


I'm not robot  reCAPTCHA

I'm not robot!

Produit commandé sur le net jamais livré que faire

Si cela s'avère impossible ou si le vendeur ne s'exécute pas dans les 30 jours, il doit vous rembourser. En cas de litige avec un vendeur basé au sein de l'Union européenne, vous pourrez trouver de l'aide auprès du Centre européen des consommateurs. L'envoi de cette mise en cause est gratuit1, directement disponible via Internet : Envoyer une Mise en Cause 2 - Le courrier de mise en demeure Sans réponse sous huit jours, l'engagement d'autres poursuites est possible. Dans le cas où la date de livraison revêtirait un caractère déterminant (une livraison avant Noël, par exemple), le client est en droit de demander immédiatement l'annulation de la commande. Si vous êtes passé par une marketplace (place de marché), n'hésitez pas à l'informer du problème rencontré avec l'un de ses vendeurs. À défaut de livraison dans les sept jours, l'acheteur peut demander l'annulation de la vente. À défaut de remboursement spontané, vous pouvez immédiatement annuler votre commande jamais livrée et vous faire rembourser par le vendeur du site e-commerce.PROCÉDURE Que faire en cas de litige ? Les modalités d'annulation de votre commande jamais livrée dépendent du niveau d'importance de la date ou du délai de livraison des produits achetés sur le site e-commerce. Vous pouvez annuler la commande par courrier recommandé ou par courriel (voir encadré ci-dessous). S'il ne s'est pas exécuté dans les 30 jours qui suivent, vous êtes en droit de résilier la vente et d'obtenir le remboursement des sommes versées accompagné, le cas échéant, de dommages et intérêts dûment justifiés. Il doit aussi prendre à sa charge les frais de retour. Certains acceptent de procéder à la livraison en échange du paiement des frais de transport. Si ce cas de figure n'est pas abordé, il devra mettre en demeure le professionnel de lui livrer l'article dans un délai raisonnable qu'il fixera lui-même (15 jours, par exemple). Vos recours en cas de litigeLe colis commandé n'est pas arrivé, l'article que vous avez reçu ne fonctionne pas, le marchand refuse de vous rembourser ? Vous pouvez annuler votre achat en ligne, contre remboursement des sommes versées. Chaque produit vendu dans l'Union européenne bénéficie d'une garantie légale de conformité d'au moins 2 ans à compter de la livraison (elle peut être plus longue dans certains pays). Les sommes que vous avez versées sont automatiquement majorées en cas de retard dans le remboursement : 10 % de majoration lorsque le remboursement du professionnel dépasse de 44 jours la date d'annulation du contrat ;20 % de majoration lorsque le remboursement du professionnel est effectué entre le 45e et 60e jour suivant la date d'annulation du contrat ;50 % de majoration lorsque le remboursement du professionnel est effectué au-delà du 60e jour suivant la date d'annulation du contrat. La mention de cette date devient une obligation lorsque le prix de l'achat est supérieur à 500 euros. La partie adverse sera alors convoqué devant le Juge qui statuera et tranchera le litige. La date ou le délai, contractuel ou légal, est dépassé et vous n'avez rien reçu ? Le professionnel devra vous rembourser de toutes les sommes prélevées dans un délai de 14 jours. Dans cette hypothèse, vous pouvez annuler le contrat sans relance préalable du vendeur. Le mieux est de suivre la procédure de retour indiquée par le vendeur et de conserver une preuve de l'envoi. Vous avez tout intérêt à formuler votre demande via un écrit dont la date fait foi : le vendeur ne pourra pas contester le point de départ du nouveau délai.À défaut de livraison dans le nouveau délai, ou si le vendeur vous affirme expressément qu'il n'assurera pas la livraison, indiquez au vendeur que vous annulez votre commande - dans les formes écrites telles que précisées ci-avant.Si la livraison n'est pas intervenue avant, la commande jamais livrée est annulée au jour de la réception de votre courrier d'annulation par le vendeur du site e-commerce. L'annulation et le remboursement sont effectués dans les mêmes conditions que précédemment - par écrit, remboursement sous 30 jours, intérêts de retard. Dans le cas précis où l'article serait bloqué par le transporteur, il peut être opportun de prendre directement contact avec lui. En cas d'annulation de la vente ou de rétractation, le marchand est tenu de procéder sous 14 jours au remboursement des sommes versées. Vous pouvez aussi signaler le litige sur la plateforme internationale Econsumer.gov (voir la liste des pays couverts). ENVOYER UNE MISE EN CAUSE GRATUITE Procédure judiciaire Si le litige persiste, Litige.fr permet d'engager une procédure judiciaire. Suivez nos conseils. Article L138-1 du Code de la consommation. Annuler votre achat en ligne et vous faire rembourser : mode d'emploi. Tous les frais doivent être à sa charge. Δ Selon l'article L138-3 du Code de la consommation, si le délai des 14 jours est dépassé, le professionnel doit majorer la somme due à l'acheteur.



