

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

QUE FAIRE QUAND VOUS COMMANDEZ UN BIEN, MAIS QUE VOUS N'ÊTES PAS LIVRÉ ? AVEC L'ADEIC

Date de publication : 16/11/2021 - Commerce/services

Bonjour, j'ai commandé un téléviseur sur Internet, il y a plusieurs mois, et il n'est toujours pas arrivé. Qu'est-ce que je peux faire ?

C'est une bonne question. Le coronavirus a multiplié les problèmes de livraison. Mais s'il peut excuser certains retards, sachez tout de même que vos droits restent inchangés.

Lorsque vous commandez un bien, en particulier sur Internet, et que la livraison dépasse le délai prévu par le contrat, le vendeur vous renvoie bien souvent vers le livreur.

Mais le livreur est-il vraiment responsable ?

Non, c'est bien le vendeur qui est responsable de la livraison. Le contrat doit toujours prévoir une date limite de livraison. Vérifiez bien ce point lorsque vous passez commande. Si le contrat ne prévoit pas de délai de livraison, on considère que celle-ci doit intervenir au plus tard 30 jours après la commande. Si vous n'avez pas reçu votre produit à l'issue de ce délai, vous devez adresser un courrier au professionnel pour lui demander de vous livrer dans un délai raisonnable que vous lui fixerez.

Et si la livraison n'est toujours pas effectuée après ce délai ?

Si, à l'issue de ce nouveau délai, la livraison n'a toujours pas été effectuée, vous pouvez annuler le contrat par lettre recommandée avec avis de réception ou par mail. Dès que le professionnel reçoit ce courrier, le contrat est automatiquement résolu. Le vendeur a 14 jours pour vous rembourser intégralement.

Sachez que vous êtes en droit de refuser un avoir et d'exiger un remboursement.

Et si le professionnel ne procède pas au remboursement dans les 14 jours, il s'expose à des frais de pénalité automatiques, qui augmentent progressivement et peuvent atteindre 50 % du prix au-delà de 2 mois. Par exemple, pour un bien payé 100 euros, le professionnel qui ne rembourse pas dans les 2 mois à compter de l'annulation du contrat, vous sera redevable de 150 euros.

En résumé :

- le vendeur est responsable,
- si le contrat ne précise pas de date de livraison, la livraison doit intervenir au plus tard 30 jours après la commande,
- adressez un courrier au professionnel,
- annulez le contrat par lettre recommandée avec avis de réception,
- 14 jours pour vous rembourser,
- pénalités qui peuvent atteindre 50 % du prix du produit.

URL source: <https://www.inc-conso.fr/content/que-faire-quand-vous-commandez-un-bien-mais-que-vous-netes-pas-livre-avec-ladeic>