

J. 179/04-2010

LES LIVRAISONS

Vous avez commandé, il y a quelque temps déjà, des meubles de cuisine, un lave-linge, un canapé, des appareils électroménagers... et, malgré les promesses du vendeur, vous n'avez toujours pas été livré.

De même, vous avez passé une commande pour la réalisation d'une prestation de services (installation d'une cuisine par exemple), et le professionnel n'arrête pas de repousser la date initialement prévue pour le début des travaux.

Et le jour où la livraison a enfin lieu, vous vous apercevez que ce n'est pas ce que vous avez commandé, ou bien que le produit est endommagé.

L'objet de cette fiche est de vous faire connaître vos droits et de vous aider à les faire valoir.

LA DATE DE LIVRAISON

I - VOTRE COMMANDE A ÉTÉ PASSÉE DANS UN MAGASIN

Selon le montant de votre commande (plus ou moins 500 €), vos recours en cas de retard seront différents.

A. Le montant de votre achat est supérieur à 500 euros

1) Le vendeur a l'obligation d'indiquer une date limite de livraison

Lorsque la livraison n'est pas immédiate, le vendeur est obligé d'indiquer, dans le contrat, la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou exécuter la prestation (article L. 114-1 du code de la consommation).

La jurisprudence estime que les mentions d'une livraison «*fin juillet*» ou «*début septembre*» satisfont aux prescriptions légales de l'article L. 114-1. Une livraison fin juillet devra intervenir au plus tard le 31 juillet; une livraison début septembre, le 15 septembre au plus tard (CA Paris, 3 juillet 2001, *Dalloz* 2001, *AJ* 2740).

2) Si la date limite prévue pour la livraison est dépassée de plus de sept jours

Dès que la date prévue pour la livraison est dépassée de plus de 7 jours, vous pouvez demander par lettre recommandée avec accusé de réception la résolution (c'est-à-dire l'annulation) de la vente (article L. 114-1 alinéa 2 du code de la consommation).

La loi vous donne 60 jours ouvrés maximum, à compter de la date théorique, pour le faire (article L. 114-1 alinéa 3).

Le vendeur ne peut s'opposer à votre demande, à moins qu'il ne prouve que le retard de livraison est dû à un cas de force majeure. La force majeure est strictement appréciée. Le professionnel ne peut invoquer des problèmes de fabrication ou des problèmes d'approvisionnement pour se dégager de sa responsabilité.

Ainsi, le vendeur ne peut invoquer qu'est un cas de force majeure justifiant le retard de livraison, le fait pour le client de confirmer tardivement le choix du coloris (CA Versailles, 8 mars 2002, *BRDA* 2002, n° 9, p. 10).

À noter : Une fois que le professionnel a reçu votre lettre recommandée, le contrat est automatiquement annulé – à moins que la livraison ou la prestation n'aient eu lieu entre l'envoi et la réception de cette lettre recommandée (article L. 114-1 alinéa 3).

Le vendeur ne peut vous contraindre à accepter la livraison, et il doit vous rembourser l'argent que vous aviez versé au moment de la commande.

Important : Cette règle s'applique non seulement aux ventes de biens meubles, mais aussi aux prestations de services fournies au consommateur. Ainsi, si un artisan tarde à effectuer les travaux prévus chez vous, vous pouvez également résilier le contrat par lettre recommandée avec AR si le contrat porte sur des sommes supérieures à 500 €.

3) Vous pouvez demander des dommages et intérêts

Si vous décidez malgré tout d'attendre la livraison alors que celle-ci est retardée de plus de 7 jours, et si ce retard vous a causé un préjudice que vous pouvez chiffrer, vous pouvez demander des dommages et intérêts au vendeur.

Les juges considèrent en effet que le fait pour l'acquéreur de ne pas demander la résiliation d'un contrat, alors que les conditions de l'article L. 114-1 du code de la consommation sont réunies, ne constitue pas une renonciation au droit de demander réparation du préjudice (Cass. civ. I, 12 mai 2004, pourvoi n° 01-14271).

