

## ACHETER SUR INTERNET EN 10 QUESTIONS-RÉPONSES

### Fiche pratique J 240

Date de publication : 20/10/2017 - Commerce/services



Le e-commerce est un mode d'achat complémentaire des canaux de vente traditionnels.

Il présente de nombreux avantages (gain de temps, meilleur prix, etc.) mais il peut parfois cacher certains pièges.

Cette fiche vous informe quant à vos droits vis-à-vis des professionnels de la vente en ligne et sur les recours en cas de litige.

- 1 - Suis-je bien protégé ?
- 2 - Quelles informations puis-je exiger du vendeur avant d'acheter ?
- 3 - Comment être sûr que ma commande a bien été validée ?
- 4 - Quand et comment paie-t-on sur Internet ?
- 5 - Puis-je changer d'avis et retourner ma commande ?
- 6 - Que faire si le produit commandé n'est pas disponible ?
- 7 - Que faire en cas de problème de livraison ?
- 8 - Le vendeur peut-il se dégager de ses responsabilités ?
- 9 - Le produit acheté est défectueux, quels sont mes recours ?
- 10 - Que faire en cas de litige ?

### 1 - SUIS-JE BIEN PROTÉGÉ ?

Lorsque vous achetez en ligne auprès de professionnels (commerçants, prestataires de services, etc.), vous êtes protégé par les dispositions de la loi no 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN), qui régit le commerce électronique, et par les articles L. 221-11 et suivants du code de la consommation relatifs aux contrats conclus à distance.

Mais pour que vous puissiez bénéficier de cette protection, votre transaction doit répondre à **plusieurs conditions**.

## La vente ou la prestation doit s'effectuer entre un professionnel et un particulier

Pour être soumise aux règles de la vente à distance, la transaction doit s'opérer entre :

- **un consommateur** : personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (article liminaire du code de la consommation). Une association, par exemple, n'est pas considérée comme un consommateur.
- **un professionnel** : personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel (article liminaire du code de la consommation). Est aussi qualifiée de professionnel la personne qui a opté pour le statut de micro-entrepreneur.



### Attention

Si vous achetez à un particulier notamment par le biais d'une plateforme de mise en relation, vous ne bénéficiez pas de la réglementation sur la vente à distance.

## Le contrat doit être conclu à distance et par voie électronique

La conclusion du contrat doit intervenir en dehors de toute présence physique simultanée du consommateur et du professionnel. Elle doit être effectuée à distance et par voie électronique (site web, courriel, téléphone, MMS, SMS, etc.). La réglementation s'applique donc même si vous retirez ensuite votre commande dans les entrepôts du vendeur, dans un "magasin-catalogue" ou encore dans un "point relais".



### A noter

Certains cybermarchands mettent à disposition, dans leurs points de vente physiques, des bornes Internet par lesquelles vous pouvez passer commande. Cette pratique entre également dans le champ de la vente à distance et par voie électronique.

### Le m-commerce (le commerce mobile)

Les téléphones portables ne se limitent plus à offrir des services vocaux, ils sont devenus le vecteur de nouvelles formes de commerce électronique, notamment grâce au développement des applications mobiles. Téléchargement de sonneries, jeux et concours, réservations de spectacles, services financiers, etc., selon les chiffres publiés en 2016 par la Fédération de l'E-commerce et de la vente à distance (FEVAD), 6,6 millions de français ont déjà acheté à partir de leur mobile. Les ventes sur l'Internet mobile, smartphones et tablettes, représentent plus de 10 % du marché Internet, soit un chiffre d'affaire annuel, de 6,4 milliards d'euros que se partagent les acteurs de l'e-commerce.

Il n'existe pas de règles propres au m-commerce. Une vente réalisée au moyen d'un smartphone doit respecter les dispositions du code de la consommation sur les contrats conclus à distance et celles de la LCEN.

