

Particuliers

Publié le 19/11/2022 – Mis à jour le 06/03/2023

Achat à distance, e-commerce : démarches et recours en cas de litige

Vous avez fait un achat à distance (par internet, par téléphone...), vous rencontrez un problème (le bien commandé ne vous a jamais été livré, il est arrivé abîmé, vous attendez un remboursement,...) et vous voulez savoir quelles démarches effectuer ?

Nous vous guidons étape par étape.

Les règles diffèrent selon que le vendeur soit situé en France, dans l'Union européenne (UE) ou à l'étranger.

Tous les contrats de vente de biens ou de fourniture de services (y compris de contenus numériques ou de services numériques) sont concernés par les informations qui suivent. En revanche, la vente à distance de services financiers n'est pas traitée dans cette fiche.

Achat à distance

Avant de débuter vos démarches, il est nécessaire que vous ayez connaissance des informations suivantes :

Si votre achat a été fait sur internet et qu'il ne vous convient pas, vous disposez, sous conditions, d'un délai de 14 jours pour retourner le bien. Ainsi, vous pouvez faire valoir votre droit de rétractation.

Si aucune date de livraison ne vous a été transmise lors de votre achat, le vendeur dispose d'un délai de **30 jours** pour l'acheminer. Vous ne pourrez débuter vos démarches qu'à l'expiration de ce délai.

Contactez le vendeur pour trouver une solution à l'amiable

Vous devez d'abord rechercher une **solution à l'amiable**.

Pour ce faire, vous devez contacter le **service client** par mail ou par téléphone.

En l'absence de réponse ou si la réponse ne vous satisfait pas, vous devez contacter le **service consommateurs**.

Leurs coordonnées doivent figurer sur le site internet du vendeur ou sur la facture.

Elles figurent dans la rubrique « Conditions générales de vente (CGV) » ou dans la rubrique « Mentions légales ».

À savoir

l'appel téléphonique au service client ou consommateur ne peut pas être surtaxé, vous payez le prix d'un appel local.

Si vous n'obtenez pas satisfaction, envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur

Si vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez écrire une **lettre recommandée avec accusé de réception**.

Cette lettre doit comporter les éléments suivants :

Présentation de votre problème (le bien n'a pas été livré)

Références du produit acheté

Copie de votre facture

Exposé d'une solution qui vous conviendrait (par exemple : une nouvelle livraison)

À noter

vous devez garder une copie de chaque document prouvant vos démarches (lettre postale, accusé de réception, mails, réponse du vendeur, facture des achats,...).

Pour vous aider dans vos démarches, vous rapprocher d'une association de consommateurs

Pour vous aider dans vos démarches, vous pouvez contacter une association de consommateurs. Elle peut agir à titre préventif pour trouver des solutions amiables et a la capacité juridique de représenter vos intérêts devant les tribunaux.

Si le problème n'est pas résolu, vous adresser au médiateur de la consommation

Si le problème n'est pas résolu, vous pouvez faire appel à un médiateur de la consommation.

Vous pouvez choisir un médiateur en utilisant un service en ligne :

- Trouver un médiateur de la consommation

À savoir

les coordonnées du médiateur dont dépend le professionnel sont inscrites sur le site internet du vendeur, dans les CGV.

Si vous souhaitez faire appel au médiateur de la consommation, vous devez :

avoir, au préalable, tenté de régler votre litige avec le vendeur,

et le faire avant de saisir les tribunaux.

À savoir

le recours au médiateur de la consommation est un service **gratuit**.

Si vous n'avez pas trouvé de solution en contactant le vendeur, porter plainte sur la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL)

Si vous n'avez pas trouvé de solution en contactant le vendeur, vous pouvez déposer une plainte sur la plateforme de règlement en ligne des litiges (plateforme RLL).

- Règlement en ligne des litiges – Achats nationaux ou dans l'UE

À noter

vous n'êtes pas obligé de passer par la médiation avant de faire votre dépôt de plainte sur la plateforme. Mais, cette étape est recommandée.

