**Modèle de lettre ANNULATION du bon de commande d'une nouvelle voiture pour la non-livraison (à temps) (modèle général)**

**Expéditeur**

[Nom]  
[Adresse]  
[Code postal et localité]  
[E-mail][Téléphone],

**À** [Nom Entreprise]  
Service clientèle Consommateurs  
[Adresse]  
[Code postal et localité]

[Lieu, date]

**Recommandé / non recommandé**

**Vos références [numéro de client, numéro du bon de commande]**

Madame, Monsieur,

J'ai acheté une voiture [marque, type, motorisation] chez vous le [date] sous [numéro de commande].

La livraison aurait dû avoir lieu le [date de livraison ultime]. Le prix mentionné sur le bon de commande était de [montant]. J'ai également versé un acompte de [montant acompte].

Le [date de l'avis], vous me communiquez que la voiture ne peut pas être livrée à temps.

En ce qui concerne la base légale, je me réfère aux dispositions du Code civil relatives à la vente, en particulier les règles juridiques sur les conséquences et les recours en cas d'inexécution contractuelle. Je renvoie par ailleurs à l'[AR du 5 avril 2019](http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/besluit/2019/04/05/2019040907/justel) qui règle les obligations légales pour le bon de commande pour la vente de voitures neuves et d'occasion.

**Choisissez parmi l'une des 3 options suivantes**

**OPTION 1 : la date de livraison était essentielle pour vous et vous annulez le bon de commande**

La date de livraison indiquée sur le bon de commande était essentielle pour moi. Si le vendeur ne peut pas livrer la voiture à temps, j'ai dans ce cas le droit de résilier le contrat. J'annule donc par la présente le bon de commande.

*Art. 6. § 2 Les conditions de vente contiennent expressément au moins les dispositions suivantes : 2° lorsque la livraison du véhicule automoteur ne s'est pas faite à la date limite de livraison, le droit du consommateur à : a) immédiatement mettre fin au contrat lorsque la date de livraison est essentielle pour le consommateur et a ainsi été reprise au contrat de vente, conformément à l'article 3, 5° ;*

Je vous demande de me rembourser l'acompte que j'ai versé, comme repris dans le bon de commande, dans les [nombre de jours, par exemple dans les 5 jours ouvrables] par virement sur mon [numéro de compte bancaire].

Comme vous n'avez pas respecté votre obligation contractuelle de livraison, je demande également des dommages et intérêts. J'évalue ceux-ci à [estimation des dommages et intérêts avec motivation du montant].

**OPTION 2 : la date de livraison n'était pas essentielle et vous convenez d'une nouvelle date de livraison**

Vous m'avez informé dans votre lettre du [date] que la date de livraison initialement convenue ne peut pas être respectée. La date de livraison figurait pourtant sur le bon de commande, mais pas comme condition essentielle. Vous proposez une prolongation du délai de livraison de [nombre de jours ou de semaines] et une nouvelle date de livraison le [nouvelle date de livraison ultime].

Je vous communique que je suis d'accord. Si vous n'êtes pas en mesure de livrer la voiture à cette date, j'annulerai le bon de commande et demanderai des dommages et intérêts. Je compte donc sur vous pour livrer la voiture à temps cette fois.

**OPTION 3 : le nouveau délai de livraison n'a pas été respecté et vous annulez votre bon de commande**

Vous m'avez informé dans votre lettre du [date] que la NOUVELLE date de livraison convenue (nouvelle date de livraison ultime après la prolongation) ne peut pas être respectée.

Je fais appel aux dispositions du Code civil et de l'arrêté royal susmentionné et annule par la présente le contrat.

*Art. 6. § 2. Les conditions de vente contiennent expressément au moins les dispositions suivantes : 2° lorsque la livraison du véhicule automoteur ne s'est pas faite à la date limite de livraison, le droit du consommateur à : b) proposer un nouveau délai de livraison adapté aux circonstances dans les autres cas, et à immédiatement mettre fin au contrat lorsque le véhicule automoteur n'est pas livré à l'expiration de ce nouveau délai ;*

Puis-je vous demander de bien vouloir confirmer au plus vite votre accord par courrier ou par mail.