Il existe toutefois une disposition qui semble avoir été édictée spécialement pour le m-commerce. L'article L. 221-5 du code de la consommation dispose en effet que le vendeur doit, avant la conclusion de la vente, vous fournir un certain nombre d'informations. Or bien souvent, il est confronté à des restrictions d'espace (nombre de caractères limité), imposées par certains écrans de téléphones portables. La loi l'autorise alors à communiquer un ensemble de prescriptions minimales et à vous transmettre les éléments manquants « *par tout autre moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée* » (article L. 221-12 du code de la consommation). Ainsi, il peut vous fournir, par exemple, un numéro de téléphone gratuit ou un lien hypertexte vers une page web où les informations utiles sont directement disponibles.

Mais bien que conclus à distance et par voie électronique, **certains contrats ne sont pas soumis aux règles de la vente à distance** (article L. 221-2 du code de la consommation). En voici quelques exemples :

- les contrats portant sur la création, sur l'acquisition ou le transfert de biens immobiliers ou de droits sur des biens immobiliers, la construction d'immeubles neufs, la transformation importante d'immeubles existants ou la location d'un logement à des fins résidentielles. Par contre, les autres contrats de location sont, eux, soumis à la réglementation (location saisonnière conclue à distance avec une agence immobilière, par exemple),
- les contrats portant sur les services financiers (banque en ligne, emprunts et opérations d'assurance), qui font l'objet d'une réglementation particulière du code de la consommation,
- les contrats conclus par le moyen de distributeurs automatiques (billets de transport, par exemple) ou pour des prestations fournies dans les locaux commerciaux automatisés ;
- les contrats portant sur les jeux d'argent y compris les loteries, les jeux de casino et les paris,
- les contrats portant sur un forfait touristique,
  - > Pour en savoir plus, consultez la fiche pratique "[Les agences de voyage et la vente de forfaits touristiques](#)".
- les contrats portant sur les services de transport de passagers.
  - > Pour en savoir plus, consultez les fiches pratiques "[Voyagez en train](#)" et "[Voyagez en avion](#)".



**Bon à savoir** Les contrats conclus par Internet ont fait l'objet d'une recommandation de la **Commission des clauses abusives** qui, bien que non contraignante, est utile pour connaître les clauses qui sont considérées comme abusives ou illicites. Adoptée le 24 décembre 2007, elle épingle seize clauses en particulier.

Outre cette recommandation, il y a lieu de se référer également aux **listes de clauses abusives** édictées par les articles R. 212-1 et R. 212-2 du code de la consommation. La première ? dite "liste noire" ? vise les clauses qui sont toujours déclarées abusives. La seconde ? dite "liste grise" ? vise les clauses qui sont présumées abusives jusqu'à preuve du contraire rapportée par le professionnel.

> Pour en savoir plus sur les clauses abusives, consultez le site de la Commission des clauses abusives.

### Et en cas d'achat à l'étranger, quelle loi s'applique ?

Si vous achetez auprès d'un professionnel situé à l'étranger, la loi qui s'applique est en principe celle du pays du professionnel. Mais si le site du professionnel vise explicitement le marché français (par exemple, s'il dispose d'une interface en français alors que son pays n'est pas francophone, ou s'il a démarché une clientèle française), c'est la loi française qui prévaut.



**Attention** Le vendeur ou le prestataire de services qui a un site en ".fr" ou en langue française (par exemple, un site de rencontre), n'est pas forcément français. Pensez à vérifier notamment les mentions légales sur l'entreprise. Le professionnel est tenu d'y indiquer l'adresse géographique où il est établi.

> Pour plus d'informations sur les achats transfrontières, consultez le site du Centre européen des consommateurs France.



**Attention** Les produits importés illicitement en France peuvent être bloqués en douane, sans compter les éventuelles sanctions (en cas de produits de contrefaçon par exemple).

> Pour ne pas enfreindre ces restrictions, le commerçant peut délimiter, au préalable, une zone géographique de couverture de l'offre ainsi qu'une zone géographique de livraison. Pour plus de précisions, consultez le site de la Douane.