Pas de panique. S'il tarde, adressez-lui une mise en demeure. → Procédure simplifiée : le vendeur du site e-commerce refuse de vous rembourser le montant total de la commande malgré un défaut de livraison ? Engager une procédure 1 Relance amiable gratuite pour vos litiges d'un enjeu inférieur à 500€ (hors loyers impayés et droit de travail). En l'absence de réponse, n'hésitez pas à demander de l'aide à l'association locale de l'UFC-Que Choisir la plus proche de votre domicile ou à saisir le médiateur choisi par le marchand. → Délai pour agir : 5 ans après l'achat. Article 2224 du Code civil. Vous pouvez utiliser l'article pour l'essayer, mais celui-ci doit être rendu en suffisamment bon état pour pouvoir être remis en vente. L'essentiel. Envoyer une Mise en Cause La date de livraison - les 3 cas de figure possibles1 - Une date de livraison est prévue au contratLe vendeur professionnel est dans l'obligation de livrer le bien à la date ou dans le délai qu'il a indiqué lors de la conclusion du contrat. Hypothèse spécifique n°2 : le vendeur vous annonce une rupture de stock. Vous disposez de 14 jours à partir de la livraison pour vous rétracter et retourner l'article sans avoir à vous justifier. Certaines interventions pour régler les litiges. Pour limiter les risques, nous vous recommandons aussi de suivre nos conseils avant de commander et de lire nos réponses aux questions que vous pouvez vous poser en matière d'achat en ligne ou en magasin. Ce nouveau délai n'est pas respecté ? Signalez le problème au service client et demandez au marchand de procéder au remplacement du produit. Lorsque la livraison du produit commandé n'a définitivement pas lieu, le contrat est annulé. Si le vendeur est situé hors de l'Union européenne, vos recours seront plus limités. S'il tombe en panne pendant cette période, vous pouvez soit le faire réparer, soit demander son remplacement. → Procédure simplifiée : Litige.fr permet d'effectuer l'intégralité des démarches en ligne, depuis l'envoi d'une mise en cause gratuite1 jusqu'à la saisine du Tribunal compétent. Hypothèse spécifique n°1 : la date ou le délai de livraison est une condition essentielle de votre achat en ligne. La livraison est considérée comme effectuée au jour où vous recevez les produits. Si cette solution n'aboutit toujours pas au résultat souhaité, Litige.fr permet la mise en œuvre de la procédure de saisine du Tribunal compétent. Si le vendeur du site e-commerce refuse de vous rembourser malgré votre courrier d'annulation de la commande, Litige.fr permet d'envoyer gratuitement une lettre juridiquement motivée de nature à inciter le vendeur à respecter ses obligations. Si le colis continue à se faire attendre, écrivez au marchand pour le mettre en demeure de vous le faire parvenir dans un délai raisonnable (indiquez une date). A compter de ce jour, le vendeur doit vous rembourser la totalité des sommes frais de port inclus. Le vendeur vous informe que les produits commandés sont indisponibles et qu'il n'en assurera pas la livraison ?



N'hésitez pas à consulter outil sur les faillites élaboré par les juristes de l'UFC-Que Choisir. A défaut de mention de la date ou du délai de livraison, le vendeur est obligé de vous livrer dans un délai maximum de 30 jours à compter du passage de la commande.



C'est une lettre dans laquelle il est demandé à l'adversaire d'agir afin de régler le litige. Les frais de retour seront à votre charge, sauf dans le cas où le vendeur a indiqué qu'il les prenait en charge ou n'a spécifié à aucun endroit qu'il revenait au client de les régler.