B. Le montant de votre achat est inférieur à 500 euros

Il n'y a pas d'obligation légale d'indiquer une date limite de livraison. Cependant, la livraison ne dépend pas uniquement du bon vouloir du vendeur.

1) Si une date figure sur le bon de livraison, cette date doit être respectée

Si vous n'avez pas été livré à la date convenue, l'article 1610 du code civil vous donne le choix entre :

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

Conseil : Écrivez toujours par lettre recommandée avec AR afin de conserver une trace écrite de vos démarches.

Un retard de quelques jours n'est pas de mesure à entraîner l'annulation du contrat.

Si vos démarches amiables auprès du vendeur n'aboutissent pas, vous serez contraint de saisir les tribunaux pour obtenir satisfaction (voir page 5).

2) Si aucune date ne figure sur le bon de commande

Le vendeur s'est contenté de vous promettre verbalement une livraison «*au cours de la semaine prochaine*», par exemple. Dans ce cas, si vos démarches amiables (mise en demeure par lettre recommandée avec AR) n'aboutissent pas, il faudra saisir le tribunal.

Le tribunal tiendra compte des usages commerciaux en la matière pour sanctionner le vendeur.

3) Si le bon de commande indique une date de livraison «*à titre indicatif*»

La clause qui stipule une date indicative d'exécution du contrat (en dehors des cas où la loi l'autorise : fourniture d'énergie...) est présumée abusive (article R. 132-2, 7° du code de la consommation). Si une telle clause figure dans le contrat, n'en tenez pas compte et mettez le vendeur en demeure de vous livrer (voir ci-dessus).

4) Vous pouvez demander des dommages et intérêts en cas de retard de livraison

Si le retard de livraison vous a causé un préjudice que vous êtes en mesure de prouver et de chiffrer, vous pouvez demander des dommages et intérêts au vendeur en invoquant l'article 1611 du code civil.

Cela peut-être le fait de vivre dans une pièce non meublée, d'être obligé de dormir sur un lit d'appoint, de dormir à l'hôtel, de prendre vos repas à l'extérieur...

À noter : Dans tous les cas, si vos demandes verbales n'ont pas d'effet, confirmez-les toujours par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce courrier, vous demanderez au vendeur de vous livrer dans un délai que vous lui fixerez.

Si vous êtes contraint de saisir les tribunaux, vous pourrez produire ces courriers pour apporter la preuve que vos mises en demeure n'ont pas été suivies d'effet.

Important : Si le bon de commande prévoit que le retard dans la livraison ne peut constituer une cause de résiliation, n'en tenez pas compte : une telle clause est, de manière irréfragable, présumée abusive (article R. 132-1, 7° du code de la consommation).

II – VOUS AVEZ ACHETÉ À DISTANCE (PAR COURRIER, PAR TÉLÉPHONE, SUR UN SITE WEB, PAR MAIL...)

A. Le vendeur a l'obligation d'indiquer une date limite de livraison

Quel que soit le montant de l'achat, le vendeur à distance est obligé d'indiquer au consommateur, avant la conclusion du contrat, la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation (article L. 121-20-3 du code de la consommation).

À défaut, il est réputé devoir délivrer les biens ou exécuter la prestation dès la conclusion du contrat.

Le professionnel n'a pas le droit d'indiquer une date de livraison «*à titre indicatif*». En effet, une telle clause est présumée abusive (article R. 132-2, 7° du code de la consommation).

B. Si la date limite de livraison est dépassée de plus de 7 jours, vous pouvez résilier par lettre recommandée avec accusé de réception

Dès que la date de livraison prévue est dépassée de plus de 7 jours, vous pouvez demander par lettre recommandée avec accusé de réception la résolution (annulation) de la vente. La loi vous donne 60 jours ouvrés maximum, à compter de la date théorique, pour le faire.