Les normes concernant les produits audiovisuels et électriques diffèrent d'un continent à l'autre (voltage, format de prise électrique?). Un appareil peut être totalement inutilisable en raison de ces différences de normes. Vérifiez que le produit dont vous envisagez l'acquisition fonctionnera en France et que vous pourrez remplacer des éléments qui le composent ou avec lesquels il fonctionne, tels que les consommables. Renseignez-vous également sur l'existence d'une éventuelle garantie et sur ses conditions d'application. Par exemple, la réparation pourra-t-elle avoir lieu en France ou faudra-t-il renvoyer le produit à l'étranger ?


> Pour en savoir plus, voir la vidéo Consomag "[Achats en ligne : quelques conseils](#)".

## 2 - QUELLES INFORMATIONS PUIS-JE EXIGER DU VENDEUR AVANT D'ACHETER ?

Avant la conclusion du contrat, le vendeur en ligne doit fournir toute une série d'informations destinées à vous permettre de vous engager en toute connaissance de cause ([article L. 221-5 du code de la consommation](#)).

Elles doivent être communiquées en langue française ([loi no 94-665 du 4 août 1994](#)), de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté vous permettant un accès facile, direct et permanent ([article 19 de la LCEN](#)). Le plus souvent, elles se trouvent sous un onglet du type «*mentions légales*», «*nous contacter*» ou encore dans les conditions générales de vente (CGV) ou de services (CGS) situées en bas de page du site marchand.

Comme vu précédemment, toutes les techniques de communication ne permettent pas de donner immédiatement l'ensemble des informations précontractuelles. C'est pourquoi il est admis que seules les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou services, aux prix, à l'identité du professionnel, à la durée du contrat et au droit de rétractation soit données et que le vendeur ne vous transmette que dans un second temps, les informations complémentaires ([article L. 221-12 du code de la consommation](#)).


 En cas de litige, c'est au vendeur de prouver qu'il a respecté son obligation d'information précontractuelle ([article L. 221-7 du code de la consommation](#)).


### L'identité du professionnel

Le commerçant en ligne doit être clairement identifié. Il doit indiquer les éléments relatifs à son identité (nom et prénoms s'il s'agit d'une personne physique, dénomination sociale s'il s'agit d'une personne morale), ses coordonnées postales, électroniques et téléphoniques permettant d'entrer effectivement en contact avec lui. La mise en place d'un formulaire de contact n'est pas suffisante.

S'il est inscrit au registre du commerce et des sociétés (RCS), il doit également préciser son numéro d'immatriculation, le capital social et l'adresse du siège social de la société.

Enfin, si le commerçant est assujéti à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), il doit indiquer son numéro individuel d'identification ([article L. 221-11](#) par renvoi aux articles [L. 221-5](#), [L. 111-1](#), [L. 111-2](#) du code de la consommation et l'[article 19](#) de la LCEN).

 Méfiez-vous des sociétés qui indiquent seulement une boîte postale et non une adresse complète, et de celles qui sont situées dans des paradis fiscaux (Andorre, Liechtenstein, Monaco, Luxembourg, Gibraltar?).

 Si le professionnel n'a pas «*pignon sur web*», n'hésitez pas à vous informer sur la réputation de son site. Une simple recherche dans un moteur de recherche pourra vous renseigner, notamment si des internautes ont fait des évaluations ou des commentaires négatifs. Mais attention aux **faux avis** !

Privilégiez les sites Internet qui se sont engagés à respecter la [norme AFNOR NF Z74-50](#). D'application volontaire, cette norme garantit la fiabilité et la transparence des trois processus du traitement des avis en ligne : leur collecte, leur modération par le gestionnaire et leur restitution.

Vous pouvez aussi et surtout vous fier aux sites qui ont obtenu la [certification AFNOR FR Service Avis en ligne](#). Celle-ci garantit que le site Internet applique la norme et notamment que :

- les règles de collecte, de modération et de publication des avis sont affichées,
- il n'y a pas de sélection effectuée dans les consommateurs pouvant déposer un avis, ni dans les avis publiés,
- les avis correspondent à des expériences de consommation et à des auteurs identifiés,
- le consommateur est informé en cas de rejet de son avis,
- la société qui gère les avis ne peut pas les modifier,
- le consommateur peut signaler un avis qui lui semble suspect,
- les professionnels ont la possibilité de répondre aux avis,
- les avis sont présentés par défaut du plus récent au plus ancien.

