

LA LIVRAISON

Fiche pratique J 179

Date de publication : 27/11/2017 - Commerce/services



L'étape de la livraison est incontournable pour tous les achats faits à distance. Elle l'est aussi pour certains achats faits en magasin, comme par exemple lorsque la marchandise n'est pas disponible immédiatement ou lorsqu'elle est trop encombrante pour que le consommateur puisse l'emporter du magasin.

La date de livraison doit-elle être déterminée au moment de la commande ? Si la livraison prend du retard, ou si la marchandise est endommagée pendant la livraison, quels sont les droits du consommateur ? Qui est responsable ? Qui doit se charger des recours ? Comment demander la résolution du contrat en cas de retard de livraison ?

Cette fiche aborde les 10 questions les plus fréquentes en matière de livraison.

- 1 - En droit, qu'est-ce que la livraison ?
- 2 - Est-ce obligatoire de communiquer une date ou un délai de livraison ?
- 3 - Le vendeur peut-il indiquer une date ou un délai de livraison imprécis ?
- 4 - Que faire si la date ou le délai de livraison sont impératifs ?
- 5 - Si le vendeur ne respecte pas la date de livraison, peut-on demander la résolution du contrat ?
- 6 - Quelles sont les conséquences de la résolution de la commande pour non-respect des délais ?
- 7 - En cas d'annulation de la commande, que deviennent les arrhes ou les acomptes versés ?
- 8 - Que faire si la date de livraison est respectée, mais que la marchandise livrée est endommagée ?
- 9 - Si le colis se perd ou est endommagé en cours de transport, qui doit exercer le recours contre le transporteur ?
- 10 - Et si la marchandise ne correspond pas à ce que vous avez commandé ?

Les recours

1 - En droit, qu'est-ce que la livraison ?

La livraison est définie dans le code de la consommation.

La livraison est le transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien (article L. 216-1 alinéa 3 du code de la consommation).



On parle de livraison dans les contrats de vente (vente d'un meuble, d'une voiture) ou d'exécution du service pour l'exécution d'une prestation de services. Mais les règles s'appliquent indifféremment à la prestation de service ou au contrat de vente.

2 - Est-ce obligatoire de communiquer une date ou un délai de livraison ?

Oui, dès qu'un achat s'accompagne d'une livraison, le professionnel est obligé 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 le bien ou à exécuter le service (article L. 111-1, 3° du code de la consommation).

Lorsqu'il s'agit d'une prestation de services dont la réalisation n'est pas immédiate, le professionnel doit également communiquer, avant la signature du contrat, des informations spécifiques sur son activité (article L. 111-2 du code de la consommation) et (article R. 111-2 du code de la consommation).

Cette obligation s'applique que la vente ait lieu dans un magasin ou soit conclue à distance (par internet, par correspondance, par téléphone?).



Si le contrat n'indique aucune date, le professionnel est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale (article L. 131-1 du code de la consommation).

3 - Le vendeur peut-il indiquer une date ou un délai de livraison imprécis ?

Non, les clauses indiquant une livraison « dès que possible », « selon les disponibilités d'approvisionnement du fabricant », ou pour une « date donnée à titre indicatif » sont présumées abusives. La jurisprudence est hostile à ce type de clause, estimant qu'elle confère un avantage excessif au professionnel en le laissant libre de déterminer unilatéralement la date de livraison. Il appartient au professionnel d'apporter la preuve contraire (article R. 212-2 du code de la consommation).

Si une telle clause figure dans votre contrat, vous pouvez ne pas en tenir compte et exiger que le professionnel vous livre sans retard injustifié et au plus tard dans les 30 jours qui suivent la commande (article L. 216-1, alinéa 2 du code de la consommation).

> Quels sont vos recours ?

> Pour en savoir plus, visiter le site de la Commission des clauses abusives.

4 - Que faire si la date ou le délai de livraison sont impératifs ?

