



## Les fiches pratiques de la consommation et de la répression des fraudes



### LIVRAISON

La livraison est le transfert de la possession du bien acheté chez le professionnel vers le consommateur.

Au regard de l'obligation générale d'information du consommateur et quel que soit le mode de vente (en magasin, à distance, au domicile, etc.), le professionnel informe le consommateur avant même la signature du contrat des potentiels délais de livraison ou d'exécution s'il s'agit d'une prestation de services.

Lorsque la livraison du bien ou la fourniture de la prestation de service n'est pas immédiate et si le prix excède 100.000 FCFP, le professionnel a l'obligation d'indiquer la date de livraison.

Le professionnel devra livrer à la date indiquée ou à la date convenue avec le consommateur.

### En cas d'absence de livraison à la date prévue

Le professionnel doit livrer le bien ou exécuter le service à la date indiquée dans l'offre commerciale et dans le contrat.

En cas de dépassement de plus de 15 jours de la date de livraison du bien ou excédant de plus de 7 jours l'exécution de la prestation de la prestation et que cette situation n'est pas dû à un cas de force majeure, le consommateur peut dénoncer le contrat par lettre recommandée avec avis de réception.

A réception de la lettre recommandée par le vendeur ou par le prestataire de services, le contrat est considéré comme rompu sauf si le professionnel a procédé à la livraison entre l'envoi et la réception de la lettre.

Le consommateur exerce ce droit pendant un délai de 60 jours ouvrés à compter de la date indiquée pour la livraison du bien ou l'exécution de la prestation.

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

L'acheteur peut également se prévaloir des dispositions de l'article 1610 du code civil qui stipule qu'en cas de retard dans la livraison, l'acquéreur peut demander la résolution de la vente ou exiger la livraison si le retard est imputable au vendeur.

Il convient donc d'adresser un courrier au vendeur le mettant en demeure de livrer, puis, en cas d'échec, soit d'engager une action civile, soit d'exiger la livraison du bien en utilisant la procédure dite "d'injonction de faire.

## Au moment de la livraison

Dès lors que le consommateur prend possession du bien, les risques de perte ou d'endommagement lui sont transférés.

Par conséquent il est important de :

- ne pas signer le bon de livraison avant d'avoir vérifié le contenu des colis et l'état de la marchandise
- ne pas céder aux pressions des livreurs, prendre le temps d'examiner votre marchandise

Le consommateur peut choisir de confier la livraison à un transporteur autre que ceux proposés par le professionnel, mais dans ce cas, les risques de perte ou d'endommagement du bien sont transférés par le vendeur au transporteur choisi par le consommateur, dès que celui-ci a pris possession de la marchandise.

## Livraison non conforme

Si, au moment de la vérification de la marchandise, il apparaît que celle-ci n'est pas conforme au bon de commande ou qu'elle a été endommagée pendant le transport, il faut la refuser et surtout porter ses réserves expresses sur le bon de livraison.

Certains contrats précisent que le consommateur dispose d'un certain délai pour émettre des réserves auprès du transporteur, sous peine de forclusion.



Mais attention :

- ce délai est en fait celui dont dispose le vendeur pour se retourner contre son transporteur en cas d'avarie pendant l'acheminement des marchandises,
- il n'entrave pas le recours de l'acheteur auprès de son vendeur pour obtenir l'échange ou le remboursement du produit,
- le consommateur doit en effet se retourner contre son vendeur et non pas contre le transporteur : pour la vente à distance, c'est une règle absolue puisque le vendeur est responsable de plein droit de l'exécution de l'ensemble du contrat (jusqu'à et y compris la livraison) et pour les ventes en magasin c'est également souvent le cas, car le client achète un bien « livraison comprise », celle-ci étant soustraite par le vendeur à un transporteur.

Il ne faut pas confondre, pour les ventes à distance, le retour d'un produit qui est non conforme et le retour d'un produit dans le cadre de l'exercice du droit légal de rétractation. Si le consommateur retourne le produit car il n'est pas conforme à sa commande, ou endommagé il ne doit pas avoir à régler les frais de retour du produit qui, dans le cas de l'exercice du droit de rétractation sont à sa charge, ni les frais d'envoi d'un autre produit, conforme.

## En cas de problème

Reprendre contact avec le vendeur afin d'obtenir un arrangement à l'amiable.

Si ces démarches n'aboutissent pas, une procédure « d'injonction de faire » (obligation de livrer une marchandise conforme) peut être intentée devant les juridictions compétentes.

### Textes applicables

- Délibération n°14 du 6 octobre 2004 portant réglementation économique – articles 44 et 45
- Code civil NC – articles 1610 et suivants

### Liens et adresses utiles

- UFC-Que choisir : <https://www.ufcnouvellecaledonie.nc/>

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous de la:

Direction des Affaires Economiques  
*Service de la protection des consommateurs*  
34 bis, rue Gallieni BP M2 - 98849 Nouméa Cedex  
Tél : 23 22 50 - Fax : 23 22 51  
e-mail : dae.spc@gouv.nc

Actualisation le 06/02/2019