Vous devez alors être remboursé de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours qui suivent la date à laquelle la vente est résolue (c'est-à-dire le jour de la réception par le vendeur de la lettre recommandée avec accusé de réception).

Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur (article L. 121-20-1 du code de la consommation).

De même, lorsque le contrat ne peut être exécuté en raison de l'indisponibilité du bien, le consommateur doit être informé de cette indisponibilité; il est alors remboursé dans les mêmes conditions.

À noter : Ces dispositions s'appliquent également aux prestations de services souscrites à distance.

Décompte du délai de 7 jours

En l'absence de précision légale, les règles de droit commun s'appliquent : le jour prévu pour la livraison ne doit pas être compté; les samedis et les dimanches doivent être comptés sauf s'ils tombent le dernier jour du délai, auquel cas le délai est alors prorogé jusqu'au jour ouvrable suivant.

Décompte du délai de 60 jours

La loi précise qu'il s'agit de jours ouvrés.

Les jours ouvrés sont les jours habituellement travaillés. En pratique, on ne compte pas les samedis dans le calcul des jours ouvrés, même si dans certaines entreprises le samedi est un jour travaillé.

À LA LIVRAISON, VÉRIFIEZ LA MARCHANDISE

I – LA SIGNATURE DU BON DE LIVRAISON : UNE FORMALITÉ IMPORTANTE

Lorsque le livreur se présentera chez vous, il vous demandera de signer le bon de livraison.

C'est une formalité très importante et le livreur doit vous laisser le temps de vérifier l'état de la marchandise. Examinez soigneusement l'état des emballages, pour vérifier que les colis n'ont pas reçu de chocs.

Et si, malgré tout, des dommages ont échappé à votre examen, **signalez-les le plus rapidement possible au vendeur et/ou au livreur.**

Évitez de signer le bon de livraison en indiquant «*sous réserve de déballage*», car cette indication n'a aucune valeur juridique et ne suffit pas à établir que les dommages existaient lors de la livraison.

À noter : Si vous êtes absent au moment de la livraison, vous pouvez demander à une personne de votre choix de réceptionner la marchandise à votre place (voisin, gardien...). Demandez-lui d'être très vigilante, car sa signature sur le bon de livraison vous engage.

A. La marchandise doit correspondre à ce que vous avez commandé

Le vendeur doit respecter le contrat passé avec vous et vous livrer un article totalement identique à celui que vous avez commandé (article 1604 du code civil).

C'est en se référant au bon de commande que l'on pourra apprécier si la livraison est conforme ou non. Il est donc important de bien faire préciser sur le bon de commande les références précises de la marchandise.

En signant le bon de livraison sans réserves, vous reconnaissez implicitement que la marchandise vous convient et que vous êtes satisfait. En effet, les tribunaux considèrent que l'acceptation

sans réserves de la marchandise par l'acheteur lui interdit de se prévaloir des défauts de conformité par rapport à la commande (Cass. civ. I, 26 juin 2001, pourvoi n° 99-17631).

Telle est la solution juridique telle qu'elle est appliquée par les tribunaux s'ils ont à se prononcer. Dans la pratique, si la non-conformité est évidente (références, coloris... différents de ceux commandés), la plupart du temps, le vendeur ne fera pas de difficultés pour remplacer le produit non conforme par celui que vous aviez commandé. C'est pourquoi, dès que vous constatez la non-conformité, réagissez très rapidement auprès du vendeur.

À noter : Les juges estiment qu'une différence purement esthétique ou minime peut constituer une non-conformité (CA Colmar, 7 février 1997, *D. affaires* 1997, 1388).

B. La livraison doit être complète

Si seulement une partie de votre commande a été livrée, faites des réserves sur le bon de livraison en indiquant quels éléments de votre commande n'ont pas été livrés. Si vos démarches auprès du vendeur pour obtenir le reste de votre commande n'aboutissent pas (mise en demeure par lettre recommandée), vous pouvez demander la résolution de la vente devant les tribunaux (voir page 5).