Parfois, la date de livraison est un élément essentiel, déterminant votre achat : cadeau d'anniversaire, départ en vacances, mariage ? Si la livraison doit arriver avant une date précise et qu'il s'agit d'une condition essentielle pour vous, faites le préciser par écrit dans le contrat et ne vous contentez pas de promesses verbales du professionnel.

En cas de non-respect du délai prévu, vous pourrez demander la résolution plus facilement si vous pouvez apporter la preuve que la date de livraison était impérative pour vous.

> Quels sont vos recours ?

5 - Si le vendeur ne respecte pas la date de livraison, peut-on demander la résolution du contrat ?

Oui, vous pouvez demander la résolution du contrat, à condition de respecter certaines conditions.

Le vendeur professionnel doit vous livrer le bien ou vous fournir le service à la date ou dans le délai qu'il vous a indiqués dans le contrat, ou à défaut sans retard injustifié et au plus tard dans les 30 jours après la conclusion du contrat.

✓ **Attention**

Vous n'êtes pas obligé d'accepter un report de la date de livraison, si cela ne vous convient pas.

En cas de non-respect du délai de livraison, la loi a mis en place une procédure permettant au consommateur de résoudre le contrat sans être obligé de passer par une phase judiciaire.

Vous pouvez demander la résolution de la commande par lettre recommandée avec AR sous certaines conditions.

Il faut distinguer deux situations :

1ère situation : la date de livraison prévue dans le contrat n'est pas respectée, ou aucune date ne figure dans le contrat et 30 jours après votre commande vous n'êtes toujours pas livré.

Vous devez mettre en demeure le professionnel, d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable que vous lui fixerez :

- Soit par lettre recommandée avec avis de réception,
- Soit par écrit sur un support durable (courriel avec accusé de réception par exemple).

Qu'est-ce qu'un "délai raisonnable" ?

Il n'existe pas de définition car tout dépend du contexte. Selon que la livraison concerne un réfrigérateur ou l'installation d'une cuisine, le "délai raisonnable" de livraison ne sera, bien évidemment, pas le même.

La jurisprudence sera probablement amenée à statuer sur ce point.

> Voir la lettre-type "La date de livraison prévue sur le bon de commande n'a pas été respectée. Vous adressez une mise en demeure".

✓ **Attention**

En cas de retard de livraison, la mise en demeure est une condition indispensable, préalablement à l'annulation de la commande. Conservez précieusement une copie à titre de preuve.

Si le professionnel ne s'est toujours pas exécuté malgré la mise en demeure, la loi vous donne, alors, la possibilité de demander la résolution le contrat :

- soit par lettre recommandée avec avis de réception
- soit par écrit sur un support durable (courriel avec accusé de réception par exemple)

✓ **Bon à savoir**

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de votre décision, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps (article L . 216-2, alinéa 2 du code de la consommation).

2ème situation : la date indiquée pour la livraison constitue pour vous une condition essentielle du contrat.

La loi précise que cette "condition essentielle" résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat.

Dans ce cas, si la date de livraison n'est pas respectée, vous avez le droit de **résoudre immédiatement** le contrat, sans avoir à mettre en demeure au préalable le professionnel.

✓ **Nos conseils**

Lorsque la livraison de votre achat doit impérativement avoir lieu avant une certaine date ou un événement précis, vous avez tout intérêt à le préciser par écrit dans le contrat.

Par exemple : une robe de mariée, un équipement pour un voyage?...des cadeaux destinés à être offerts pour un anniversaire? (article L. 216-2 du code de la consommation).

> Voir la lettre-type "La date de livraison prévue sur le bon de commande n'a pas été respectée. Or vous aviez informé le vendeur que cette date était impérative pour vous".



Bon à savoir

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de votre décision, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps (article L. 216-2, alinéa 2 du code de la consommation).

6 - Quelles sont les conséquences de la résolution de la commande pour non-respect des délais ?

