



## Entreprises sont-ils tenus de répondre dans un délai raisonnable?

Par **Kartmann**, le **13/07/2011** à **15:04**

Bonjour,

J'ai écrit des lettres de réclamation à une entreprise et j'ai reçu des réponses qu'ils me contacteront plus tard, mais ils ne le font jamais.

Suite à la législation européenne, au Royaume-Uni les lois de la consommation et la protection des consommateurs obligent les entreprises à traiter les clients avec un soin raisonnable et de répondre dans un délai raisonnable. En France, y a-t-il une réglementation spécifique qui oblige les entreprises à agir avec diligence et / ou de répondre dans un délai raisonnable?

J'ai recherché dans Le Code de la consommation française sans succès, mais peut-être que j'ai manqué quelque chose, ou que je cherche au mauvais endroit? Je vous serais reconnaissant si vous pouvez me diriger dans la bonne direction.

Par **pat76**, le **13/07/2011** à **15:10**

Bonjour

Si vous exposez le problème que vous rencontrez car en France, vous avez le Code de la consommation mais également le Code civil, sans oublier les directives de l'Union

Européenne concernant la consommation.

Donc, éclairez-nous sur votre problème pour que la réponse qui vous sera donné soit la meilleure possible pour le résoudre.

Par **mimi493**, le **13/07/2011** à **16:04**

non, il n'y a pas cette obligation en France.

Vous envoyez une LRAR en donnant un délai raisonnable et sans réponse à l'issue de ce délai, c'est un refus.

Par **pat76**, le **13/07/2011** à **16:21**

Bonjour mimi493

Tout dépend de la question posée à l'entreprise. Si il s'agit de savoir quand sera livré le produit commandé parce qu'il ne l'a pas été à la date prévue, il vaudrait mieux pour l'entreprise ne pas répondre dans 6 mois.

Par **mimi493**, le **13/07/2011** à **17:05**

certes mais l'absence de réponse n'est pas sanctionnable par la loi qui ne donne aucun délai.