

LE BIEN NE VOUS PLAÎT PAS : QUE FAIRE ?

Si votre achat a été effectué à distance (internet, téléphone, catalogue) et seulement dans ce cas, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours, sauf exceptions (article L. 221-28 du code de la consommation), à compter de la réception du bien commandé ou à compter de la conclusion du contrat pour une prestation de service.

Ce même droit s'applique aussi aux produits soldés, d'occasion ou déstockés (toujours en cas de commande à distance), dès lors qu'ils sont vendus par un professionnel.

Si vous exercez ce droit dans le délai prévu, vous n'avez pas à donner de motif ni à payer de pénalité.

Mais, Les frais de retour restent à votre charge !

Le professionnel doit vous rembourser dans les 14 jours suivant la date à laquelle il a été informé de la rétractation. Vous n'êtes en aucun cas obligé d'accepter un avoir.

N'hésitez pas à contacter votre AFOC pour tout renseignement sur vos droits et vous aider dans vos démarches

AFOC

1 question ? remarque ? commentaire ?

JE CONTACTE L'AFOC!

FLASHEZ-MOI



ASSOCIATION
FORCE OUVRIÈRE
CONSOMMATEURS
141, AVENUE DU MAINE
75014 PARIS
tél. : 01 40 52 85 85
fax : 01 40 52 85 86
mél : afoc@afoc.net
<http://www.afoc.net>

AFOC

La livraison

RESTEZ VIGILANT

“
Attention : les achats
entre particuliers ne
sont pas concernés
par les règles indiquées
dans cette plaquette.”



La livraison :

RESTEZ VIGILANT

LA DATE OU DÉLAI DE LIVRAISON

Lors d'une vente (en boutique, à distance, suite à un démarchage, etc.) et quel que soit le montant total de la commande, le professionnel qui ne délivre pas immédiatement le bien ou le service vendu à un consommateur, **devra indiquer le délai de livraison ou d'exécution du bien ou du service.**

Si le professionnel s'est entendu avec le consommateur sur une date de livraison, il devra respecter cette dernière.

En cas d'absence d'information sur le délai de livraison, il devra livrer le bien ou exécuter la prestation sans retard injustifié et au plus tard dans un délai de 30 jours après la conclusion du contrat.

LE PROFESSIONNEL NE RESPECTE PAS LE DÉLAI DE LIVRAISON : QUE FAIRE ?

Si le professionnel ne respecte pas le délai annoncé, ou si après 30 jours, en cas d'absence d'information sur le délai de livraison, il ne s'est toujours pas exécuté, le consommateur devra enjoindre le professionnel à procéder à la livraison dans un délai « raisonnable ».

Cette injonction devra se faire par voie de courrier recommandé avec avis de réception, ou par écrit sur un autre support durable (courrier électronique).

Si ce 2^{ème} délai n'est pas respecté, alors le consommateur pourra résoudre la vente, par lettre recommandée avec avis de réception ou par écrit sur un autre support durable (l'AFOC conseille de procéder à cette annulation par LRAR).

Le contrat sera considéré comme rompu, à réception de ce courrier, sauf si le professionnel s'est exécuté entre temps.

Si le délai de livraison constitue une condition essentielle pour le consommateur (exemple d'achats pour Noël), ce dernier pourra résoudre le contrat immédiatement, sans passer par une injonction préalable.

Suite à la résolution du contrat, le professionnel devra rembourser le consommateur dans un délai de 14 jours.

En cas de non respect de ce délai, la somme due sera majorée de 50%.

VÉRIFICATION DE LA MARCHANDISE

Lors de la livraison, il faut impérativement vérifier la marchandise délivrée (nombre de colis délivrés, état extérieur des colis, examen rigoureux de l'état des marchandises livrées).

Si la marchandise ne correspond pas à celle que vous avez commandée, ou si elle est abîmée, **portez des réserves précises sur le bon de livraison** (les mentions du type « sous réserve de déballage » sont sans valeur).

Il peut être préférable de refuser une marchandise non conforme ou abîmée. A défaut, contactez le vendeur pour organiser le retour.

Si vous avez émis des réserves sur le bon de livraison, confirmez-les dans les trois jours auprès du transporteur par LRAR.

Dans tous les cas de figure :

- ❖ Prenez contact avec le vendeur
- ❖ Les frais de retour sont à sa charge
- ❖ Vous pouvez obtenir le remplacement du bien. En cas d'impossibilité, vous pouvez demander l'annulation de la vente et le remboursement des sommes déjà versées ou bien conserver le bien et vous faire rembourser une partie du prix.

VOS DROITS

VOS DROITS

AFOC

TRouvez votre AFOC DÉPARTEMENTALE SUR NOTRE SITE
www.afoc.net