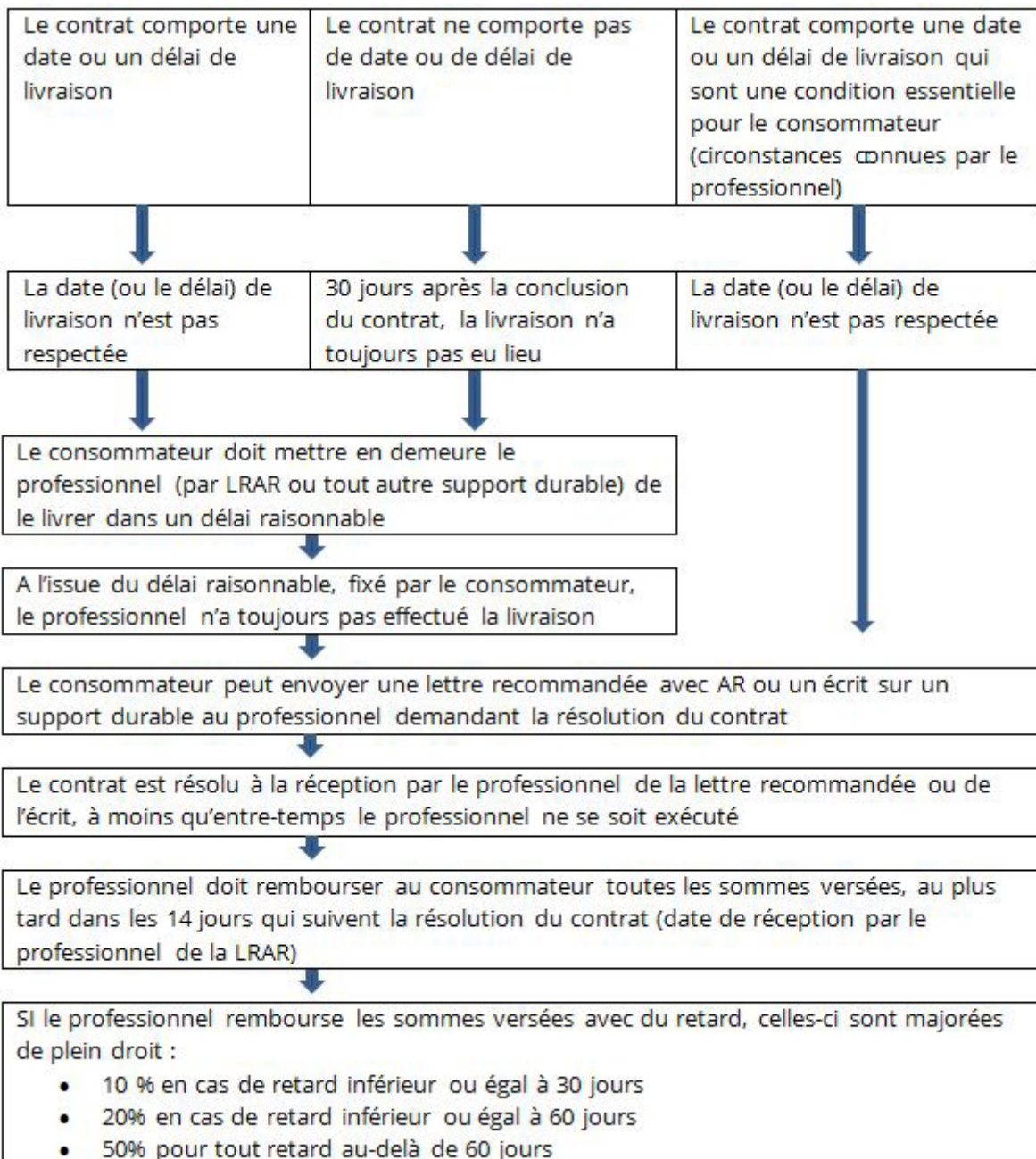
Vous n'êtes pas obligé d'accepter indéfiniment le report de la date de livraison, vous avez le droit de demander l'annulation du contrat (voir ci-dessus) et le vendeur doit vous rembourser la totalité des sommes versées (article L. 216-3 du code de la consommation).