Les juges rechercheront s'il y a lieu d'annuler la totalité de la commande (c'est le cas notamment si votre commande porte sur un ensemble d'éléments indissociables : chambre à coucher, meubles de cuisine...) ou seulement la partie de la commande qui n'a pas été livrée (dans le cas d'éléments pouvant être dissociés).

Ainsi, les juges ont décidé que la livraison d'une cuisine doit être complète, et que le retard de la livraison des portes sous évier et du plan de travail justifie la résolution de la totalité de la commande (CA Nîmes, 17 février 2005, *JurisData* 2005, 269 526).

LA MARCHANDISE EST ABÎMÉE, QUELS SONT VOS RECOURS ?

À la livraison, vous vous apercevez que la marchandise est endommagée. Que devez-vous faire ?

Le vendeur ne peut vous obliger à accepter la marchandise au motif que le défaut est mineur, de faible importance, ou qu'il peut y remédier facilement.

La Cour de cassation a d'ailleurs rappelé que la commande d'une chose neuve s'entend d'une chose sans défaut (Cass. civ. I, 3 mai 2006, pourvoi n° 04-20 432; Cass. civ. I, 3 juillet 2008, pourvoi n° 07-16 464).

Nous ne traitons ici que des dommages subis en cours de transport. Pour les dysfonctionnements ou les malfaçons constatés à l'usage, reportez-vous à la fiche sur les garanties du vendeur (J. 173), disponible sur <www.conso.net/infos-pratiques.htm>.

Selon que vous avez passé votre commande dans un magasin ou à distance, les règles à suivre ne seront pas les mêmes.

I – LA COMMANDE A ÉTÉ PASSÉE DANS UN MAGASIN

A. Qui est le propriétaire de la marchandise ?

Généralement, l'acheteur devient propriétaire de la marchandise dès la signature du contrat de vente, même si la livraison n'est pas immédiate. Mais le vendeur peut avoir prévu contractuellement la réserve de propriété de la marchandise tant

qu'elle n'a pas été payée (c'est le cas notamment dans les ventes avec réserve de propriété). Reportez-vous à votre contrat.

B. C'est au propriétaire d'exercer un recours

Selon les règles du code civil (article 1138) et du code de commerce (article L. 132-7), le propriétaire de la marchandise supporte les risques du transport, sauf convention contraire.

Attention : dire que le propriétaire de la marchandise «*supporte les risques*» signifie que c'est à lui d'exercer un recours. Cela ne signifie pas qu'il n'a aucun recours. Mais si les recours échouent, le propriétaire supportera seul les dommages subis par la marchandise.

Si votre bon de commande comporte la clause suivante : «*la marchandise voyage aux risques et périls de l'acheteur*», sachez que cette clause ne vous prive pas de tout recours. Elle est tout à fait légale.

C. Confirmez les réserves au transporteur

1) Si le vendeur a fait appel à une société de transport

Vous devez notifier au transporteur, dans les trois jours, les réserves éventuellement portées sur le bon de livraison, par lettre recommandée (article L. 133-3 du code de commerce).

En effet, le code de commerce édicte que le transporteur est présumé responsable des dommages subis pendant le transport ainsi que de la perte, sauf cas de force majeure (article L. 133-1 du code de commerce).

Si vous ne respectez pas cette formalité (envoi d'une lettre recommandée dans les trois jours), l'action contre le transporteur est juridiquement forclose, c'est-à-dire qu'il n'est plus possible de demander au transporteur la réparation du préjudice, y compris devant les tribunaux.

À noter : Si le transporteur ne conteste pas les réserves apportées en sa présence sur le bon de livraison par le destinataire, il est alors réputé les accepter tacitement (Cass. com., 24 novembre 1987, pourvoi n° 86-14 424).