Lorsque vous n'avez pas pu obtenir une solution amiable, saisir la justice

Enfin, lorsque vous n'avez pas pu obtenir une solution amiable, vous pouvez saisir un tribunal.

Dans le cas d'une infraction (par exemple, en cas de tromperie, c'est-à-dire le fait d'induire une personne en erreur par tous moyens, ou en cas d'escroquerie), vous devez saisir la justice pénale en portant plainte.

Pour tous les autres cas, vous devez saisir la justice civile (mauvaise exécution du contrat par exemple). Selon le montant de votre litige, vous devrez vous rapprocher du juge des contentieux de la protection ou du tribunal judiciaire.

Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

À savoir

Vous disposez peut-être d'une protection juridique. Nous vous recommandons de vérifier ce point dans vos contrats d'assurance (habitation, automobile,...) ou contrat lié à votre carte bancaire. Si tel est le cas, vous pourrez obtenir des informations juridiques et, sous certaines conditions, de la prise en charge de certains de vos frais ou de l'assistance d'un avocat dans une procédure judiciaire.

En cas de pratique commerciale déloyale, signaler la situation à la DGCCRF

Si vous pensez avoir été faussement informé sur le prix (produit ou livraison) ou avoir subi une tromperie, vous devez alerter la DGCCRF .

Exemple

On vous a vendu un canapé cuir qui s'avère être en simili cuir. Le smartphone acheté neuf est en fait un produit reconditionné.

Où s'adresser ?

Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)

Si vous souhaitez signaler une difficulté rencontrée avec un commerçant

Sur internet

Vous pouvez utiliser le site Signal Conso.

La DGCCRF et le commerçant concerné seront informés de votre démarche.

Par téléphone

0809 540 550

Numéro non surtaxé

Heures d'ouverture :

Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15

Mercredi : de 13h15 à 17h15

Jeudi : de 8h30 à 12h30

Vendredi : de 8h30 à 16h

Par courrier

DGCCRF – RéponseConso – BP 60 – 34935 Montpellier Cedex 9

À savoir

Vous disposez peut-être d'une protection juridique. Nous vous recommandons de vérifier ce point dans vos contrats d'assurance (habitation, automobile,...) ou contrat lié à votre carte bancaire. Si tel est le cas, vous pourrez obtenir des informations juridique et, sous certaines conditions, de la prise en charge de certains de vos frais ou de l'assistance d'un avocat dans une procédure judiciaire.

Contacter le professionnel pour trouver une solution à l'amiable

Vous devez d'abord contacter le **professionnel** par courrier ou mail au service clients ou via le formulaire de réclamation en ligne (ou un message via les réseaux sociaux lorsque cette dernière option est possible).

Votre écrit doit comporter les éléments suivants :

Présentation de votre problème (le bien n'a pas été livré)
Références du produit acheté
Copie de votre facture
Exposé d'une solution qui vous conviendrait (par exemple : une nouvelle livraison)

À noter

Si vous êtes en litige avec un professionnel situé dans l'UE, en Islande, en Norvège ou au Royaume-Uni, vous pouvez également faire appel au Centre Européen des Consommateurs France.

Où s'adresser ?

Centre européen des consommateurs France

Contactez votre banque pour mettre en place la procédure de rétrofacturation (si vous b n f ciez de ce service)

Cette procédure vous permet de revenir sur l'ordre de paiement que vous avez effectué, à l'aide de votre carte bancaire, et de demander le remboursement de votre achat, si le vendeur n'a pas respecté ses engagements. Pour mettre en place la procédure de rétrofacturation, appelée également procédure de « chargeback », vous devez contacter votre banque.

Attention

vous devez avoir, **préalablement**, souscrit cette option, auprès de votre banque. Ce service est payant et n'est pas mis en place automatiquement.

