



## Transporteur refuse de livrer

Par **CLAUDIUS07**, le **18/02/2012** à **17:52**

Bonjour,

Je suis confronté à un problème dont je ne sais pas comment me sortir; J'ai commandé sur Internet un ensemble parois de douche en verre + receveur, avec un prix affiché net livraison comprise n'importe où en France métropolitaine (c'est bien mon cas, je ne suis même pas en Corse ou dans une autre île mais bien dans l'hexagone). Le 13 Février un transporteur "local" (45 km quand même) m'appelle pour m'annoncer la livraison le jour même, s'assurer de ma présence et demander des explications pour accéder chez moi. Une heure après nouvel appel non plus de la secrétaire mais du chauffeur qui me dit que son camion est trop gros et qu'il ne viendra pas ... Depuis, une solution aurait été trouvée moyennant un surcoût de 100 euros, mais l'expéditeur s'en verrait réclamer 200 de son côté!!

Je ne crois pas à l'argument du camion trop gros. En effet j'habite un quartier résidentiel dans une ville de 10000 habitants, la voie qui le dessert est étroite et sinueuse mais normalement revêtue et ouverte à la circulation des véhicules conformes au code de la route (largeur 2,50 m). Des villas sont en construction et tous les véhicules de chantier passent normalement, y compris les toupies à béton (moyennant autorisation pour le tonnage, mais c'est autre chose). Pour ma part je me suis fait livrer un volet roulant de piscine dans une caisse de 4,70 m de long qui pesait 250 kg, alors une palette de 2 m par 1 m pesant 83 kilos devrait passer. Pêle mêle j'ajouterai une maison à ossature bois et éléments préfabriqués qui a été livrée il y a six mois, une piscine monobloc polyester chez un voisin, les citernes de fuel domestique ou de gaz et bien sûr les camions de déménageurs, le mien faisait 40 m<sup>3</sup>. Dans mon boulot j'ai assez eu affaire à des camions de messagerie d'un PTAC de 12 à 15 tonnes avec hayon électrique et transpalette, le transporteur me raconte n'importe quoi ou alors s'il n'a que des camions de ligne il ne prend pas les livraisons finales à effectuer en adresse résidentielle.

Quels sont mes droits et mes recours? Ce n'est ni à moi ni je pense à l'expéditeur de payer si le transporteur final (que nous n'avons choisi ni l'un ni l'autre, c'est le 4 ième au moins sur la

chaîne du transport) se prétend incapable d'honorer son contrat, ce qui reste à prouver d'ailleurs; je sais qui est le "transporteur -1", celui qui a remis la marchandise au défaillant, mais je n'ai pas de référence (lettre de voiture).

Merci de vos conseils!

Par **pat76**, le **18/02/2012** à **18:08**

Bonjour

Ce n'est pas avec le transporteur que vous voyez, mais avec votre vendeur.

C'est lui qui a un contrat de livraison avec le transporteur, c'est à lui de mettre en demeure le transporteur de remplir son obligation.

Vous envoyez une lettre recommandée avec avis de réception à votre vendeur dans laquelle vous le mettez en demeure de vous livrer au plus tard dans les 8 jours à la réception de votre lettre, la commande que vous lui avez payée.

Vous précisez que si il y a un litige avec le transporteur c'est à lui de le régler en mettant en demeure le transporteur de faire ce pour quoi il a été sollicité.

Vous indiquez que faute d'avoir obtenu satisfaction dans le délai précitée, vous considérerez que le contrat est résilié et demanderez le remboursement intégrale de votre commande.

Vous ajoutez qu'en cas de litige, vous saisirez la juridiction compétente pour faire valoir vos droits.

Vous garderez une copie de votre lettre.

C'est le vendeur qui a choisi le transporteur, pas vous.

Donc, à votre vendeur d'agir pour que la livraison de votre commande s'effectue au plus vite.

Par **CLAUDIUS07**, le **18/02/2012** à **18:48**

Bonjour Pat76 et merci,

Les choses sont effectivement engagées dans ce sens, le vendeur a pris l'affaire en mains. Ce qui complique (même si ça ne change pas le principe) c'est que le vendeur est en Angleterre et qu'il y a eu au moins 4 transporteurs successifs (2 en Angleterre et 2 en France). A ce que j'ai compris, "mon" livreur ne connaît que son client, c'est-à-dire le transporteur en amont de lui dans la chaîne, et attend des instructions de sa part; sans doute est-ce de même tout le long de la chaîne.

Cordialement.

Par **pat76**, le **19/02/2012** à **14:02**

Bonjour

Pour vous, il n'y a que le vendeur qui compte, ne vous occupez pas des intermédiaires.

Si le vendeur n'est pas assez énergique pour faire respecter les instruction qu'il donne à son transporteur, ce n'est pas à vous d'en subir les conséquences.