



## Une commande réglé mais non reçu

Par **lecompte**, le **25/05/2012** à **08:36**

Bonjour,

j'ai passé une commande sur un site internet, tous les articles que j'ai commandé étaient donc bien disponible, une fois ma commande réglé, le lendemain je reçoit un e-mail me disant que ma commande est mise en attente car un article de ma commande était plus disponible et que donc je recevrai certainement la commande que le mois suivant. Quel article de loi de droit dois-je utiliser pour faire suivre cette affaire ayant en ma possession un bon de commande précisant bien une livraison normalement du colis sous 7 à 10 jours, pour moi j'appel sa de l'abus payer alors que l'article n'est pas disponible.

Par **pat76**, le **25/05/2012** à **17:58**

Bonjour

Vous avez payé la commande et elle ne vous a pas été livrée.

Le montant était égal ou supérieur à 500 euros?

Article L114-1 du Code de la Consommation

Créé par Loi 93-949 1993-07-26 annexe JORF 27 juillet 1993:

Dans tout contrat ayant pour objet la vente d'un bien meuble ou la fourniture d'une prestation de services à un consommateur, le professionnel doit, lorsque la livraison du bien ou la fourniture de la prestation n'est pas immédiate et si le prix convenu excède des seuils fixés par voie réglementaire, indiquer la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à

exécuter la prestation.

Le consommateur peut dénoncer le contrat de vente d'un bien meuble ou de fourniture d'une prestation de services par lettre recommandée avec demande d'avis de réception en cas de dépassement de la date de livraison du bien ou d'exécution de la prestation excédant sept jours et non dû à un cas de force majeure.

Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par le vendeur ou par le prestataire de services, de la lettre par laquelle le consommateur l'informe de sa décision, si la livraison n'est pas intervenue ou si la prestation n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre. Le consommateur exerce ce droit dans un délai de soixante jours ouvrés à compter de la date indiquée pour la livraison du bien ou l'exécution de la prestation.

Sauf stipulation contraire du contrat, les sommes versées d'avance sont des arrhes, ce qui a pour effet que chacun des contractants peut revenir sur son engagement, le consommateur en perdant les arrhes, le professionnel en les restituant au double.

Article R114-1 du Code de la Consommation

Modifié par Décret n°2001-95 du 2 février 2001 - art. 1 (V) JORF 3 février 2001 en vigueur le 1er janvier 2002:

Les contrats conclus entre professionnels et consommateurs ayant pour objet la vente d'un bien meuble ou la fourniture d'une prestation de services dont le prix convenu est supérieur à 500 euros sont soumis aux dispositions de l'article L. 114-1 lorsque la livraison du bien ou la fourniture de la prestation n'est pas immédiate.

Recommandation n°80-06  
concernant les délais de livraison  
(BOSP du 26/11/1980)

La commission des clauses abusives,

Vu le chapitre IV de la loi n° 78-23 du 10 janvier 1978 sur la protection et l'information des consommateurs de produits et de services;

Vu le code civil;

Vu le décret n° 78-464 du 24 mars 1978 portant application du chapitre IV de la loi n° 78-23 du 10 janvier 1978 sur la protection et l'information des consommateurs de produits et de services.

Considérant que l'inexécution de l'obligation de délivrance de la chose vendue dans le temps convenu entre les parties est sanctionnée en vertu du code civil par la résolution de la vente à la demande de l'acheteur et par la condamnation à des dommages et intérêts s'il y a préjudice;

Considérant que les nécessités ou les particularités des différents secteurs d'activités ont donné naissance à des usages variés en matière de fixation du délai de délivrance (de livraison) de la chose;

Considérant que sur la base des articles 1610 et 1611 du code civil le juge a donné un effet

distinct à la stipulation d'un délai dit de rigueur et à la stipulation d'un délai dit à titre indicatif;

Considérant que de nombreux contrats habituellement proposés aux non-professionnels ou consommateurs dans plusieurs secteurs d'activités contiennent des clauses qui visent à diminuer ou à supprimer la protection ci-dessus décrite lorsque les délais fixés ne sont pas respectés; que ces clauses sont abusives au sens de l'article 35 de la loi du 10 janvier 1978 susvisée;

