



GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

Ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle, énergétique et numérique

Ministère des Petites et Moyennes Entreprises, du Commerce, de l'Artisanat, du Tourisme et du Pouvoir d'achat

Ministère de l'Action et des Comptes publics

Bercy infos Particuliers

Achats et services en ligne : 6 conseils en cas de litige

Écrit le 26/11/2025

LECTURE : 10 MINUTES

Litiges

Conseils conso

Acheter un produit ou souscrire un service en ligne est devenu une habitude. Pourtant, des difficultés peuvent survenir : retard de livraison, absence de prestation, facturation erronée, prélèvements indus, arnaque, impossibilité de joindre le vendeur... Pour défendre vos droits, plusieurs solutions existent. On vous les présente.

Problème après un achat en ligne ? (version simplifiée de cet article)

(Contenu partiellement généré par une IA et vérifié par un agent.)

Acheter sur Internet : 6 conseils si vous avez un problème

Quand vous achetez sur Internet, il peut y avoir des problèmes :

- Le colis arrive en retard
- Le colis n'arrive pas
- Le produit est cassé ou différent de ce que vous avez commandé
- La facture est fausse ou un paiement a été pris sans votre accord
- Une arnaque (quelqu'un essaie de vous tromper)
- Le vendeur ne répond pas

Voici **6 conseils pour agir**.

1) Parlez au vendeur

Essayez de régler le problème avec le vendeur.

Comment faire :

- Téléphonez ou envoyez un message sur le site.
- Expliquez le problème : colis non reçu, produit cassé, facture fausse...
- Dites ce que vous voulez : remboursement, échange, réparation.

Si le vendeur ne répond pas :

- Envoyez une lettre par la poste. Demandez que le vendeur signe pour dire qu'il l'a reçue.
- Gardez cette lettre.

Gardez toujours :

- La confirmation de commande et la facture
- Les messages avec le vendeur
- Des photos du produit et du colis
- Les preuves de paiement et le suivi du colis

2) Connaissez vos droits

- **Changer d'avis (14 jours)** : après un achat en ligne, vous pouvez annuler votre achat pendant 14 jours.
Exceptions : produits personnalisés, nourriture, journaux, billets datés...
- **Produit cassé ou qui ne correspond pas (2 ans)** : le vendeur doit réparer, échanger ou rembourser.
- **Défaut caché** : si le produit a un défaut que vous ne pouviez pas voir et qu'il ne peut pas être utilisé, vous pouvez demander un remboursement.
- **Garantie du vendeur** : certains vendeurs donnent une garantie supplémentaire. Elle doit être gratuite et écrite.

3) Si le problème continue : demandez de l'aide

Si le vendeur ne répond pas, vous pouvez demander de l'aide à **une personne qui règle les problèmes gratuitement** (médiateur).

Comment faire :

- Cherchez le médiateur indiqué par le vendeur
- Sinon, trouvez un médiateur pour le type de produit
- Envoyez votre demande avec : factures, messages, photos, preuve de votre courrier au vendeur

Vous pouvez demander de l'aide **pendant 1 an** après votre première réclamation.

4) Paiement par carte bancaire : annulez le paiement

Si :

- L'achat est frauduleux (quelqu'un vous a trompé)
- Le produit n'arrive pas
- Le produit ne correspond pas

Demandez à votre **banque** d'annuler le paiement.

5) Signalez un vendeur qui ne respecte pas les règles

Si le vendeur ne respecte pas les règles ou essaie de vous tromper :

En France :

- **SignalConso** : pour les problèmes avec une entreprise
- **masecurite.interieur.gouv.fr** : pour signaler un faux site ou une arnaque

Autres sites :

- **Pharos** : pour signaler un contenu interdit
- **Thésée** : pour signaler une escroquerie en ligne

6) Le vendeur est étranger : que faire ?

- **Vendeur dans l'UE, Norvège, Islande, Royaume-Uni** : contactez le **Centre européen des consommateurs (CEC)**.
- **Vendeur hors UE** : signalez le problème sur **econsumer.gov**

(La plateforme ODR de l'UE a fermé le 20 juillet 2025.)

Dernier recours : aller au tribunal

Si rien ne marche, vous pouvez aller au **tribunal**.

Qu'est-ce qu'un tribunal ?

Un tribunal est un **endroit spécial avec des personnes qui connaissent la loi**. Elles aident à décider **qui a raison et qui a tort**.

Au tribunal, vous pouvez demander que le vendeur rembourse ou change le produit.

Préparez un dossier avec :

- Résumé des faits
- Messages avec le vendeur
- Preuves de paiement
- Photos et captures d'écran

Vous pouvez aller au **tribunal de proximité** ou au **tribunal judiciaire** selon le montant du problème.

