



Délai de rétractation d'un bien avant livraison

Par bertrand12

Bonjour,

J'ai commandé et payé en ligne un bien le 30-08-25 (écrans ordinateur).

Le 10-09-25 prévu pour livraison, le transporteur ne s'est pas présenté. J'ai reçu ce même jour un mail de celui-ci m'indiquant "imprévu de livraison" et besoin de prise de contact pour nouveau rendez-vous.

S'en est suivi toute la journée des échanges tél. et mail avec transporteur et vendeur m'amenant à décider d'annuler ma commande et exercer mon droit de rétractation 14j. Ce que j'ai fait le soir même par tél. (procédure spécifiée dans CGV du vendeur). Doublé par courrier LRAR même jour. A ce jour toujours pas de remboursement. Raison invoquée d'attente retour matériel, contrôle, restockage ...

L'art.221-18 stipule que le délai part du jour de réception mat., mais rien si non-livraison. Et les CGV vendeur l'autorise à prolonger le délai en fonction retour matériel.

QUESTIONS:Suis-je impacté par ce retour puisqu'il n'y a pas eu de livraison ? Y a t-il un article traitant ce cas ?

Merci de votre aide

Par yapasdequoi

Bonjour,

Un lien utile :

[url=<https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F10485>]https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F10485[/url]

L'annulation de la commande avant ou après livraison ne change rien, sauf que si vous recevez le produit vous devez le retourner.

Par bertrand12

Merci bien pour votre réponse.

Mais je me suis peut-être mal exprimé, car mon interrogation est de savoir si le fait que la livraison n'a pas eu lieu, le délai part du jour de ma rétractation, sans impliquer le circuit de livraison puisqu'elle n'a pas été présentée, sans raison de mon fait. Et ça change tout car cela fait un mois que le vendeur me promène artificiellement en prétextant d'un retour encore non effectif sur ses rayonnages.

A vous lire, merci

Par janus2

Bonjour,

Code de la consommation :

Article L221-18

Création Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien

composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

Par yapasdequoi

Le vendeur a bien acté votre rétractation ?

Dans ce cas il doit vous rembourser.

C'est un site en France ? en Europe ?

Si oui, vous pouvez le signaler à la DGCCRF.

[url=https://signal.conso.gouv.fr/]https://signal.conso.gouv.fr/[url]

Par bertrand12

Merci bien Janus,

J'avais noté cette phrase sur l'article, mais pas sûr de savoir donner du sens à "conclusion du contrat". Si c'est ma demande de rétractation, alors je peux m'opposer à l'argument du circuit retour de livraison et retarder mon remboursement.

Par bertrand12

Oui, le vendeur a été obligé d'acter ma rétractation suite à mon courrier LRAR. D'autre part j'ai jour et horaire de ma conversation avec pltf qui demande cette rétractation sans ambiguïté.

Oui, je suis en cours de signalement de ce vendeur auprès de différents sites dédiés (signalconso, asso consommateurs ...).

Oui, il est en France, grand fabricant connu. Je ne suis pas sûr d'avoir le droit de le mentionner ici, mais depuis le début de ce problème j'ai hélas trouvé plusieurs articles d'assos, et même de collectifs le concernant et mettant en garde ... trop tard

Par yapasdequoi

La "conclusion du contrat" c'est la commande, pas la rétractation.

Par bertrand12

Merci yapasdequoi,

Cela me conforte dans mon choix et légitimité de protestation.

J'ai envoyé une mise en demeure officielle il y a une semaine sans autre réponse que "... nous sommes désolé du désagrément nous faisons tout le nécessaire dès enregistrement du retour du produit ...". Réponse cynique et punitive.

Ces entreprises sont des rouleaux compresseurs et n'ont pas trop peurs des menaces de justice qu'ils savent longues pour des particuliers comme moi à qui ils doivent 1400 euros que je voudrais récupérer le plus vite possible.