

Cette fiche règlementaire a été réalisée en collaboration avec la Direction Départementale de la Protection des Populations.

I. LE PRINCIPE : LA DOUBLE OBLIGATION DU PROFESSIONNEL QUANT A L'EXCUTION DU SERVICE OU LA LIVRAISON DU BIEN

(Article L 216-1 Code de la consommation) Si le contrat n'est pas exécuté immédiatement, le professionnel doit indiquer une date ou un délai de livraison du bien ou d'exécution du service

=> Sous peine d'une amende administrative de 3 000 euros pour une personne physique et de 15 000 euros pour une personne morale (l'article L 131-1 du Code de la consommation)

- ✓ Le professionnel doit livrer le bien ou exécuter le service à la date ou dans le délai indiqué au consommateur.
- ✓ Exceptions :
 - Le consommateur et le professionnel peuvent convenir ensemble d'une autre date de livraison ou d'exécution que celle initialement prévue ;
 - Si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'indiquer au consommateur une date ou un délai de livraison, il est contraint de livrer ou d'exécuter le service dans un délai maximal de 30 jours à compter de la conclusion du contrat.

II. LE MANQUEMENT DU PROFESSIONNEL : LE CAS DE RESOLUTION DU CONTRAT = FIN DU CONTRAT

(Article L 216-2 Code de la consommation)

- ✓ Si le professionnel a manqué à son obligation de livrer le bien ou d'exécuter le service à la date ou dans le délai indiqué, ou à défaut dans le délai légal de 30 jours, le consommateur peut résoudre le contrat en respectant la procédure suivante :
 - Dans un premier temps, il enjoint le professionnel par courrier recommandé avec accusé de réception ou par un autre écrit sur support durable (message électronique par exemple) d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable.
 - Si le professionnel ne s'exécute toujours pas pendant le nouveau délai, le consommateur pourra, selon les mêmes modalités, informer le professionnel qu'il met fin au contrat.
- ✓ On considère que le contrat prend fin à réception de la lettre ou de l'écrit informant le professionnel de la résolution (à moins qu'il ne se soit exécuté entre l'envoi du courrier par le consommateur et sa réception)
- ✓ Néanmoins, le consommateur pourra résoudre immédiatement le contrat (sans passer par la phase d'injonction préalable) dans les situations suivantes :

- Lorsque l'absence de livraison dans les délais résulte d'un refus du professionnel de livrer ou de fournir le service ;
- Lorsque la date de livraison ou d'exécution du service constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat. Cette notion de condition essentielle du contrat s'apprécie soit au regard des circonstances même du contrat (achat lié à un évènement ponctuel, tel un mariage par exemple), soit au regard d'une demande expresse du consommateur au moment de la conclusion du contrat.

Les conséquences de la résolution du contrat : le remboursement

(Article L216-3 Code de la consommation)

Lorsque le consommateur a mis fin au contrat du fait d'un manquement du professionnel à son obligation de livraison du bien ou d'exécution du service, le consommateur doit être remboursé et prévoit un système de pénalités en cas de dépassement. Le professionnel doit rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les 14 jours suivants la date de dénonciation du contrat. Tout retard entraîne une majoration de plein droit de la somme à rembourser qui s'établit comme suit :

- 10% de la somme pour un retard inférieur ou égal à trente jours ;
- 20% de la somme pour un retard allant de trente jours à soixante jours ;
- 50% au-delà de soixante jours de retard.

III. LE TRANSFERT DE RISQUE

Les articles L.216-4 et L.216-5 du Code de la consommation fixent les conditions dans lesquelles le risque d'endommagement ou de perte d'un bien, qui fait l'objet d'une livraison, est transféré du vendeur au consommateur :

- ✓ Le risque est transféré au consommateur au moment où il prend physiquement possession des biens (lui-même ou un tiers désigné par lui) (L 216-4)
- ✓ Si le consommateur confie la livraison à un transporteur de son choix, autre que celui proposé par le professionnel, le risque de perte ou d'endommagement est transféré au consommateur au moment où le professionnel vendeur remet les biens au transporteur (L 216-5)

LES DELAIS DE LIVRAISON



REMARQUES :

- ✓ L'ensemble des dispositions du Code de la consommation relatives à la livraison et au transfert de risque, sont d'ordre public.
- ✓ Afin de ne pas s'engager sur les délais de livraison, certains vendeurs introduisent, dans leurs contrats, des clauses comme «livraison dès que possible», «livraison suivant fabrication», «livraison sans garantie de délai». Elles peuvent être considérées comme des clauses abusives.
- ✓ Par ailleurs, l'obligation de délivrance est une obligation de résultat. Le vendeur est donc tenu de s'exécuter à défaut, l'acheteur peut demander au juge l'exécution forcée par exemple par ordonnance en injonction de faire ou la résolution du contrat sans avoir à prouver une faute du vendeur.



Contact

Service Commerce Services Tourisme
commerce@pau.cci.fr
05 59 82 51 03