Ceci est la règle juridique que le transporteur est en droit de vous opposer et qu'un tribunal appliquerait s'il était amené à se prononcer. Dans la pratique, beaucoup de vendeurs acceptent de reprendre, à titre commercial, la marchandise abîmée et se chargent des recours contre le transporteur.

C'est pourquoi vous avez tout intérêt à avertir également le vendeur des dommages que vous avez constatés. Envoyez-lui le plus rapidement possible une lettre recommandée dans laquelle vous le mettez en demeure de vous livrer une marchandise non endommagée (voir l'encadré ci-contre).

2) Si le vendeur s'est chargé de la livraison avec ses propres camions

Votre seul interlocuteur est le vendeur. Si vous constatez que la marchandise est abîmée ou que la livraison est incomplète, c'est au vendeur que vous devrez adresser vos réclamations. Il est conseillé de les faire par lettre recommandée afin de garder une trace écrite en cas de problèmes ultérieurs.

II - LA COMMANDE A ÉTÉ PASSÉE À DISTANCE

Pour les achats à distance, les entreprises de vente à distance sont responsables de la bonne exécution du contrat à l'égard du consommateur, que cette exécution soit le fait de l'entreprise elle-même ou celui d'un prestataire de services désigné par elle (comme un transporteur par exemple). Il appartient donc aux entreprises de vente à distance de se retourner contre les prestataires de services en cas de problèmes (article L. 121-20-3 dernier alinéa du code de la consommation).

Le vendeur à distance ne peut se dégager de sa responsabilité qu'en prouvant que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable au consommateur, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat ou à un cas de force majeure (article L. 121-20-3 du code de la consommation).

La force majeure est appréciée de façon très restrictive. C'est un événement extérieur, imprévisible et irrésistible qui rend l'exécution de l'obligation impossible.

Ainsi, pour les tribunaux, la grève de la Poste n'est pas un événement imprévisible et insurmontable dans la mesure où il existe d'autres entreprises assurant le transport de colis (TGI Bordeaux, 11 mars 2008).

De même, le vendeur à distance ne peut insérer dans les contrats une clause qui limiterait ou exclurait sa responsabilité de plein droit à l'égard du consommateur en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat (Cass. civ. I, 13 novembre 2009, pourvoi n° 07-14 856).

Envoyez au vendeur, le plus rapidement possible, une lettre recommandée dans laquelle vous le mettez en demeure de vous livrer une marchandise non endommagée.

Les frais de retour ne doivent pas rester à votre charge. Si vous en avez fait l'avance, ils doivent vous être remboursés.

À noter : Dans un certain nombre de contrats, il est précisé que le consommateur dispose d'un délai de 3 jours pour émettre des réserves auprès du transporteur, par lettre recommandée, sous peine de forclusion.

Cette règle, conforme au code de commerce (article L. 133-3), est surtout destinée à faciliter le recours du vendeur contre le transporteur. En aucun cas, elle ne prive le consommateur de ses recours contre le vendeur sur le fondement de la responsabilité de plein droit de ce dernier.

En cas de problèmes, le vendeur à distance est donc votre principal interlocuteur.

La garantie légale de conformité et la livraison

Quel que soit le mode d'achat du bien (vente classique dans un magasin ou vente à distance), le vendeur professionnel est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance (article L. 211-4 du code de la consommation). La conformité recouvre à la fois la correspondance du bien à la commande passée et les qualités auxquelles un consommateur peut légitimement s'attendre.

Ainsi, au titre de la garantie légale de conformité, le consommateur, face à un bien endommagé par le transport, pourrait se retourner contre le vendeur qui n'a pas respecté son obligation de livrer un bien conforme.

Par ailleurs, pendant les six premiers mois qui suivent la livraison, les défauts de conformité qui apparaissent sont supposés exister au moment de la délivrance (article L. 211-7 du code de la consommation); le vendeur ne peut s'en dégager qu'en apportant la preuve contraire. Le consommateur n'a pas à apporter la preuve que le défaut (le dommage) existait bien au moment de la livraison.