Vous pouvez demander de l'aide à une **association de consommateurs** ou à un **avocat** (une personne qui connaît bien la loi et peut vous aider).

*Ce texte s'inspire des règles du Facile à lire et à comprendre (FALC).
Cependant, il n'a pas été relu par un groupe de travailleurs handicapés d'Esat.*

Contactez d'abord le service client du professionnel

Avant toute autre démarche, vous devez tenter de résoudre le litige directement auprès du professionnel.

Comment faire ?

- Contactez le service client *via* les moyens indiqués : téléphone, mail, formulaire en ligne, messagerie du compte client,
- expliquez clairement le problème rencontré : non-livraison, produit défectueux ou erroné, service mal exécuté, facturation incorrecte, absence de remboursement...,
- précisez la solution souhaitée (remplacement, réparation, remboursement, rectification de facture, résiliation, etc.).

En cas d'absence de réponse ou de solution satisfaisante

Envoyez une **lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR)**. Cette étape est indispensable pour prouver votre réclamation en cas de médiation ou d'action en justice.

À savoir

Conservez systématiquement :

- confirmations de commande et factures,
- captures d'écran, messages et échanges,
- photos du produit,
- numéros de suivi,
- preuves de paiement et relevés bancaires.

Ces pièces seront utiles à la médiation ou à la justice.

Vérifiez les droits dont vous bénéficiez automatiquement

Selon le type d'achat, plusieurs protections légales s'appliquent.

Le droit de rétractation (14 jours)

Lorsque vous achetez un bien ou un service à distance, vous disposez de 14 jours pour changer d'avis sans justification (article L221-18 du code de la consommation), sauf exceptions prévues par la loi (produits personnalisés, denrées périssables, journaux, billets datés, services totalement exécutés avant la fin du délai de rétractation, etc.).

[En savoir plus sur le droit de rétractation ↗](#)

La garantie légale de conformité (2 ans minimum)

Elle s'applique à tout produit acheté en France ou dans l'Union européenne en cas de panne ou de défaut (articles L217-3 à L217-14 du code de la consommation).

[En savoir plus sur la garantie légale de conformité ↗](#)

La garantie contre les vices cachés

Elle permet d'obtenir le remboursement total ou partiel du prix si le défaut rend le bien impropre à son usage (articles 1641 à 1649 du code de la consommation).

[En savoir plus sur la garantie contre les vices cachés ↗](#)

La garantie commerciale (si fournie)

Vous pouvez aussi bénéficier, si elle est proposée, d'une garantie commerciale (article L217-21 du code de la consommation), dont les conditions doivent vous être communiquées par écrit.

[En savoir plus sur la garantie commerciale ↗](#)

À savoir

En cas de défaut, réparation, remplacement ou remboursement doivent être réalisés **sans frais** pour vous.

Vous pouvez également vous renseigner sur vos droits sur SignalConso, la plateforme de la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF).

Le litige persiste ? Faites appel à un médiateur

Si votre réclamation écrite adressée au vendeur n'a pas abouti, vous pouvez saisir un **médiateur de la consommation**.

Cette démarche constitue une solution amiable, gratuite et encadrée par la loi (articles L612-1 à L612-5 du code de la consommation), permettant de régler un litige sans passer immédiatement devant un juge.

À savoir

Conformément à la réglementation, tout professionnel doit informer le consommateur :

- de l'existence d'un dispositif de médiation de la consommation,

- et des modalités permettant d'y accéder.

Ces informations doivent être mises à disposition sur son site Internet, et ses documents commerciaux (CGV et bons de commande).

Comment saisir le médiateur ?

1. Consultez les informations fournies par le vendeur pour connaître le médiateur dont il relève, lorsque ces informations ne sont pas disponibles, vous pouvez vous référer aux médiateurs existants dans chaque secteur d'activité.
2. Déposez une demande de médiation :
 - via un formulaire en ligne mis à disposition par le médiateur sur son site Internet,
 - ou en lui adressant votre dossier complet par courrier.

Votre demande doit impérativement être accompagnée :

- de la preuve de votre réclamation initiale auprès du professionnel,
- et des pièces justificatives liées au litige (factures, échanges, photos, preuves de livraison ou d'absence de livraison, etc.).

Vous pouvez saisir le médiateur **dans un délai d'un an** après votre réclamation écrite.

[En savoir plus sur la médiation de la consommation](#) ↗

Vous avez payé un achat frauduleux ou non livré ? Pensez à la rétrofacturation

Si vous avez réglé par **carte bancaire** un achat frauduleux, un produit jamais livré ou non conforme à la description, vous pouvez demander une **rétrofacturation (*chargeback*)** auprès de votre banque.

