

Achats sur Internet : 5 conseils en cas de litige

<

LECTURE : 4 MINUTES

Par **Bercy Infos** , le 20/06/2024 - **Litiges avec un commerçant**

Problème de livraison, produit non conforme à la description, remboursement en attente... Quels sont vos recours après un achat sur Internet ? On vous éclaire sur le sujet.

Depuis le 1^{er} juin 2023, les consommateurs qui ont souscrit un contrat d'assurance en ligne peuvent **résilier ce dernier, par le même moyen** , de manière simple et claire, en seulement quelques clics (sans l'obligation d'envoyer une lettre ou un courrier de résiliation).

Un **second décret** étend par ailleurs ce dispositif aux contrats de consommation (téléphonie, électricité, transport, médias en ligne, etc.).

Cette décision s'inscrit dans le cadre de la loi du 16 août 2022 portant mesure d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat et vise à protéger les consommateurs, à renforcer la concurrence et à faciliter le choix des offres commerciales les plus intéressantes.

[En savoir plus sur la résiliation des contrats d'assurance](#)

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 :

- la présentation de votre problème,
- les références du produit acheté,
- la copie de votre facture,
- l'exposé d'une solution qui vous conviendrait (par exemple : une nouvelle livraison).

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

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** < <https://www.economie.gouv.fr/particuliers/droit-delai-retractation>>. Certains produits sont, par ailleurs, soumis à **la garantie légale de conformité** < <https://www.economie.gouv.fr/particuliers/garantie-legale-conformite>>.

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.

Rapprochez-vous d'une association de consommateurs

<

Pour vous aider dans vos démarches, vous pouvez vous rapprocher d'une **association de consommateurs**, qui permet de faire valoir vos droits auprès du commerçant avec lequel vous avez un litige.

À savoir

- Si le vendeur est situé dans l'UE, en Islande, en Norvège ou au Royaume-Uni vous pouvez faire appel au **Centre européen des consommateurs** < <https://www.economie.gouv.fr/particuliers/aide-conseils-gratuits-consommateurs-centres-europeens>>. Vous pouvez également signaler votre litige sur la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne, sur le site de la Commission européenne **Règlement en ligne des litiges**.
- Si le vendeur est situé dans un pays hors UE, vous devez saisir en ligne le **Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICPC)**, qui traite les réclamations contre les vendeurs situés dans les **28 pays membres de ce réseau**.

Sollicitez l'aide de la médiation de la consommation

Si le problème n'est pas résolu, vous pouvez vous adresser au médiateur de la consommation. La **médiation de la consommation** < <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>> est un mode de résolution amiable des litiges, gratuit pour le consommateur et confidentiel.

À savoir

Le médiateur de la consommation intervient toujours avant de saisir la justice et ne peut être contacté qu'après une tentative de règlement du litige avec le vendeur.

Les professionnels ont l'obligation de communiquer au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs dont ils relèvent sur leur site Internet, leurs conditions générales de vente, bons de commande ou tout autre support adapté.

Vous pouvez saisir le médiateur dans un délai maximum d'un an à partir de la date de votre réclamation écrite au professionnel.

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)** < <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf>> et signaler les difficultés rencontrées avec le commerçant.

Pour ce faire, la plateforme en ligne [SignalConso](#) vous permet notamment de **signaler un problème** rencontré dans le cadre d'un achat sur Internet.

[Signalez un problème sur la plateforme SignalConso](#) < |

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.

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 (ex juge du tribunal d'instance) ou le **tribunal judiciaire** (fusion du tribunal d'instance et du tribunal de grande instance) selon le montant du litige.

Dans le cas d'une infraction (par exemple, en cas de tromperie ou en cas d'escroquerie), vous devez saisir la justice pénale

en **portant plainte** .

À savoir

À compter du 1^{er} octobre 2023, **il est obligatoire** de recourir à un mode de résolution amiable avant de saisir le tribunal judiciaire d'un litige portant sur le paiement d'une somme qui ne dépasse pas 5 000 €.

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

Achats en ligne : quels recours en cas de litige ?



Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

- [Quelles sont les démarches à suivre en cas de litige avec une entreprise ?](#)
- [Un différend avec un assureur : pensez à la médiation de l'assurance](#)
- [Protection des consommateurs : les Centres européens vous accompagnent](#)

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*
- Quel médiateur de la consommation contacter en cas de litige ? *sur le site du CEDEF*

<

- Achat à distance, e-commerce : démarches et recours en cas de litige *sur service-public.fr*

Ce que dit la loi

Article 1 du décret n° 2023-357 du 11 mai 2023 *relatif à la tentative préalable obligatoire de médiation, de conciliation ou de procédure participative en matière civile*

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 ...

Je m'abonne à Bercy infos Particuliers

exemple : nom.prenom@domaine.com

Je m'abonne

Je consens à ce que mon adresse email soit utilisée afin de recevoir les lettres de Bercy infos. [Consulter notre politique de confidentialité](#)