

Fiche pratique

Se faire livrer son mobile

Lors d'une commande d'un téléphone, l'opérateur a l'obligation de communiquer de manière claire et lisible au consommateur, avant la signature du contrat, la date ou le délai auquel il s'engage à livrer l'appareil. Le même article du Code prévoit qu'à défaut d'accord sur la date de livraison, le professionnel délivre le bien au plus tard trente jours après la conclusion du contrat.

Le consommateur choisit le mode de livraison du téléphone à l'adresse de son domicile ou en point relais.

Point d'attention

Avant de se rendre en point relais, il est indispensable de se munir de sa pièce d'identité et du QR code envoyé par SMS par le transporteur. Si le gestionnaire du point relais atteste avoir déjà remis le colis à une tierce personne, l'opérateur doit justifier le fait que les vérifications ont été effectuées.

Pour information, la livraison est définie par l'article L.216-1 du Code de la consommation. On entend par la délivrance (livraison), le transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien.

Que faire en cas de retard de livraison du téléphone commandé ?

Le consommateur dispose de plusieurs possibilités :

- Il peut notifier au professionnel la suspension du paiement de tout ou partie de ce qui reste à payer tant que cette livraison n'a pas eu lieu,
- Il peut obtenir la résolution du contrat si, après avoir mis en demeure le professionnel d'effectuer la livraison du téléphone dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Il est à noter que le Code de la consommation n'exige pas que la notification soit faite par lettre recommandée avec AR. Par précaution, il est utile de conserver une copie de la notification (lettre suivie, mail avec accusé de réception...).

De manière générale, un délai de 8 à 15 jours pour mettre en demeure le professionnel est considéré comme étant un délai raisonnable.

Par ailleurs, lorsque la date de livraison constitue une « condition essentielle » (par exemple, pour un cadeau destiné à être offert pour un anniversaire), il est possible de résoudre immédiatement le contrat, sans être obligé d'envoyer une lettre de mise en demeure préalable. Il est donc utile que le consommateur précise par écrit lors de la commande que la date de livraison est une condition essentielle.

Que faire en cas de colis perdu ?

Le consommateur se rend dans un point relais où il apprend que son colis a été perdu. Après enquête, l'opérateur confirme que le colis a bien été perdu. En pratique, il va demander au consommateur de lui faire parvenir une attestation sur l'honneur de « colis non reçu » afin de lui rembourser la somme versée à la commande.

Dans cette hypothèse, le consommateur peut immédiatement résoudre le contrat.

Le professionnel doit lui rembourser la somme réglée au plus tard, dans les 14 jours qui suivent la dénonciation du contrat.

Le consommateur peut également demander des dommages et intérêts si un préjudice lui a été causé.

Que faire si le colis est endommagé en cours de transport et qui doit exercer le recours contre le transporteur ?

Il faut distinguer deux situations.

1^{ère} situation : le vendeur se charge de la livraison avec le transporteur de son choix. Dans ce cas, tant que le téléphone n'est pas livré au consommateur, le vendeur demeure le propriétaire du bien et, à ce titre, doit se charger de faire le recours contre le transporteur en cas de dommage.

2^{ème} situation : le consommateur se charge lui-même de la livraison en faisant appel au transporteur de son choix. Dès que le téléphone lui a été remis, il en devient propriétaire et doit se charger de faire le recours contre le transporteur.

Point d'attention

Si le téléphone est endommagé, il est impératif de formuler des réserves sur le bon de livraison et de les confirmer dans les 3 jours au transporteur par lettre recommandée.

Que faire si le téléphone n'est pas conforme à la commande ?

Il est important de vérifier le contenu du colis avant de signer le bon de livraison.

Si celui-ci n'est pas conforme à la commande, le consommateur doit le refuser et formuler des réserves expresses sur le bon de livraison. Ces réserves sont essentielles pour prouver sa bonne foi et préserver ses droits.

Le consommateur peut exiger le respect de la commande et demander à l'opérateur d'être remboursé du prix payé ou de recevoir un produit conforme.

Il peut également demander l'application de la garantie légale de conformité dans les deux ans qui suivent la livraison du téléphone.