Cette procédure, prévue par les réseaux de cartes (Visa, Mastercard...), permet d'annuler un paiement en cas de manquement d'un professionnel.

[En savoir plus sur la rétrofacturation ↗](#)

Signalez les pratiques abusives aux autorités

Lorsque le comportement du professionnel semble illégal, trompeur ou frauduleux, utilisez les plateformes officielles.

SignalConso (DGCCRF)

SignalConso, plateforme de la DGCCRF, vous permet de signaler un problème à l'entreprise et de vous renseigner sur vos droits :

- pratiques commerciales trompeuses,
- absence de livraison,
- facturation abusive,
- refus de remboursement,
- problème de qualité,
- etc.

[Signalez un problème ↗](#)

masecurite.interieur.gouv.fr

Le site masecurite.interieur.gouv.fr du ministère de l'Intérieur vous permet de signaler les arnaques sur Internet, notamment :

- faux sites de vente,
- tentatives de fraude,
- SMS ou e-mails suspects,
- chantage en ligne,
- etc.

Autres plateformes du ministère de l'Intérieur :

- Pharos : signalement de contenus illicites.
- Thésée : dépôt de plainte pour escroquerie en ligne.

[Signalez une arnaque](#) ↗

Un litige avec un vendeur étranger : que faire ?

Selon le pays où est basé le professionnel, la procédure varie.

Vendeur dans l'Union européenne, en Islande, en Norvège ou au Royaume-Uni

Contactez gratuitement le **Centre européen des consommateurs (CEC) de votre pays**. Ce service vous assiste dans la langue du pays concerné et auprès des autorités locales.

Attention : la plateforme européenne de règlement des litiges (ODR) a **définitivement fermé le 20 juillet 2025**.

[En savoir plus sur les CEC](#) ↗

Vendeur hors de l'Union européenne

Transmettez votre signalement sur la plateforme **econsumer.gov** gérée par le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICPC). Celui-ci centralise les plaintes à l'encontre de sites marchands établis dans une trentaine de pays (États-Unis, Canada, Japon, etc.).

[Accédez au site econsumer.gov](#) ↗

En dernier recours : saisissez la justice

Si aucune solution amiable n'a abouti et que le professionnel refuse toujours de coopérer, **vous pouvez saisir le tribunal compétent (juridiction de proximité ou tribunal judiciaire selon le montant du litige).**

Préparez soigneusement votre dossier :

- résumé chronologique,
- courriers échangés,
- preuves de paiement et de réclamation,
- captures d'écran,
- justificatifs liés au litige.

FAQ - Vos questions fréquentes

Que faire si ma commande n'a jamais été livrée ?

Le vendeur doit livrer à la date ou dans le délai indiqué au contrat, et au plus tard dans les 30 jours si aucun délai n'est prévu. Si cette échéance est dépassée, vous devez d'abord lui demander par écrit (de préférence en recommandé) de livrer dans un délai supplémentaire raisonnable.

Si ce nouveau délai n'est pas respecté, vous pouvez annuler la commande et exiger le remboursement dans les 14 jours.

Exception : si la date était essentielle (cadeau pour une date précise) ou si le vendeur refuse clairement de livrer, vous pouvez demander l'annulation immédiate.

Le vendeur dit que le colis est livré mais je n'ai rien reçu : que faire ?

C'est au vendeur de prouver que vous avez bien reçu le colis. Si vous contestez la livraison, il ne peut pas vous demander de prouver votre bonne foi. Vous pouvez donc lui demander sa preuve de livraison et maintenir votre réclamation.

Attention : si vous avez choisi vous-même un transporteur différent de celui proposé par le vendeur, le risque peut être transféré dès la remise au transporteur.

Ma livraison est en retard, quels sont mes droits ?

Le vendeur doit respecter la date ou le délai indiqué, ou livrer dans les 30 jours maximum si aucune date n'est précisée. En cas de retard, vous pouvez lui fixer par écrit un nouveau délai raisonnable pour livrer. S'il ne le respecte toujours pas, vous pouvez exiger la livraison ou annuler la commande et obtenir le remboursement dans les 14 jours.

Si la date de livraison était déterminante pour vous (événement daté), vous pouvez demander l'annulation dès le premier retard.

Le produit reçu ne correspond pas à la description : comment obtenir un remboursement ou un échange ?