Le professionnel doit vous rembourser, au plus tard, **dans les 14 jours** qui suivent la dénonciation du contrat. Si le professionnel ne respecte pas cette échéance fixée par la loi, la somme est automatiquement majorée :

- de 10 % si le remboursement intervient au plus tard trente jours après ce terme
- de 20 % si le remboursement intervient au plus tard soixante jours après ce terme
- de 50% ultérieurement (article L. 241-4 du code de la consommation).

> Voir la lettre "Vous demandez le remboursement de la somme versée à un commerçant qui ne vous a toujours pas livré l'objet demandé".

Exemple



7 - En cas d'annulation de la commande, que deviennent les arrhes ou les acomptes versés ?

Lorsque le contrat est résolu, les sommes versées au moment de la commande doivent vous être remboursées. Selon la qualification donnée à cette somme, le sort du contrat et de la somme versée au moment de la commande seront différents.

Si la somme est qualifiée d'acompte dans le bon de commande, le contrat est définitif et le vendeur doit vous rembourser la somme intégralement. Il pourrait le cas échéant, être condamné à vous verser des dommages et intérêts si le non-respect de ses engagements vous a causé un préjudice que vous pouvez évaluer.

Si cette somme est qualifiée d'arrhes, cela signifie que chacune des parties peut revenir sur son engagement; l'acheteur en perdant cette somme et le vendeur en la restituant au double ([article 1590 du code civil](#)).

Si rien n'est mentionné dans le contrat, on considère qu'il s'agit d'arrhes ([article L. 214-1 du code de la consommation](#)).



Bon à savoir

Le cas des arrhes ou de l'acompte versé depuis plus de 3 mois.

Dans les contrats de vente de bien mobilier, toute somme versée d'avance, quels que soient la nature de ce versement et le nom qui est donné dans l'acte, est productive d'intérêts, au taux légal en matière civile (voir le taux sur le [site de l'INC](#)). Ces intérêts commencent à courir à l'expiration d'un délai de 3 mois à compter du versement jusqu'à la livraison, sans préjudice de l'obligation de livrer qui reste entière.

Dans les contrats de prestations de service, les sommes versées d'avance portent intérêt au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement jusqu'à l'exécution de la prestation, sans préjudice de l'obligation d'exécuter la prestation.

Les intérêts sont déduits du solde à verser au moment de la livraison du bien mobilier ou de l'exécution de la prestation de services ([article L. 214-2 du code de la consommation](#)).

Exemple : une commande de meubles est passée le 1er mai pour un montant total de 3 000 €. L'acheteur verse un acompte de 1 000 €. La livraison intervient, pour diverses raisons, le 1er novembre.

A compter du 1er août, (3 mois après la commande et le versement de l'acompte), l'acompte de 1000 € produit des intérêts au taux légal jusqu'à la livraison. (soit pendant 3 mois ou 92 jours).

$1000 \times 92 \times 4,35 / 365 \times 100 = 11 \text{ €}$

A réception de la marchandise, le consommateur devra payer $2\,000 \text{ €} - 11 \text{ €} = 1989 \text{ €}$

8 ? Que faire si la date de livraison est respectée mais la marchandise livrée est endommagée ?

1er cas : achat à distance :

Vous avez acheté à distance (par correspondance, par téléphone, par internet?) : le vendeur est responsable de plein droit de la bonne exécution du contrat que cette exécution soit assurée par le vendeur lui-même, ou par un prestataire extérieur (comme un transporteur par exemple). Peu importe que les dommages aient été causés au cours du transport.

Si la marchandise est endommagée ou n'est pas livrée, le vendeur doit vous faire parvenir de nouveau la marchandise à ses frais ou bien vous rembourser. A charge pour lui de se charger du recours contre le transporteur.

A titre de preuve, portez vos réserves sur le bon de livraison et informez également le transporteur des défauts constatés au moment de la livraison.

Pour s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité, le vendeur doit prouver que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable au consommateur, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou à un cas de force majeure ([article L. 221-15 du code de la consommation](#)).