Pour plus de renseignements sur la garantie de conformité, voir la fiche pratique J. 173, « Les garanties du vendeur », téléchargeable sur <www.conso.net/infos-pratiques.htm>.

LA MARCHANDISE EST PERDUE

Votre commande ne vous a jamais été livrée alors que le vendeur affirme l'avoir expédiée. Elle a pu être égarée, ou son acheminement a pu prendre du retard. C'est au vendeur de faire les démarches nécessaires auprès de la société de distribution de colis à laquelle il a fait appel. En tout état de cause, au titre de sa responsabilité de plein droit, il doit vous faire parvenir

sans frais supplémentaires une nouvelle marchandise ou vous rembourser les sommes versées.

Pour plus de renseignements sur les achats à distance, reportez-vous à la fiche J. 240, « Acheter en ligne : questions-réponses », téléchargeable sur <www.conso.net/infos-pratiques.htm>.

LES RECOURS

Si vous ne parvenez pas à trouver une solution amiable, vous avez la possibilité de saisir les tribunaux.

Les juridictions civiles

- Le juge de proximité (greffe du tribunal d'instance), si les sommes en jeu sont inférieures ou égales à 4000 €. L'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire.
- Le tribunal d'instance, si les sommes en jeu sont comprises entre 4000 et 10000 €. L'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire.
- Le tribunal de grande instance, si les sommes en jeu sont supérieures à 10000 €. Vous devrez obligatoirement faire appel à un avocat.

Le tribunal compétent est celui du siège social de l'entreprise, ou du lieu de livraison ou de l'exécution de la prestation de services (votre domicile).

Et pour tous les litiges avec un professionnel, ce peut être le tribunal du lieu où vous résidiez au moment de la conclusion du contrat ou au moment de la survenance du litige, (article L. 141-5 du code de la consommation).

Les juridictions pénales

Si vous êtes victime d'une infraction (pratique commerciale déloyale...), vous pouvez porter plainte auprès du procureur de la République près du tribunal de grande instance (TGI) de votre domicile, par simple lettre exposant les faits.

Vous pouvez obtenir des informations sur les procédures, notamment auprès des points d'accès au droit (PAD) ou des maisons de justice et du droit (MJD). Un annuaire de ces lieux figure sur le site du ministère de la justice : <www.annuaires.justice.gouv.fr>.

En cas de conflit avec un transporteur, ne perdez pas trop de temps à essayer de trouver un arrangement amiable car, en matière de transport, la prescription (période au-delà de laquelle on ne peut plus réclamer quelque chose à quelqu'un devant les tribunaux) est de un an (article L. 133-6 du code de commerce).

Françoise Hébert-Wimart

Arrhes ou acompte ?

Lorsque le contrat est résolu (annulé), les sommes que vous avez versées au moment de la commande doivent vous être remboursées. Mais selon la qualification donnée à ces sommes, le sort du contrat et de l'argent versé au moment de la commande sera différent.

Si la somme versée est qualifiée d'**acompte** dans le bon de commande, le contrat est définitif et le vendeur doit vous rembourser la somme intégralement. Il peut être condamné à vous verser des dommages et intérêts si le non-respect de ses engagements vous a causé un préjudice que vous pouvez évaluer.

Si cette somme est qualifiée d'**arrhes**, cela signifie que chacune des parties peut revenir sur son engagement ; l'acheteur en perdant cette somme, ou le vendeur en la restituant au double.

Si rien n'est mentionné dans le contrat, on considère qu'il s'agit d'arrhes (article L. 114-1 alinéa 4 du code de la consommation).

Pour écarter la qualification supplétive d'arrhes, la qualification d'acompte doit résulter d'une volonté sans ambiguïté de la part des parties. Ce qui n'est pas le cas de conditions générales de vente non portées à la connaissance de l'acheteur et