Vous pouvez faire jouer la garantie légale de conformité si le bien ne correspond pas à la description, ne possède pas les qualités promises ou ne convient pas à l'usage attendu. Vous pouvez demander la réparation ou le remplacement du produit. Si cela est impossible ou trop long, vous pouvez obtenir une réduction du prix ou le remboursement.

Que faire en cas de produit défectueux ou cassé ?

Un produit défectueux peut relever de la garantie légale de conformité (2 ans à compter de la réception pour les biens neufs) ou de la garantie contre les vices cachés selon les cas. Le vendeur doit réparer ou remplacer le produit gratuitement. Si ce n'est pas possible, vous pouvez obtenir un remboursement partiel ou total. Ces garanties ne vous coûtent rien.

Le vendeur refuse de me rembourser : quels recours ?

Si le vendeur ne répond pas ou refuse votre demande, envoyez-lui une mise en demeure par lettre recommandée. Si le litige persiste, vous pouvez saisir gratuitement un médiateur de la consommation (ses coordonnées doivent figurer sur le site du vendeur). Vous pouvez aussi signaler le problème sur SignalConso, la plateforme officielle de signalement.

Si aucune solution amiable n'a abouti et que le professionnel refuse toujours de coopérer, vous pouvez saisir le tribunal compétent (juridiction de proximité ou tribunal judiciaire selon le montant du

litige).

Comment demander une rétrofacturation (chargeback) à ma banque ?

Si vous avez payé par carte bancaire et que l'opération est frauduleuse ou non autorisée, contactez immédiatement votre banque pour contester le paiement. Pour un produit jamais livré ou non conforme, vous pouvez aussi demander une rétrofacturation, mais son acceptation dépend du cadre légal et des règles des réseaux de cartes (Visa, Mastercard...).

Ce n'est pas un droit automatique comme les recours contre le vendeur.

J'ai été victime d'une arnaque en ligne : où dois-je la signaler ?

Pour un problème de consommation (site douteux, non-livraison, facturation abusive...), signalez-le sur SignalConso, la plateforme officielle du gouvernement. En cas d'arnaque avérée ou d'escroquerie (usurpation d'identité, piratage...), déposez plainte et contactez cybermalveillance.gouv.fr ou les services de police/gendarmerie.

Comment exercer mon droit de rétractation de 14 jours ?

Pour un achat à distance (internet, téléphone...), vous avez 14 jours à partir de la réception du produit pour vous rétracter, sans avoir à vous justifier. Vous devez informer le vendeur de votre décision avant la fin de ce délai (par le formulaire de rétractation ou par écrit), puis renvoyer le produit dans les 14 jours suivants. Sauf mention contraire, les frais de retour sont à votre charge.

Le vendeur dispose de 14 jours pour vous rembourser après votre notification.

Quels achats ne sont pas concernés par le droit de rétractation ?

Certains produits et services sont exclus du droit de rétractation : biens personnalisés ou faits sur mesure, produits périssables, journaux et magazines, services entièrement exécutés avant la fin du délai avec votre accord, ainsi que certaines prestations de loisirs (hébergement, transport, location de voiture, billetterie datée...). La liste complète figure à l'article L.221-28 du code de la consommation.

Que faire si le service client ne répond pas ?



Relancez le vendeur par email, formulaire ou téléphone. Si vous n'obtenez pas de réponse dans un délai raisonnable, envoyez une réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception en rappelant vos demandes. Sans réponse ou en cas de refus injustifié, vous pouvez saisir un médiateur de la consommation et signaler le problème sur SignalConso.

Comment saisir un médiateur de la consommation en cas de litige ?



Le vendeur doit indiquer les coordonnées du médiateur dont il dépend (dans ses conditions générales de vente ou sur son site). Vous devez saisir le médiateur dans l'année suivant votre première réclamation écrite au vendeur, en transmettant tous les documents utiles (contrat, factures, échanges, photos, preuves...). La médiation est gratuite pour vous et aboutit à une proposition de solution que vous êtes libre d'accepter ou non.

Ressources complémentaires

Ces contenus peuvent aussi vous intéresser



- Assurance habitation, auto, complémentaire santé : comment résilier son contrat ?
- Droits du consommateur : 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



Comment régler un litige de la consommation ? *sur le site de la DGCCRF*

Abonnez-vous à nos lettres Bercy infos :

Votre adresse email

Format attendu : nom.prenom@domaine.com

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](#)

Afin de vous garantir la réception de nos informations et protéger vos données, nous utilisons un système d'abonnement en deux étapes.

Cliquez sur le lien contenu dans l'email que nous venons de vous envoyer pour confirmer votre inscription. Sans cette



A propos de Bercy infos | Retrouvez toutes nos fiches pratiques