Bon à savoir

La force majeure est un événement extérieur au cocontractant, imprévisible et irrésistible qui rend l'exécution de l'obligation impossible. Cette notion est appréciée de façon restrictive par les tribunaux. Ainsi, une grève des services de La Poste n'est pas un événement imprévisible et irrésistible dans la mesure où il existe d'autres entreprises assurant le transport de colis ([TGI Bordeaux, 11 mars 2008, n°3703/2006](#)).

Notre conseil

Envoyez au vendeur, le plus rapidement possible une lettre recommandée dans laquelle vous le mettez en demeure de vous livrer une marchandise non endommagée. Les frais de retour de la marchandise endommagée et les frais d'envoi d'une nouvelle marchandise ne doivent pas rester à votre charge. Si vous en avez fait l'avance, ils doivent vous être remboursés.

Le vendeur à distance ne peut insérer dans les contrats une clause qui limiterait ou exclurait sa responsabilité de plein droit à l'égard du consommateur en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat ([Civ 1, 13 novembre 2009, et 17 décembre 2009 pourvoi n°07-14856 et rectificatif](#)).

> Pour tout savoir sur les achats sur internet, reportez-vous à la fiche pratique "[Achetez sur internet en 10 questions-réponses](#)".

2ème cas : achat dans un magasin

Vous avez acheté dans un magasin et la marchandise doit vous être livrée ultérieurement.

Lorsque le livreur se présentera chez vous, il vous demandera de signer le bon de livraison. C'est une formalité très importante et le livreur doit vous laisser le temps de vérifier l'état de la marchandise. Examinez soigneusement l'état des emballages, pour vérifier que les colis n'ont pas reçu de chocs.

Ne prenez pas cette étape à la légère, car en signant le bon de livraison, vous devenez le propriétaire de la marchandise avec toutes les conséquences juridiques que cela entraîne.

✓ Attention

Evitez de signer le bon de livraison en indiquant "sous réserve de déballage", car cette indication n'a aucune valeur juridique et ne permet pas d'établir que les dommages existaient lors de la livraison.

Si vous êtes absent au moment de la livraison, vous pouvez demander à une personne de votre choix de réceptionner la marchandise à votre place (voisin, gardien?). Demandez-lui d'être très vigilante, car sa signature sur le bon de commande vous engage.

✓ Notre conseil

Si vous constatez que le carton est endommagé, ou que la marchandise ne correspond pas à ce que vous avez commandé ou que la livraison est incomplète... Refusez de signer le bon de livraison, et exigez la livraison d'un bien neuf. Tant que vous n'avez pas été livré, la marchandise ne vous appartient pas encore et le vendeur est responsable en cas de problème. Et s'il s'agit d'un dommage survenu au cours du transport, le vendeur doit se charger de faire les recours contre le transporteur (article L. 216-1 du code de la consommation).

9 -Si le colis se perd ou est endommagé en cours de transport, qui doit exercer le recours contre le transporteur ?

Il faut distinguer deux situations :

1ère situation : le vendeur se charge de la livraison avec ses propres camions ou avec le transporteur de son choix : Dans ce cas, tant que la marchandise n'est pas livrée au consommateur, le vendeur demeure le propriétaire de la marchandise, et à ce titre doit se charger de faire le recours contre le transporteur en cas de dommage (article L. 216-4 du code de la consommation).

✓ Attention

Cette disposition est d'ordre public. Cela signifie notamment, que le contrat ne peut pas prévoir d'autres règles (article L. 216-6 du code de la consommation).

2ème situation : le consommateur se charge lui-même de la livraison en faisant appel au transporteur de son choix : Dès que la marchandise est remise au transporteur choisi par le consommateur, le consommateur en devient juridiquement le propriétaire et à ce titre doit se charger de faire le recours contre le transporteur en cas de dommage (article L. 216-5 du code de la consommation).

✓ Attention

Cette disposition est d'ordre public. Cela signifie notamment, que le contrat ne peut pas prévoir d'autres règles (article L. 216-6 du code de la consommation).

Confirmez les réserves par LRAR au transporteur.

