



Délai de livraison non respecté : vous avez des droits pour agir

Publié le 14 décembre 2021 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Illustration 1

Crédits : © gradt - stock.adobe.com

Votre produit a été livré avec du retard alors que vous l'avez acheté sur internet ou en magasin ? Il était endommagé lorsque vous l'avez reçu ? Le produit livré ne correspond pas à votre commande ? Savez-vous que vous avez des droits ? *Service-Public.fr* vous explique tout concernant la livraison !

Le produit qui vous intéresse n'est pas disponible immédiatement ou bien il est trop volumineux pour que vous puissiez l'emporter du magasin. La date de livraison à votre domicile est un élément essentiel et déterminant de votre achat et doit être précisée dans le contrat. Vous pourrez ainsi le rompre immédiatement si les délais de livraison ne sont pas respectés.

Livraison de marchandises

Dès qu'un achat s'accompagne d'une livraison, le vendeur est obligé de vous communiquer de manière claire et lisible, avant la signature du contrat, la date ou le délai auquel il s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service.

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

Cette obligation s'applique que la vente ait lieu dans un magasin ou qu'elle soit conclue à distance (par internet, par correspondance, par téléphone...).

À noter : Si la livraison doit arriver avant une date précise (cadeau d'anniversaire, départ en vacances, mariage...) et qu'il s'agit d'une condition essentielle pour vous, faites-le préciser par écrit dans le contrat.

À savoir : Si le contrat n'indique aucune date, le vendeur est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale ([article L. 131-1 du code de la consommation](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI00003227142/) ^{LF} (https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI00003227142/)).

Retard de livraison

Hors cas de force majeure, vous pouvez mettre en demeure le vendeur de vous livrer dans un délai supplémentaire raisonnable, « *par lettre recommandée avec avis de réception ou en adressant un courrier électronique* ».

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. Le vendeur doit ensuite vous rembourser intégralement sous 14 jours maximum, sous peine de majoration.

À noter : En cas de retard de livraison, la mise en demeure est une condition indispensable, préalablement à l'annulation de la commande. Conservez précieusement une copie à titre de preuve.

Marchandise endommagée

Refusez de signer le bon de livraison, à moins d'y faire figurer vos réserves, et refusez 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 sa charge, c'est également à lui de se retourner contre le transporteur.

À noter : Si le transporteur ne vous a pas laissé la possibilité de vérifier l'état du colis, vous avez alors 10 jours pour l'informer, par lettre recommandée, des défauts constatés ([article L. 224-65 du code de la consommation](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI00003226573/) ^{LF} (https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI00003226573/)).



Marchandise non conforme

Inscrivez vos réserves sur le bon de livraison et refusez la marchandise. Vous pouvez exiger le respect de la commande et invoquer la [garantie légale de conformité](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11094) (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11094>).

La non-conformité peut s'appliquer dans des situations diverses : différence esthétique, livraison incomplète, fonctionnalités différentes, non fonctionnement du produit...

Les frais de retour et d'envoi d'une nouvelle commande sont également à la charge du vendeur.

À savoir : certains contrats précisent que le consommateur dispose d'un délai de 3 jours pour émettre des réserves auprès du transporteur.

 **À noter :** en cas de litiges, il est possible de contacter la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) dont les services vous informent sur vos droits et les différentes voies de recours qui existent. Vous pouvez également faire remonter votre problème sur le site [SignalConso](https://signal.conso.gouv.fr/comment-%C3%A7a-marche)  (<https://signal.conso.gouv.fr/comment-%C3%A7a-marche>).

Et aussi

- Achat à distance : livraison du bien ou exécution de la prestation (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10037>)
- Achat d'un produit : comment s'applique la garantie légale de conformité ? (<https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A15167>)
- Attention aux escroqueries à la livraison de colis ! (<https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A15285>)
- SignalConso : un nouveau service en ligne pour signaler un problème (<https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A13880>)

Pour en savoir plus

- Livraison : quels sont vos droits ?  (<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/livraison-vos-droits>)
Ministère chargé de l'économie
- La livraison  (<https://www.inc-conso.fr/content/la-livraison>)
Institut national de la consommation (INC)
- Signal conso  (<https://signal.conso.gouv.fr/>)
Ministère chargé de l'économie