Pour vous assurer du sérieux d'un site, vous pouvez également vérifier que les mentions qui y figurent sont bien les mêmes que celles qui ont été fournies au centre de gestion des noms de domaine Internet, en consultant par exemple [whois.net](http://whois.net) ou [afnic.fr](http://afnic.fr).

Si vous envisagez d'effectuer une dépense importante : pour éviter certains sites factices ou pour connaître la santé financière d'une entreprise française (et vérifier qu'elle ne soit pas en « faillite », c'est-à-dire l'objet d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire), consultez les sites tels qu'[infogreffe.fr](http://infogreffe.fr) ou [bodacc.fr](http://bodacc.fr), à partir du numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés (RCS) ou de la dénomination sociale du professionnel.

Le **numéro RCS** est composé de la mention RCS, du lieu d'immatriculation et du **numéro SIREN** de l'entreprise (par exemple : RCS PARIS 654 987 321).

> Pour en savoir plus, consultez notre question/réponse sur [l'extrait k-bis](#).

Enfin, vous pouvez vérifier si le site est adhérent à une organisation professionnelle, par exemple [la Fédération de l'e-commerce et de la vente à distance](#) (FEVAD) qui publie un annuaire de ses membres sur son site Internet. La FEVAD est une organisation représentative des entreprises du commerce électronique et de la vente à distance.

### **L'identité de l'hébergeur**

Le cybervendeur, responsable en tant qu'éditeur de contenu, doit mentionner l'identité et les coordonnées de son prestataire d'hébergement ([article 6 de la LCEN](#)).

Cette disposition vous permet de signaler auprès de l'hébergeur, les contenus manifestement illicites qui apparaissent sur le site qu'il héberge. Ce dernier n'est pas tenu d'une obligation générale de surveillance mais si vous lui notifiez un contenu illicite, il est tenu de procéder au retrait des données dans un prompt délai.

### **L'information sur les caractéristiques essentielles des produits ou services proposés**

Tout professionnel a une obligation générale d'information vis-à-vis du consommateur. Il doit, avant la conclusion du contrat, vous mettre en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du bien ou du service ([article L. 111-1, alinéa 1 du code de la consommation](#)). En cas de litige sur ce point, c'est au professionnel de prouver qu'il a exécuté cette obligation d'information ([alinéa 2 du même article](#)).

Les caractéristiques qualitatives et quantitatives doivent être décrites précisément et sans équivoque. Cette description en ligne peut s'accompagner de photographies. Elles doivent alors reproduire le plus fidèlement possible le bien ou le service proposé à la vente. Il peut s'agir également de la mise à disposition de fiches techniques.

**Par exemple** : outre la description d'un appareil photo numérique, vous devez savoir quelle est la capacité de la carte mémoire qui l'accompagne, si la batterie est fournie ou si elle doit être achetée à part.



#### **Notre conseil**

Décryptez attentivement les précisions sur le produit. En cas de doute, demandez des détails sur les compatibilités d'un produit et d'un accessoire par exemple. Gardez une copie de ces éléments (fiches de description, échanges de courriel, capture d'écran, etc.).

Si vous achetez à l'étranger, vérifiez que le produit pourra fonctionner en France, les [standards pouvant être différents](#).