Si vous constatez que la marchandise est endommagée, faites des réserves sur le bon de livraison, et confirmez-les dans les 3 jours, au transporteur par lettre recommandée. En effet, le code de commerce édicte que le transporteur est présumé responsable des dommages subis pendant le transport ainsi que de la perte, sauf cas de force majeure.

Si le transporteur ne vous a pas laissé la possibilité de vérifier l'état du colis, vous avez alors 10 jours pour l'informer, par lettre recommandée, des défauts constatés (article L. 224-65 du code de la consommation).

Si vous ne respectez pas cette formalité (envoi d'une lettre recommandée dans les 3 ou 10 jours selon les cas), l'action contre le transporteur est juridiquement forclue (cela signifie qu'il n'est plus possible de demander au

transporteur réparation du préjudice, y compris devant les tribunaux). Ceci est la règle juridique que le transporteur est en droit d'appliquer, si aucun geste commercial n'est accordé (article L. 133-3 du code de commerce).

✓ **A noter** Si le transporteur ne conteste pas les réserves apportées en sa présence sur le bon de livraison par le destinataire, il est alors réputé les accepter tacitement (Cass Com, 24 novembre 1987, pourvoi n° 86-14.424).

En savoir plus

Il est fréquent de trouver dans les contrats des clauses de type "la marchandise voyage aux risques et périls de l'acheteur" ou "le propriétaire supporte les risques du transport"? Concrètement que cela signifie-t-il ?

Selon les règles du code civil (article 1196) et du code de commerce (article L. 132-7), le propriétaire "supporte les risques" du transport, sauf convention contraire.

Pour les litiges de consommation, les articles L. 216-4, et L. 216-5 du code de la consommation, déterminent à quel moment le transfert de propriété (et donc des risques) a lieu.

✓ **Attention** Déterminer qui "supporte les risques", permet de savoir qui doit exercer un recours lorsque la marchandise est abîmée ou perdue au cours du transport. Cela ne signifie pas que la personne qui supporte les risques n'a aucun recours. En revanche, si les recours échouent, le propriétaire supportera seul les dommages subis par la marchandise.

✓ **Notre conseil** Si la marchandise a été achetée à distance (sur internet, par correspondance?), le vendeur est le seul responsable de la bonne exécution du contrat. Vous devez vous retourner vers lui et lui demander de vous envoyer une nouvelle marchandise (voir "La date de livraison est respectée mais la marchandise livrée est endommagée. 1er cas : achat à distance").

En dehors des ventes à distance, pour savoir qui doit exercer le recours (voir "Si le colis se perd ou est endommagé en cours de transport, qui doit exercer le recours contre le transporteur ?").

10 - Et si la marchandise ne correspond pas à ce que vous avez commandé ?

La marchandise doit correspondre totalement à ce que vous avez commandé.

Si la livraison comporte plusieurs éléments, elle doit être complète. Si ce n'est pas le cas vous êtes en droit d'exiger le respect de la commande et d'invoquer la garantie légale de conformité prévue à l'article L. 217-4 du code de la consommation.

Le bon de commande permet d'apprécier si la livraison est conforme ou non, c'est pourquoi il est important de bien faire préciser sur le bon de commande les références précises de la marchandise et, le cas échéant, vos attentes spécifiques.

✓ **Notre conseil** La non-conformité prévue par le code de la consommation est susceptible d'être invoquée dans des situations très variées : références différentes par rapport au bon de commande, différence esthétique, livraison incomplète, fonctionnalités différentes, non fonctionnement de l'appareil ?

> Pour en savoir plus sur la procédure à suivre, consulter le dossier "Les garanties du vendeur".

Les recours

- **Association de consommateurs**

Pour vous aider dans vos démarches, vous pouvez solliciter l'aide d'une association de consommateurs agréée ou d'un organisme professionnel auquel serait affilié votre vendeur (par exemple, la Fédération du e-commerce et de la

vente à distance (Fevad ? 60, rue de la Boétie ? 75008 Paris ; Tél. : 01 42 56 38 86, site : www.fevad.com).