Votre demande doit être effectuée par écrit - courrier AR ou email. → Délai pour agir : 5 ans à compter du passage de la commande en ligne. L'ESSENTIEL → Ce que dit la loi : le vendeur professionnel est dans l'obligation de livrer le bien à la date ou dans le délai qu'il a indiqué lors de la conclusion du contrat. ENVOYER UNE MISE EN CAUSE GRATUITE AU SITE E-COMMERCE CADRE & PRINCIPES Commande jamais livrée : le vendeur du site e-commerce est responsable. SAISIR LE TRIBUNAL 1 Relance amiable gratuite pour vos litiges d'un enjeu inférieur à 500€ (hors loyers impayés et droit de travail). 2 - Aucune date de livraison n'est prévue au contratLe professionnel est dans l'obligation de livrer le bien au plus tard 30 jours après la conclusion de la commande.3 - Le défaut de livraison de la commande Que le contrat de vente mentionne une date de livraison ou pas, le défaut de livraison du bien entraîne des conséquences pour le vendeur : Ce dernier peut se voir obligé par l'acheteur de livrer le bien dans un délai supplémentaire qui doit être raisonnable. Si malgré le délai supplémentaire le bien n'est toujours pas livré, l'acheteur peut annuler la commande. Depuis 2012, le groupe Demander Justice permet de régler les litiges de commandes non livrées ou en retard, directement par Internet et sans frais d'avocat. C'est à lui de se rapprocher du transporteur si la faute incombe à ce dernier. Vous n'avez jamais reçu votre commande alors que le vendeur soutient vous l'avoir livrée ? Le remboursement doit intervenir dans un délai maximum de 14 jours, sous peine d'intérêts de retard - 10 % de la totalité des sommes versées pour un remboursement dans les 44 jours du courrier d'annulation, 20 % pour un remboursement dans les 74 jours, 50 % au-delà. Hypothèse classique La date ou le délai de livraison indiqué au moment de votre achat en ligne ou le délai légal de 30 jours est passé, sans que vous ayez reçu votre commande ?Demandez au vendeur de procéder à la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable - 7 jours par exemple. Le mieux est ensuite qu'il consulte les conditions générales de vente (CGV) du site afin de savoir ce que le marchand prévoit. → Accéder aux conseils sur les retards de livraison Dans ce cas, vous devez déclarer votre créance auprès du liquidateur judiciaire dans les 2 mois suivant la parution de l'information au Bulletin officiel des annonces civiles et commerciales (Bodacc). Home Litiges Achat / Vente Par Sarah DE GUYON MATIGNON Lu 22447 fois Publié le : 04/10/2018 Publié le : 04/10/2018 Lorsque vous effectuez un achat en ligne sur un site e-commerce, le vendeur indique une date ou un délai de livraison - au moment de passer commande et/ou dans ses CGV. C'est le cas par exemple des produits alimentaires, des produits sur mesure, des produits immatériels (logiciels, jeux...), des produits culturels déceelophanés (CD, DVD...). La date ou le délai de livraison est une caractéristique essentielle du contrat de vente en ligne si vous l'avez précisé au moment de passer commande, ou si les circonstances l'imposent. Dès lors le vendeur doit rembourser à l'acheteur le total des sommes versées. Consultez nos CGS. La preuve de la livraison est à la charge du vendeur. Litige.fr permet de lui adresser gratuitement une lettre fondée sur les textes de loi applicables, en vue de l'inciter à vous rembourser. Il lui revient d'apporter la preuve que l'article vous a bien été remis. Dans un premier Dans ce cas, le client doit être prévenu dès que possible.



Si la livraison n'a pas eu lieu à la date indiquée sur le bon de commande, l'acheteur est en droit d'exiger, de la part du vendeur, qu'il lui livre immédiatement le bien. ATTENTION : si vous avez choisi votre propre transporteur pour la livraison de votre commande, la livraison est considérée comme effectuée au jour de la remise des produits par le vendeur du site e-commerce à votre propre transporteur. En cas de commande jamais livrée, vous devez dans cette hypothèse vous retourner contre votre transporteur. Cette annulation de la vente peut toutefois intervenir directement dès lorsque le respect de la date de livraison est une condition essentielle du contrat. Néanmoins, les chances de récupérer votre argent sont minces. Le marchand a alors 14 jours pour procéder au remboursement. Pour ce faire, le vendeur dispose d'un délai de 14 jours à partir de l'annulation du contrat. Attention toutefois, car certains produits ne sont pas soumis au droit de rétraction. Au terme de ce délai, il pourra annuler la vente. PROCÉDURECommande non livrée : comment régler son litige par Internet et sans frais d'avocat ? S'il n'en est pas capable, il devra soit vous en expédier un autre, soit vous rembourser. Tout se fait en ligne et le service prend en charge l'ensemble des envois postaux. Les juristes de l'UFC-Que Choisir ont mis au point un outil interactif facile à utiliser pour vous donner des conseils personnalisés si vous avez commandé un article et que la date de livraison n'est pas respectée. Commande non livrée : que se passe-t-il si le vendeur ne livre pas le bien ? Procédure amiable Vous n'avez jamais reçu votre commande en ligne ? Le vendeur est responsable de ses prestataires de transport : il ne peut en aucun cas vous imposer de vous adresser à son transporteur pour régler un problème de commande jamais livrée. Le site permet de constituer un dossier juridique complet en ligne, sans faire d'erreurs.1 - La lettre de mise en cause Litige.fr propose tout d'abord d'envoyer une mise en cause au vendeur. Home Litiges Achat / Vente Par Sophie J Lu 128812 fois Publié le : 16/11/2015 Publié le : 16/11/2015 Lors d'un achat il est important de vérifier qu'une date de livraison est prévue sur le bon de commande. → Ce que dit la loi : les articles L216-1 et suivants et l'article L241-4 du Code de la consommation prévoient les règles applicables en cas de commande effectuée sur un site e-commerce et jamais livrée. La date de livraison prévue avant le jour de Noël peut légitimement être considérée comme une condition essentielle de votre achat sur le site de e-commerce, même si vous ne l'avez pas précisé. Vérifiez l'état d'avancement de la livraison par le biais de l'espace client en ligne ou en appelant le service après-vente (un numéro non surtaxé doit être mis à votre disposition). Par exemple : vous commandez du papier cadeau pour emballer vos cadeaux de Noël.