A noter

Certains vendeurs ou prestataires de services signalent dans leurs conditions générales de vente (CGV) ou leurs conditions générales de services (CGS) que la photographie ou la description des produits ne sont présentées qu'"à titre indicatif" et n'ont de ce fait aucune valeur contractuelle. Mais la Commission des clauses abusives (CCA) a considéré comme abusive la clause qui a pour effet ou pour objet "d'exonérer le vendeur de son obligation de délivrance conforme" ; c'est-à-dire celle qui l'exonère "de toute responsabilité en cas de défaut de conformité par rapport à la présentation visuelle des biens sur son site de vente". Le professionnel est effectivement tenu de fournir un bien correspondant à la description qu'il a donnée et présentant les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre au regard de la publicité ([article L. 217-4 du code de la consommation](#)) ([voir question 9](#)). Selon les tribunaux, seules des variations minimales dans la représentation des articles peuvent être admises (TGI Paris 1re ch., 4 février 2003, no02/11 174).

### L'information sur la disponibilité des pièces détachées

Le service après-vente étant souvent l'un des critères de choix, la loi impose aux vendeurs d'un bien (notamment électroménager, électronique, etc.) mis sur le marché à compter du 1er mars 2015, de vous informer, avant la conclusion du contrat, de "la période pendant laquelle ou de la date jusqu'à laquelle les pièces indispensables à l'utilisation des biens seront disponibles sur le marché" ([article L. 111-4 du code de la consommation](#)). Cette information peut figurer sur le site, plus précisément dans les conditions générales de vente. Si vous ne la trouvez pas, demandez des précisions écrites.

De plus, elle doit être confirmée par écrit lors de l'achat du bien, "sur le bon de commande s'il existe, ou sur tout autre support durable constatant ou accompagnant la vente" ([article D. 111-4 du code de la consommation](#)).



Attention

**Le vendeur n'est tenu de vous communiquer cette information que s'il l'a effectivement reçue du fabricant.**

En cas de litige, c'est au vendeur de prouver qu'il a exécuté son obligation d'information ([article L. 111-5 du code de la consommation](#)).

### L'information sur les prix

Avant de passer votre commande, vous devez avoir eu connaissance d'un certain nombre d'informations sur les prix ([article L. 112-1 du code de la consommation](#)). Même en l'absence d'offre de contrat, tout vendeur en ligne doit, dès lors qu'il mentionne un prix, indiquer celui-ci de manière claire et non ambiguë ([article 19 de la LCEN](#)).

Le prix des produits ou services doit être indiqué en euros toutes taxes et redevances comprises (le prix d'un billet d'avion doit inclure la taxe d'aéroport par exemple), accompagné des précisions sur ce qui est inclus et ce qui ne l'est pas (piles électriques, carte mémoire, frais de branchement d'un appareil électroménager?) et sur les frais de livraison ou d'envoi lorsque ce service n'est pas gratuit.

Ces prix doivent, le cas échéant, inclure l'éco-participation versée par les professionnels aux éco-organismes pour chaque équipement électrique et électronique et répercutée au consommateur final. Le prix de vente doit être ainsi indiqué : "xx € dont yy € au titre de l'élimination des déchets" ou "au titre de l'éco-participation" ([article L. 541-10-2 du code de l'environnement](#)).



A noter

Si vous achetez un bien qui nécessite une livraison et/ou d'être mis en service, le vendeur doit vous informer, s'il y a lieu, du coût de la prestation ([article L. 217-19 du code de la consommation](#)).



Attention

En cas d'achat à l'étranger, hors Union européenne, prenez en compte les taxes et droits de douane qui seront réclamés au moment de la livraison du colis. Pour obtenir des renseignements, vous pouvez appeler *Infos Douane Service* au 0820 02 44 44 (0,12 €/min) ou rechercher des informations sur [douane.gouv.fr](http://douane.gouv.fr). N'oubliez pas non plus les éventuels frais de change et les commissions bancaires.

Si vous achetez au sein de l'Union européenne, vous n'aurez pas de droits de douane à payer. La TVA sera payée lors de l'achat, en général au taux en vigueur dans le pays du cybercommerçant. Pensez à prendre connaissance du taux de change si vous achetez dans un pays hors de la zone euro.