En cas de litige avec un commerçant d'un autre pays de l'Union européenne, de l'Islande et de la Norvège, vous pouvez solliciter l'intervention du Centre européen des consommateurs France (c/o Centre Européen de la Consommation, Bahnhofplatz 3, 77694 Kehl ? Allemagne ? Tél. : 0 820 200 999 (0,09 cts/min) courriel : info@cec-zev.eu).

- **Mode de règlement amiable des litiges**

Si le vendeur ne répond pas à votre courrier ou que sa réponse vous semble toujours insatisfaisante, vous pouvez recourir à la procédure de médiation de la consommation, ce qui doit être indiqué dans la contrat (bon de commande, CGV ?), ([article L. 211-3 du code de la consommation](#)).

Le vendeur doit vous communiquer les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation compétents dont il relève ([article L. 616-1 du code de la consommation](#)), "*en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site Internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté. Il y mentionne également l'adresse du site Internet du ou de ces médiateurs*" ([article R. 616-1 du code de la consommation](#)).

Cette information doit aussi vous être fournie "*dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services*" ([article L. 616-1 du code de la consommation](#)). Ainsi, il doit vous communiquer ces coordonnées dans le courrier de refus de prise en compte de votre réclamation.

Il doit également vous informer de la possibilité de recourir à la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne qui permet, via le site de la Commission européenne "[Règlement en ligne des litiges](#)", de rechercher une solution amiable avec le professionnel (situé au sein de l'Union européenne) en choisissant le médiateur de la consommation compétent ([article L. 616-2 du code de la consommation](#)) par référence à l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.



Bon à savoir

La liste officielle des médiateurs de la consommation est publiée sur le [site Internet](#) de la CECMC, organisme officiel en charge "*d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs, y compris les médiateurs publics, qui satisfont aux exigences de qualité*".

- **Alertez l'administration**

Si vous estimez être victime d'un manquement à la réglementation des prix, d'une pratique commerciale déloyale d'une tromperie, ou d'une escroquerie, vous pouvez alerter les agents de la [Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes](#) (DGCCRF), soit, selon votre département, les agents de la [Direction Départementale de la Protection des Populations](#) (DDPP) ou de la [Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations](#) (DDCSPP) dont l'adresse vous sera notamment communiquée par votre préfecture.

- **Comment saisir les tribunaux ?**

Lorsque vous n'avez pas pu obtenir une solution amiable ou lorsque vous êtes victime d'une infraction, vous pouvez agir devant les tribunaux judiciaires.

Les juridictions civiles

En cas de refus par le professionnel d'exécuter ses obligations (exécution forcée de la garantie commerciale, garantie de conformité ou garantie des vices cachés, vous devez vous adresser :

- au tribunal d'instance, si la somme en jeu est inférieure à 10 000 € ;
- au tribunal de grande instance, si la somme en jeu est supérieure à 10 000 €.

Le tribunal compétent est celui du lieu du siège social de l'entreprise ou du lieu de la livraison ou l'exécution de la prestation de service. Mais vous pouvez aussi plus généralement opter pour la juridiction du lieu où vous demeurez au moment de la conclusion du contrat ? contrat de vente, etc. (article R. 631-3 du code de la consommation).

L'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire devant le juge de proximité et le tribunal d'instance.

Si votre demande est d'un montant inférieur ou égal à 4 000 €, vous pouvez utiliser la procédure de déclaration au greffe (articles 843 et 844 du code de procédure civile).

> Pour en savoir plus sur cette procédure, voir la fiche pratique de l'INC "La déclaration au greffe : saisine simplifiée du tribunal d'instance".

Si la demande est d'un montant supérieur, vous devez convoquer votre adversaire (le « défendeur ») par une assignation établie et délivrée par un huissier de justice.

Les juridictions pénales

Si vous êtes victime d'une infraction (par exemple d'une pratique commerciale déloyale), vous pouvez porter plainte auprès du procureur de la République près du tribunal de grande instance (TGI) de votre domicile, par simple lettre exposant les faits.

Françoise HEBERT-WIMART
Juriste à l'Institut National de la Consommation

URL source: <https://www.conso.net/content/la-livraison>