Considérant que, dans la majorité des ventes proposées aux consommateurs, il n'existe aucun obstacle à ce qu'au moment de la commande un délai de livraison ferme soit définitivement fixé et clairement énoncé;

Considérant que les contraintes qui peuvent apparaître dans les ventes de produits personnalisés ne sauraient enlever au délai son caractère d'élément essentiel du contrat en déliant à cet égard le vendeur de ses obligations;

Considérant que dans les secteurs d'activité qui présentent de telles contraintes, l'acheteur doit pouvoir obtenir l'indication d'un délai ferme, aussitôt que possible, lorsque par exemple le vendeur aura pu vérifier auprès de ses fournisseurs la date de disponibilité de la marchandise; que de son côté, le vendeur doit restituer les acomptes perçus s'il ne prend pas l'engagement ferme qui lui est demandé ou si celui qu'il donne, par l'importance du dépassement qu'il comporte par rapport au délai initialement annoncé, est inacceptable par l'acheteur;

Recommande:

1° que soient éliminées des contrats de vente conclus entre professionnels et non professionnels ou consommateurs les clauses qui ont pour objet d'exclure ou de limiter le droit de résoudre le contrat ou celui de réclamer une indemnité en cas de retard dans la livraison;

2° que le délai de livraison soit clairement exprimé dans tous les contrats de vente;

3° que dans les ventes de produits de fabrication courante le délai de livraison soit exprimé sous forme d'un engagement ferme;

4° que dans les ventes de produits personnalisés, le délai de livraison ne puisse être donné à titre indicatif qu'aux conditions suivantes figurant dans le contrat:

Le vendeur s'engage à donner un délai ferme dès l'expiration d'un temps annoncé comme nécessaire pour procéder aux vérifications et informations techniques concernant la commande;

Le délai ferme est fixé par rapport au délai donné à titre indicatif et dans une proportion raisonnable;

L'acheteur peut demander la restitution des acomptes si l'une des deux conditions ci-dessus n'est pas remplie.

Délibéré dans les séances des 28 mai, 24 juin, 23 septembre et 28 octobre 1980 où siégeaient M. P. Lutz, conseiller à la Cour de cassation, président, Mlle M. Aubertin, MM. R. Bernard, L. Bihl, J. Calais-Auloy, Y. Cotte, M. Delcourt, R. Grise, B. Gross, P. Leclercq, P.

Marleix, N. Renaudin, J. Semler-Collery, P. Simonet, membres.

Article 1610 du Code Civil

Créé par Loi 1804-03-06 promulguée le 16 mars 1804:

Si le vendeur manque à faire la délivrance dans le temps convenu entre les parties, l'acquéreur pourra, à son choix, demander la résolution de la vente, ou sa mise en possession, si le retard ne vient que du fait du vendeur.

Article 1611 du Code Civil

Créé par Loi 1804-03-06 promulguée le 16 mars 1804:

Dans tous les cas, le vendeur doit être condamné aux dommages et intérêts, s'il résulte un préjudice pour l'acquéreur, du défaut de délivrance au terme convenu.

Arrêt du Tribunal d'Instance de METZ en date du 4 janvier 1983; Dalloz 1984, page 591, note Pizzio:

" Annulation de la clause selon laquelle les délais de livraison sont donnés à titre indicatif de sorte que leur dépassement ne pourra donner lieu à des dommages et intérêts."

Vous envoyez une lettre recommandée avec avis de réception à votre vendeur, dans laquelle vous le mettez en demeure de vous livrer dans les 8 jours au plus tard à la réception de votre lettre, l'intégralité de votre commande passée et payée en date du .... sur le site....

Vous précisez que faute d'avoir obtenu satisfaction dans le délai précité, vous l'assignerez devant la juridiction compétente au visa des articles 1142, 1147, 1610 et 1611 du Code Civil et que vous ne manquerez pas de réclamer des dommages et intérêts pour le préjudice subi.

Vous ajoutez que vous informez les services de la répression des fraudes de la situation.

Vous garderez une copie de votre lettre.