A+ A-

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> 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 1er 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>

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

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/>** , 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/>

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

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