce qui a pour effet que chacun des contractants peut revenir sur son engagement, le consommateur en perdant les arrhes, le professionnel en les restituant au double."

Bonjour, tout est détaillé dans l'extrait de l'article de [www.conso.net](http://www.conso.net) , compétence du Tribunal d'instance, courage à vous, bonne journée

Par **marydid**, le **13/08/2009 à 20:01**

Le délai de livraison n'ayant pas été respecté, vous devez faire une LR avec accusé de réception mettant l'entreprise en demeure de vous rembourser votre acompte sous 8 jours par exemple, après ça, sans réponse de leur part, vous demandez un dossier au tribunal que vous remplissez, vous êtes convoqué très rapidement devant le juge de proximité du moment que le montant n'excède pas 4000 euros et vous gagnerez c'est certain cela ne vous coûtera rien sinon le fait de vous présenter le jour de l'audience afin d'expliquer votre problème  
MCD

Par **Feerie2105**, le **29/04/2010 à 10:36**

Bonjour Marydid,

Je viens de lire votre post, j'interviens un peu tardivement, mais je rencontre depuis 18 mois de graves problèmes avec Hygena, et souhaite engager une procédure contre eux. Le souci, c'est que nous n'avons pas les moyens de nous payer un avocat, et encore moins un huissier pour expertise, et lorsque j'ai appelé la dgccrf, elle m'a un peu effrayée en me disant que si on perdait le procès, ce serait à nous de payer tout les frais, y compris des indemnités !

Nous avons acheté une cuisine équipée xxxxxx en Novembre 2008, livraison prévue à la fin des travaux de notre maison en Avril 2009. Hors, il manquait plusieurs éléments, et depuis, en à peine 6 mois d'utilisation, d'autres éléments se révèlent défectueux. J'ai entrepris avec mon mari toutes les démarches possibles pour obtenir réparation, rien à faire ! pas de réponse à mes courriers AR, notre conseiller nous a envoyé balader et ne s'occupe plus du dossier, le responsable du magasin s'est engagé par deux fois à faire le nécessaire, mais se fout de nous comme tout les autres, et le siège social nous raccroche au nez en nous répondant qu'il n'est pas concerné ! Bref, 5000 euros de cuisine, un panier d'angle qui ne s'ouvre pas, mais ne se ferme pas non plus, une étagère manquante, un plan de travail gondolé et rayé de partout, un évier dont la sortie robinet nous empêche d'ouvrir la fenêtre, un tiroir casseroles qui coince et pire, un meuble de mauvaise taille nous a été livré au départ, ce qui nous a fait faire de mauvaises coupes, et du coup toute la cuisine se trouve décalée et nous a contraint à condamner un tiroir et une porte (donc 1 meuble entier qui ne sert à rien), sans parler d'un meuble d'angle haut, dont il était impossible de fermer les portes une fois les poignées installées ! Bref, je deviens folle avec cette histoire et ne compte pas en rester là ! Vous disiez dans votre post qu'il suffisait de remplir un dossier demandé au tribunal, et de comparaître à l'audience, et que ça ne nous coûterait rien ??? pouvez vous m'expliquer comment faire ? merci d'avance, cordialement, Féerie2105.

Par **seresbest**, le **12/09/2014** à **12:41**

**N'ACHETEZ CHEZ xxxxxx AVEC DELAIS DE LIVRAISON!!!!!!**

C'est vrai xxxxxx est un enseigne de merdre!!

J'ai commandé sur leur site un produit qui a eu un délai de livraison de 5 semaines. Le dernier jour de délai j'ai reçu un texto comme quoi le produit n'est pas encore disponible et que je vais être contacté à la prochaine.

Bien sûr j'ai appelé mon magasin de retrait...il m'ont dit qu'il ne peuvent rien faire et que je dois contacter le service internet...0969362952

Chaque fois ils m'ont assuré "d'avoir traité la commande, de contacter le magasin de retrait, de contacter le fournisseur, d'informer le responsable etc." et que je vais être contacté en 24h, 48h, 72h etc...mais personne ne m'a pas contacté!! J'ai dépassé le délai de livraison 17 jours déjà et j'ai peur que ça va durer longtemps!!

Par **loulou79**, le **18/02/2015** à **20:22**

Bien d'accord avec "seresbest" en ce qui concerne xxxxxx. Le 09/12//2014 j'ai acheté un salon complet (2 fauteuils et un canapé) J'ai réussi à me faire livrer des fauteuils avec un retard de 15 jours. En ce qui concerne le canapé pas vu. Coût total de l'opération 1883 euros. La

livraison était prévue pour le 5 février 2015. A noter que j'ai aussi acheté un frigo américain (coût 808 euros prix promo) qui a l'usage présentait une fuite. Après visite de SAV le technicien à conclut a un fonctionnement normal. J'ai recontacté le SAV qui n'a pas voulu une autre visite sauf payante. J'ai adressé une LR avec AC au directeur. Les choses ont bougé un autre technicien vient me changer l'électrovanne ces jours ci. Nous sommes le 19/02/2015. Mais le problème du canapé n'est pas régtler.

Par **Genevrier**, le **05/01/2017** à **07:45**

Bonjour, non seulement xxxxxx ne respecte pas ses engagements et se fout du client mais quand vous avez le vendeur au téléphone il se paie votre tête et menace si vous élevez le ton. Je n'ai jamais vu cela de la part d'un commercial qui est dans tout ses torts.

Fuyez xxxxxx. C'est de l'armnaque

Détails et preuves à dispositon

Par **Genevrier**, le **02/02/2017** à **07:57**

Excusez moi mais si vous saviez les insultes auxquelles j'ai eu droit. On ne peut être qu'excédé.

D'autre part malgré une lecture approfondie du forum je ne sais toujours pas quelle est la bonne date de livraison entre celle de la facture d'acompte et le bon de commande. 9 janvier ou 29 janvier.

Merci