



Commande sur un site web non livrée ? que faire

Par **Visiteur**, le **19/03/2007** à **13:29**

Que faire si ma commande passée sur un site français ne m'est pas livrée ?

Vous êtes français et vous avez acheté un bien sur un site marchand situé en France. Le montant de votre commande a été débité de votre compte bancaire mais vous n'avez pas reçu le produit commandé. Vous souhaitez connaître vos voies de recours.

En principe, selon l'article L.121-20-3 du code de la consommation, la commande que vous avez passée doit être exécutée dans un délai de trente jours suivant la transmission de la commande. Ce délai peut naturellement être aménagé contractuellement, par exemple si le bien acheté doit être fabriqué sur mesure. En cas d'indisponibilité du produit ou du service, le vendeur doit vous en informer et vous devez être remboursé dans les trente jours de la date du paiement.

Cependant aucun texte n'impose aux commerçants de débiter votre compte uniquement lors de l'envoi de la commande. Néanmoins, des règles précises encadrent l'information du consommateur en ce domaine.

Si le montant du bien que vous avez acheté dépasse 500 euros, le vendeur doit vous indiquer une date à partir de laquelle il s'engage à vous livrer le produit commandé. L'article L. 114-1 du Code de la consommation vous permet ainsi d'annuler par lettre recommandée avec accusé de réception votre commande si le délai a été dépassé de plus de sept jours. Cette dénonciation devra se faire dans les 60 jours à compter de la date de livraison annoncée initialement.

A l'inverse, si votre commande ne dépasse pas 500 euros, le commerçant n'est pas tenu de

vous indiquer une date de réception du produit. La majorité des sites de commerce électronique ne précise qu'une date approximative sujette à modifications compte tenu des exigences d'approvisionnement.

En l'absence de livraison du bien dans ces délais, que celle-ci soit effectuée par le commerçant ou par un intermédiaire, le commerçant, tenu de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, est tenu de vous livrer une nouvelle fois ou de vous indemniser. Si le commerçant ne s'exécute pas, et que vous ne parvenez pas à résoudre le différend à l'amiable, vous pouvez lui envoyer une lettre recommandée le mettant en demeure de procéder à l'envoi du bien ou à son remboursement. Par la suite, vous avez également la possibilité de contacter une association de consommateurs ou de saisir le tribunal d'instance de votre domicile au travers de la procédure d'injonction de faire afin d'obtenir du juge une ordonnance enjoignant au commerçant de procéder à la livraison de votre commande ou à son remboursement.

A noter que le commerçant est exonéré de toute responsabilité s'il apporte la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat vous est imputable, où qu'elle est imputable au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou à un cas de force majeure.

Droitdunet