Si vous n'avez pas trouvé de solution en contactant le vendeur, porter plainte sur la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL)

Si vous n'avez pas trouvé de solution en contactant le vendeur, vous pouvez déposer une plainte sur la plateforme de règlement en ligne des litiges (plateforme RLL).

- Règlement en ligne des litiges – Achats nationaux ou dans l'UE

Si les démarches amiables n'ont pas abouti, saisir la justice

Si vous avez tenté de régler votre litige à l'amiable et que vos tentatives n'ont pas abouties, vous pouvez recourir à la procédure européenne de règlement des petits litiges, sauf pour le Danemark.

Attention

Cette procédure peut être mise en place uniquement pour les litiges inférieurs à 5 000 à .

Vous devez saisir en ligne le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICPC).

Il traite les réclamations contre les vendeurs situés dans les 28 pays membres du réseau ( tats-Unis inclus).

- Déposer une plainte concernant un achat effectué sur un site internet étranger
Téléservice

Et aussi...

- Vente à distance : droit de rétractation du consommateur
- Achat à distance : livraison du bien ou exécution de la prestation
- Escroquerie

Pour en savoir plus

- Guide des associations de consommateurs
Source : Ministère chargé de l' conomie
- Guide des achats en ligne
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Acheter sur internet en 10 questions-réponses
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Entreprises membres de la Fédération des entreprises de vente à distance (Fevad)
Source : Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad)
- Conseils pratiques pour acheter en ligne sur des sites européens
Source : Centre européen des consommateurs France
- Saisir la justice en Europe : 2 procédures simplifiées pour les litiges transfrontaliers
Source : Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs, RICPC/ICPEN
- La plateforme de règlement en ligne des litiges
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Procédure de « chargeback » pour demander un remboursement
Source : Centre européen des consommateurs France

Où s'informer ?

- [Centre européen des consommateurs France](#)
- **0809 540 550 DGCCRF – RéponseConso**
Vous rencontrez une difficulté suite à un achat ? Vous avez une interrogation sur un point de droit avant d'acheter ou commander ?
Vous pouvez obtenir une réponse par un agent de la DGCCRF en appelant le **0809 540 550**.
Horaires d'ouverture du service :
Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15
Mercredi : de 13h15 à 17h15
Jeudi : de 8h30 à 12h30
Vendredi : de 8h30 à 16h
Numéro non surtaxé

Services en ligne

- [Trouver un médiateur de la consommation](#)
Outil de recherche
- [Règlement en ligne des litiges – Achats nationaux ou dans l'UE](#)
Téléservice

Et aussi...

- [Vente à distance : droit de rétractation du consommateur](#)
- [Achat à distance : livraison du bien ou exécution de la prestation](#)
- [Escroquerie](#)

Textes de référence

- [Code de la consommation : article L231-1](#)
Loi applicable au contrat transfrontalier
- [Code de la consommation : articles L232-1 à L232-6](#)
Loi applicable au contrat transfrontalier
- [Code de la consommation : article L121-16](#)
Interdiction de mettre en place un numéro surtaxé
- [Code de la consommation : articles L441-1 à L441-5](#)
Tromperie, pratique commerciale déloyale
- [Code de la consommation : articles L211-1 à L211-4](#)
Droit à la médiation (article L211-3)
- [Code de la consommation : articles L612-1 à L612-5](#)
Conditions pour une médiation
- [Code de la consommation : articles R612-1 à R612-5](#)
Procédure pour une médiation
- [Code de la consommation : articles L616-1 à L616-3](#)
Information et assistance du consommateur
- [Code de la consommation : articles R616-1 à R616-2](#)
Information et assistance du consommateur
- [Code de la consommation : article R631-3](#)
Tribunal compétent
- [Règlement européen n°524-2013 du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation](#)
Règlement des litiges de consommation



AGGLOMÉRATION

Luberon Monts de Vaucluse

Horaires : Lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00

Adresse : 315 avenue Saint Baldou 84300 Cavaillon

Tél. : 04 90 78 82 30