

Particuliers

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

Information et protection du consommateur

L'information sur les prix et les soldes est réglementée. Après l'acquisition d'un bien, des dispositions protègent le consommateur qui souhaite renoncer à son achat ou qui rencontre un problème à la livraison. En cas de litige, il est possible de recourir à un médiateur ou un conciliateur. Cette page présente les règles générales, mais ne traite pas des règles spécifiques à certains achats (achat à distance, prestations de service, etc.).

- [Prix](#)
- [Soldes : règles à respecter](#)
- [Démarchage à domicile](#)
- [Devis obligatoire : activités concernées](#)
- [Livraison d'un bien acheté par un particulier auprès d'un professionnel](#)

Questions – Réponses

- [Dans quels cas saisir la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes \(DGCCRF\) ?](#)
- [Comment faire appel à une association de consommateurs agréée ?](#)
- [Acompte, avance, arrhes et avoir : quelles différences ?](#)
- [Délais de réflexion et de rétractation : quelles différences ?](#)
- [Une facture est-elle obligatoire lors d'une vente entre particuliers ?](#)
- [Peut-on résilier un contrat de prestation de services à tacite reconduction ?](#)
- [Achat de métaux précieux auprès de particuliers : quelles sont les règles ?](#)
- [Une lettre recommandée électronique \(LRE\) a-t-elle une valeur légale ?](#)

Toutes les questions réponses

Et aussi...

- [Achat à distance](#)
- [Prestations de service](#)
- [Communications électroniques \(téléphone, internet, télévision\)](#)
- [Véhicule](#)

Pour en savoir plus

- En magasin, quels sont mes droits ?
Source : Institut national de la consommation (INC)
- La remise d'un ticket de caisse ou note est-elle obligatoire ?
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Retard de livraison : la procédure à suivre
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Vente hors établissement (ou "démarchage à domicile")
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Ventes sur la voie publique
Source : Ministère chargé de l'économie
- Ventes et marchés de plein air
Source : Ministère chargé de l'économie
- Les pratiques commerciales agressives
Source : Ministère chargé de l'économie
- Pratiques commerciales trompeuses
Source : Ministère chargé de l'économie
- Pratiques commerciales déloyales
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Vente sans commande préalable – Vente forcée par correspondance
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Abus de faiblesse
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Symboles des produits dangereux
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Signes officiels de la qualité des produits alimentaires
Source : Ministère chargé de l'économie
- Étiquetage des vêtements
Source : Ministère chargé de l'économie

Où s'informer ?

- Pour toute information et en cas de litige :

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

Services en ligne

- Ecrire au professionnel en cas d'envoi forcé d'un objet à son domicile
Modèle de document
- Signaler à la répression des fraudes un commerçant qui n'affiche pas les prix
Modèle de document
- Demander au commerçant le remboursement d'options payantes facturées sans votre consentement
Modèle de document
- Demande l'annulation du contrat passé par son enfant mineur et un remboursement
Modèle de document
- Mettre en demeure le professionnel de livrer le bien ou le service à la date prévue
Modèle de document
- Annuler la vente si le bien ou le service n'a pas été livré après une mise en demeure
Modèle de document
- Demande au professionnel le remboursement de la somme versée à la commande en l'absence de livraison
Modèle de document
- Demande au professionnel le remboursement de l'acompte d'une commande annulée pour défaut de livraison
Modèle de document
- Demande au vendeur la prolongation de la garantie commerciale pour un appareil resté longtemps en réparation
Modèle de document
- Mettre en demeure le vendeur d'appliquer la garantie commerciale pour un appareil qui tombe souvent en panne
Modèle de document
- Mettre en demeure le vendeur de livrer un bien conforme à celui commandé
Modèle de document
- Demande l'annulation d'une vente à domicile pour abus de faiblesse
Modèle de document
- Demande l'application de la garantie légale des vices cachés pour un bien acheté neuf et défectueux
Modèle de document
- Déposer une plainte relative au contenu d'une publicité
Téléservice

