



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir
BP 217 - 13607 Aix-en-Provence cedex 1
www.ufc-aix.com – aixenprovence@ufc-quechoisir.org

Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

Les livraisons

La table en bois qui vous a été livrée est abimée, le canapé n'est pas livré à la date convenue...pour éviter tout problème lors d'une livraison quelques règles d'or à connaître.

Tout d'abord, il est conseillé de ne rien signer avant d'avoir déballé les paquets livrés et de vérifier que ce que vous avez reçu correspond bien à la commande que vous avez passée.

- sachez qu'un délai de livraison doit-être prévu pour tout achat dont le montant est supérieur à 500 euros.
- L'absence de livraison dans les 7 jours qui suivent la date prévue vous permet d'annuler la vente et de demander au vendeur le remboursement des sommes que vous avez versées.
*Bon à savoir : si le contrat prévoit que les sommes versées d'avance l'ont été à titre **d'acompte**, le commerçant doit vous les rembourser. Si le contrat ne qualifie pas la somme versée, il s'agit d'**arrhes**, et le commerçant doit vous rendre le double !*
- Pour les achats dont le montant est inférieur à 500 euros, le vendeur n'est pas obligé de prévoir une date de livraison. Si à la date prévue vous n'êtes pas livré, vous pouvez mettre en demeure le commerçant afin qu'il effectue la livraison dans un délai que vous fixerez vous-même. Si cette mise en demeure reste sans effet, il vous faudra saisir la juridiction de proximité afin de faire condamner le vendeur au remboursement des sommes versées avec éventuellement versement de dommages intérêts.
- En cas de livraison incomplète ou non-conforme à la commande, l'acheteur doit émettre des réserves, et il n'est pas tenu de payer le solde du prix. Pour les tribunaux, ces réserves sont très importantes, car l'absence de réserve en cas de défauts apparents de conformité équivaut à un consentement du client.
- Lorsque le bien est abimé, vous devez également immédiatement émettre des réserves ou refuser la livraison.
- Pour les problèmes de livraison concernant **les achats à distance** les règles sont identiques pour toutes les commandes supérieures à 500 euros, mais pour les commandes d'un montant inférieur ou égal, l'achat à distance fait l'objet de règles spécifiques. L'indication du délai n'étant pas obligatoire, le professionnel doit remplir le contrat au plus tard dans les 30 jours à compter de la date de transmission de votre commande. Si vous n'avez pas reçu votre commande, le professionnel doit en principe vous renvoyer le même article ou vous rembourser. Si la livraison n'est pas conforme, vous pouvez exiger soit une nouvelle livraison respectant votre commande soit le remboursement, avec éventuellement le versement de dommages intérêts.