**Facultatif**

J'espère que nous arriverons à trouver un arrangement mutuel. Si ce n'est pas possible, je transmettrai ma réclamation à :

1. La Commission Conciliation Auto-Moto (si cela est repris comme tel dans votre contrat de vente)
2. Le Service de Médiation pour le consommateur (dans les autres cas pour une tentative de conciliation)
3. Un médiateur agréé (médiation extrajudiciaire et judiciaire)
4. Mon avocat (en cas de procédure judiciaire si aucun règlement à l'amiable n'est possible)

Cordialement,

[signature]

**Commentaire - demande de dommages et intérêts**

**La base légale**

La base légale pour la demande de dommages et intérêts en cas d'inexécution contractuelle est constituée des dispositions reprises dans le droit civil (contrat de vente). Une faute doit être commise (art. 1137 C.C., 1147 C.C.) causant un dommage (art. 1149 C.C.) qui est en relation causale avec cette faute (art. 1150, 1151 C.C.). Le contenu des obligations contractuelles est déterminé par ce que les parties ont convenu mutuellement. Elles tiennent lieu de loi (article 1134, paragraphe 1 C.C.) et doivent être exécutées de bonne foi, sous réserve des exigences de la raison et de l'équité.

Pour les obligations légales concernant le bon de commande, veuillez vous référer à l'arrêté royal du 5 avril 2019.

**Conseil n° 1 : dommages et intérêts en cas de livraison tardive**

Pour les dommages et intérêts en cas de livraison tardive, vous pouvez vous baser sur :

* l'indemnité journalière payée par les assureurs automobiles pour la fixation de la perte d'usage ou
* les frais de location pour des voitures similaires

Il y a une différence selon que vous avez besoin de la voiture pour des déplacements professionnels ou uniquement pour des déplacements privés. On peut encore faire une distinction entre l'usage limité (privé + trajet domicile-travail) et l'usage mixte (privé + domicile-travail + pour le travail).

**Conseil n° 2 : dommages et intérêts en cas de non-livraison et d'annulation**

Pour les dommages et intérêts en cas d'annulation due au non-respect de l'obligation de livraison, vous pouvez utiliser comme ligne directrice les dommages et intérêts repris par votre vendeur automobile dans ses conditions générales si vous annulez le bon de commande et qu'une indemnité de rupture est légitimement réclamée pour cela.

En pratique, pour la vente de nouvelles voitures, il s'agit de 10 à 15% du prix de vente. Si aucun accord mutuel n'est trouvé, le juge doit statuer.

**Conseil n° 3 : droit à des dommages et intérêts même si cela n'est pas prévu dans votre contrat de vente**

Sauf en cas de force majeure, vous pouvez faire valoir un droit à des dommages et intérêts si le vendeur n'a pas respecté son obligation de livraison. Souvent, cette clause n'est incluse dans le contrat qu'au profit du vendeur, c'est-à-dire uniquement si vous n'avez pas respecté vos obligations contractuelles (comme le non-paiement).

Selon la loi, les clauses de dommages et intérêts dans les contrats avec un consommateur (B2C) doivent être réciproques. Si une clause de dommages et intérêts est incluse unilatéralement, il s'agit même d'une clause abusive absolument interdite.

**Envie d’en savoir plus ?**

Veuillez consulter https://economie.fgov.be/fr/themes/ventes/contrats/clauses-abusives

**Que dit la loi au sujet des clauses abusives ?**

**Art. VI.83.[**1 Dans les contrats conclus entre une entreprise et un consommateur, sont en tout cas abusives, les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et conditions qui ont pour objet de :

**17° déterminer le montant de l'indemnité due par le consommateur qui n'exécute pas ses obligations, sans prévoir une indemnité du même ordre à charge de l'entreprise qui n'exécute pas les siennes ;**

**Art. VI.84. Toute clause abusive est interdite et nulle.**

Le contrat reste contraignant pour les parties s'il peut subsister sans les clauses abusives. Le consommateur ne peut renoncer au bénéfice des droits qui lui sont conférés par la présente section.