

# Actualités

## Les retards de livraison

Publié le 8 juin 2018 par Julia LE ROUX



## Les retards de livraison :

### Commande annulée = commande remboursée

Suite à vos signalements relatifs aux pratiques de Pixmania et d'Oscaro, voici quelques éléments d'informations utiles au traitement des litiges.

Même si aujourd'hui cette problématique concerne les sites internet Pixmania et Oscaro, nous attirons votre attention sur le fait que l'argumentaire présenté ci-après **à vocation à s'appliquer pour tous litiges similaires avec d'autres professionnels vendeurs.**

Les dossiers que vous nous avez transmis font état de commandes, non livrées et annulées, n'ayant pas données lieu à un remboursement de la part de Pixmania et Oscaro.

Voici les conseils à prodiguer à votre adhérent si le professionnel ne respecte pas ses engagements en matière de livraison ou d'exécution de la prestation :

Le consommateur doit le relancer par lettre recommandée avec avis de réception (LRAR), ou par un écrit sur un support durable, pour lui demander d'effectuer la livraison ou de fournir la prestation dans un délai supplémentaire raisonnable.

Ce n'est que si le professionnel ne s'est toujours pas exécuté après cette relance, que le consommateur a le droit de demander la résolution du contrat par LRAR ou par un écrit sur un support durable (article L 216-2 du code de la consommation).

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la LRAR ou de l'écrit l'informant de cette résolution à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre temps.

Afin de vous aider dans la résolution de vos litiges, nous vous invitons à consulter ou à utiliser les supports suivants :

- L’outil interactif sur le « [Retard de livraison – Vos droits et les conseils de l’UFC-Que Choisir](#) » disponible en accès libre sur notre site.
- Une [lettre type sur le retard de livraison](#) disponible sur notre site.
- Le Topo sur le Retard de livraison ou d’exécution dans la Bibliothèque juridique.
- Le Kit « Vos nouveaux droits face aux professionnels ».

**Documents à télécharger :**

[Pixmania](#)

[Oscaro](#)

Pour toute question, vous pouvez adresser un mail à l’adresse courriel suivante : [aljudiciaire@quechoisir.org](mailto:aljudiciaire@quechoisir.org)

Le groupe de travail litiges sériels