

Livraison : quels sont vos droits ?

Par **Bercy Infos** < <https://economie.gouv.fr/entreprises/bercy-infos-qui-sommes-nous> >, le 07/11/2022 - **Achats sur internet**

Vous avez acheté un produit en magasin ou sur internet qui doit être livré à votre domicile ? Si le délai n'est pas respecté, que le colis arrive endommagé ou que le produit ne correspond pas à votre commande, vous pouvez agir. Le point sur vos droits en matière de livraison.

Quels sont vos droits avant la livraison ?

Vous avez prévu de vous faire livrer des marchandises ?

Le vendeur a l'**obligation de vous communiquer une date** ou un **déla**i de livraison, avant la signature du contrat qui vous lie. Les clauses imprécises, comme « selon les disponibilités d'approvisionnement » ou « à titre indicatif », sont « présumées abusives », explique l'**Institut national de la consommation** < <https://www.inc-conso.fr/> > (INC).

Faute d'information, le **professionnel dispose d'un délai maximal de 30 jours** pour vous livrer.

Quels sont vos droits en cas de retard de livraison ?

Le professionnel n'a pas respecté le délai prévu ?

Hors cas de **force majeure** < https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032041431/ > (autrement dit un événement extérieur, imprévisible et irrésistible, qui ne s'apprécie qu'au cas par cas) vous pouvez le **mettre en demeure de vous livrer** dans un délai supplémentaire raisonnable, « par lettre recommandée avec avis de réception ou support durable tel un courrier électronique », précise la **direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes** (DGCCRF). **Conservez bien la preuve de votre courrier.**

Le délai raisonnable n'a pas de définition stricte. Tout dépend du contexte. En effet, comme l'indique l'INC : « selon que la livraison concerne un réfrigérateur ou l'installation d'une cuisine, le délai raisonnable de livraison ne sera, bien évidemment, pas le même ».

Si la livraison n'a toujours pas eu lieu après ce nouveau délai, vous pouvez **dénoncer le contrat**, notamment par lettre recommandée avec accusé de réception. **L'article L216-2 du Code de la consommation** < <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006069565&idArticle=LEGIARTI000032226966> > dispose que « le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre (...), à moins [qu'il] ne se soit exécuté entre-temps ». Le vendeur doit ensuite **vous rembourser intégralement sous 14 jours maximum**, sous peine de majoration.

À savoir

► Cadeau d'anniversaire, mariage, Noël... : dans les cas où la date de livraison est un

élément essentiel et déterminant de votre achat, « faites-le préciser par écrit dans le contrat », conseille l'INC. Vous pourrez alors le rompre immédiatement en cas de non livraison dans les délais, sans première mise en demeure. En effet, en vertu de [l'article L216-2 du Code de la consommation < https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006069565&idArticle=LEGIARTI000032226966 >](#), « le consommateur peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le professionnel refuse de livrer (...) ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison (...) à la date ou à l'expiration du délai prévu (...) et que cette date ou ce délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat ».

- ▶ Notez que dans les cas où le produit n'a pas été reçu, ou bien a été reçu mais en étant non conforme à la description, il est possible de faire jouer la procédure de *chargeback* auprès de votre banque. Pour en savoir plus sur le *chargeback*, [consultez notre article dédié](#).

Quels sont vos droits en cas de marchandise endommagée ?

Votre produit arrive endommagé ?

Refusez de signer le bon de livraison, à moins d'y faire figurer vos réserves, et **refusez la marchandise**.

En effet, « dès lors que le consommateur prend possession du bien, les risques (...) lui sont transférés », prévient la DGCCRF. Cette dernière indique que : « Par conséquent, il est important de ne pas signer le bon de livraison avant d'avoir vérifié le contenu des colis et l'état de la marchandise. »

Mettez en demeure le vendeur, par **lettre recommandée**, de vous livrer un produit non endommagé.

Les frais de retour et d'envoi restent à la charge du professionnel. C'est également à lui de se retourner contre le transporteur.

À savoir

Il est conseillé de ne pas signer le bon de livraison en indiquant « sous réserve de déballage ». En effet, cette indication n'a aucune valeur juridique et ne permet pas d'établir que les dommages existaient lors de la livraison.

Quels sont vos droits en cas de marchandise non conforme ?

Votre colis ne correspond pas à ce que vous aviez commandé ?

Vous avez la possibilité, de la même façon que pour un produit endommagé, **d'inscrire vos réserves sur le bon de livraison** et de **refuser la marchandise**. « Vous êtes en droit d'exiger le respect de la commande et d'invoquer la **garantie légale de conformité**, prévue à [l'article L. 217-4 du Code de la consommation < https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006069565&idArticle=LEGIARTI000032221273&dateTexte=&categorieLien=cid >](#) », explique l'INC.

La non-conformité peut s'appliquer dans des situations diverses : « différence esthétique, livraison incomplète, fonctionnalités différentes, non fonctionnement »... Là encore, les frais de retour et d'envoi d'une nouvelle commande sont à la charge du vendeur.

Notez que certains contrats précisent que le consommateur dispose d'un délai de trois jours pour émettre des réserves auprès du transporteur.

Que faire en cas de litige ?

- ▶ Vous rencontrez une difficulté avec une entreprises à la suite d'un acte de consommation (même au-delà du problème de livraison) ? Grâce à la plateforme [Signalconso < https://signal.conso.gouv.fr/comment-%C3%A7a-marche>](https://signal.conso.gouv.fr/comment-%C3%A7a-marche), vous pouvez signaler en quelques clics des anomalies rencontrées avec un professionnel et être aiguillé dans les démarches à suivre.
- ▶ Dans tous les cas, si vous ne parvenez pas à obtenir un règlement à l'amiable avec le professionnel, vous pouvez tout d'abord vous tourner vers des **associations de consommateurs** qui pourront probablement vous assister utilement.
- ▶ Vous pouvez également vous tourner vers la [médiation de la consommation](#), qui a pour mission de proposer des solutions aux litiges entre les consommateurs et les professionnels.
- ▶ Vous pouvez aussi contacter [la Direction départementales de la protection des populations \(DDPP\)](#) ou la [Direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations \(DDETSPP\)](#), dont vous dépendez.

Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

Achats en ligne : comment vérifier la fiabilité d'un site internet ?

Vente à distance : tout savoir sur le délai de rétractation

Droits du consommateur : les démarches à suivre en cas de litige avec une entreprise

En savoir plus sur la livraison

Sur le site de la DGCCRF

Sur le site de l'Institut national de la consommation (INC) < <https://www.conso.net/content/la-livraison>>

Ce que dit la loi

Article L. 138-1 et suivants du Code de la consommation <

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006069565&idArticle=LEGIARTI000028747758>
Article 1610 du Code civil < <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000006441601&cidTexte=LEGITEXT000006070721>>

Thématiques : [Achats sur internet](#)

Ce sujet vous intéresse ? Chaque mardi avec la lettre Bercy infos Particuliers, ne manquez aucune info pratique sur vos droits et obligations en matière de fiscalité, épargne, consommation ...

exemple : nom.prenom@domaine.com

Je m'abonne

Je consens à ce que mon adresse email soit utilisée afin de recevoir les lettres de Bercy infos. [Consulter notre politique de confidentialité](#)

Partager la page   