

Achats sur internet : que faire en cas de litige ?

Par **Bercy Infos** < <https://economie.gouv.fr/entreprises/bercy-infos-qui-sommes-nous> >, le 21/03/2023 - **Litiges avec un commerçant** LECTURE : 3 MINUTES

Problème de livraison, produit non conforme à la description, remboursement en attente... Quels sont vos recours après un achat sur internet ?

La « résiliation en trois clics » des contrats souscrits électroniquement

Dans le cadre de son action en faveur du pouvoir d'achat et de la protection des consommateurs, le Gouvernement a publié le 17 mars [le décret d'application de l'article 17 de la loi n°2022-1158 du 16 août 2022](https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047314374) < <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047314374> > portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat.

Désormais, les consommateurs qui ont souscrit à un contrat d'assurance en ligne pourront résilier ce dernier, par le même moyen, **de manière simple et claire, en seulement quelques clics**. Les organismes d'assurance devront **garantir le fonctionnement de cette « résiliation en trois clics » à partir du 1^{er} juin 2023**.

Cette mesure vise à protéger les consommateurs et à renforcer la concurrence et faciliter le choix des offres commerciales les plus intéressantes. Un second décret, à venir dans les prochaines semaines, permettra d'étendre ce nouveau dispositif à de nombreux autres services, en application de [la loi pouvoir d'achat de 2022](https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046186723). < <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046186723> >

En savoir plus sur cette mesure < <https://presse.economie.gouv.fr/18032023-cp-publication-du-decret-dappla> >

1. Contactez le service clientèle

En cas de litige, la première chose à faire est de **contacter le service clientèle** en exposant votre problème. Ce premier contact peut être fait par téléphone. Si ce premier contact n'a pas été satisfaisant, il est alors conseillé d'envoyer une **lettre recommandée avec accusé de réception**.

La lettre recommandée doit comporter :

- ▶ l'objet de votre demande
- ▶ vos coordonnées
- ▶ votre numéro de client et le numéro de commande.

À savoir

Lors de vos achats sur internet, si le produit ne vous convient pas, vous pouvez le renvoyer sous 14 jours, grâce au **délai de rétractation**. Le produit reçu dispose de la **garantie légale de conformité**.

Pour votre livraison, le commerçant est obligé de vous indiquer le délai. S'il ne l'indique pas, il dispose d'un délai de 30 jours pour vous livrer.

2. Rapprochez-vous d'une association de consommateurs

Les **associations de consommateurs** < <http://www.inc-conso.fr/content/trouvez-lassociation-de-consommateurs-la-plus-proche-de-chez-vous> > permettent de faire valoir vos droits auprès du commerçant avec lequel vous avez un litige.

3. Sollicitez l'aide de la médiation de la consommation

La **médiation de la consommation** est un service gratuit pour le consommateur. Le médiateur de la consommation intervient toujours avant de saisir la justice.

4. Signalez votre situation à la DGCCRF

Vous pouvez vous adresser à la [direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes \(DGCCRF\)](#) et signaler les difficultés rencontrées avec le commerçant.

Pour ce faire, vous pouvez utiliser la plateforme en ligne [SignalConso < http://signal.conso.gouv.fr/>](http://signal.conso.gouv.fr/), qui permet notamment de **signaler un problème** rencontré dans le cadre d'un achat sur Internet.

[Signalez un problème sur la plateforme SignalConso < https://signal.conso.gouv.fr/>](https://signal.conso.gouv.fr/)

Selon la nature du litige, SignalConso vous permet, une fois votre situation renseignée, de bénéficier de **conseils concernant les démarches à entreprendre** et d'**obtenir des informations relatives à vos droits** en tant que consommateur.

5. Saisissez la justice

Si après toutes vos démarches, le litige n'est pas résolu, il est alors possible de saisir la justice civile, c'est-à-dire le **juge des contentieux de la protection** < <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1783> > (ex juge du tribunal d'instance) ou le **tribunal judiciaire** < <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20851> > (fusion du tribunal d'instance et du tribunal de grande instance) selon le montant du litige.

Suivez les conseils de la DGCCRF afin de connaître vos recours en cas de litige à la suite d'un achat en ligne

Powered by

2:06

Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

Quelles sont les démarches à suivre en cas de litige avec une entreprise?

Assurance, banque, commerce... : 160 modèles de lettres pour régler vos litiges

Un différend avec un assureur : pensez à la médiation de l'assurance

En savoir plus sur les droits des consommateurs concernant les achats en ligne

Résoudre un litige de consommation sur le site de la DGCCRF

Achats sur internet : quels droits pour les consommateurs ? sur le site du CEDEF

Thématiques : [Litiges avec un commerçant](#)

Ce sujet vous intéresse ? Chaque mardi avec la lettre Bercy infos Particuliers, ne manquez aucune info pratique sur vos droits et obligations en matière de fiscalité, épargne, consommation ...

Partager la page   