Si le prix ne peut pas être calculé à l'avance en raison de la nature du bien ou du service, le vendeur doit vous fournir le mode de calcul de ce prix et le montant des frais supplémentaires éventuels (frais de transport, de livraison, d'affranchissement, etc.). Si le montant de ces frais ne peut pas être déterminé à l'avance, il mentionne alors qu'ils peuvent être exigibles (article L. 112-3 du code de la consommation). A défaut, vous n'êtes pas tenu au paiement de ces frais (article L. 221-6 du code de la consommation).

> Pour en savoir plus, consultez la fiche pratique "Information sur les prix".

### **Des règles spécifiques pour les annonces de réduction de prix**

Sur Internet, les vendeurs vous annoncent régulièrement des baisses de prix par le biais d'annonces de réductions de prix chiffrées. Afin que vous puissiez prendre la mesure de l'économie à réaliser, le vendeur doit y indiquer le prix de référence et le prix réduit par étiquetage, marquage ou affichage (article 2 de l'arrêté du 11 mars 2015 relatif aux annonces de réduction de prix à l'égard du consommateur).

En revanche, lorsque l'annonce de réduction de prix est d'un taux uniforme et se rapporte à des produits ou services parfaitement identifiés (« -20 % sur tous les cosmétiques de la marque x » par exemple), l'indication du prix réduit n'est pas obligatoire (article 3 de l'arrêté du 11 mars 2015).

L'annonceur détermine seul le prix de référence à partir duquel est calculée la réduction de prix. Deux règles tempèrent toutefois cette liberté :

- L'annonceur doit pouvoir justifier de la réalité de ce prix en cas de contrôle (article 4 de l'arrêté du 11 mars 2015),
- L'annonce ne doit pas constituer une pratique commerciale déloyale au sens de l'article L. 121-1 du code de la consommation. C'est le cas par exemple, si le vendeur augmente ses prix avant de proposer une réduction pour laisser penser au consommateur qu'il a fait une très bonne affaire.

> Pour en savoir plus sur les annonces de réduction de prix, consultez les articles de l'INC : "Plus de libertés pour les annonceurs de réduction de prix" et "Annonces de réduction de prix : vers une suppression de l'information sur le prix de référence".

### **Des informations spécifiques pour les comparateurs de prix**

Les comparateurs de prix recherchent, gratuitement, le meilleur prix ou tarif possible sur Internet, quel que soit le produit ou service recherché. Ils peuvent être généralistes ou spécialisés dans différents domaines : loisirs, technologie, finances, téléphonie, etc. L'internaute intéressé par une offre clique alors sur le lien et poursuit son achat sur le site sélectionné.

Les comparateurs de prix doivent, dans une rubrique spécifique, vous fournir une information loyale, claire et transparente sur le fonctionnement de leur service de comparaison (critères de classement des offres, l'existence ou non d'une relation contractuelle avec les professionnels référencés, etc. - article D. 111-6 du code de la consommation).

Certaines de ces informations doivent figurer également "*en haut de chaque page de résultats de comparaison et avant le classement des offres*" (article D. 111-7 du code de la consommation). C'est le cas par exemple, pour les critères de classement des offres.

Enfin, ils sont tenus de délivrer des informations spécifiques sur les offres comparées. Ainsi doivent apparaître, "*à proximité de chaque offre*", les caractéristiques essentielles du bien ou du service comparé, le prix total à payer et le cas échéant, les garanties commerciales (article D. 111-8 du code de la consommation).



à l'ordre d'apparition des professionnels sur le site comparateur. Celui qui apparaît en tête de liste n'est pas nécessairement le moins cher !

Le comparateur doit toutefois attirer votre attention sur le caractère publicitaire des offres lorsque celles-ci sont référencées à titre payant et bénéficient d'un classement en conséquence. Le terme «*annonce*» doit apparaître sur la page d'affichage de résultats (article D. 111-9 du code de la consommation).

✓ Attention

Certains comparateurs se contentent de proposer les articles des professionnels avec lesquels ils ont conclu des partenariats commerciaux. Tous les sites marchands ne sont pas référencés et parfois seul les prix sont comparés (non les services proposés).

> Pour en savoir plus, consultez l'article de l'INC sur le [décret n°2016-505 du 22 avril 2016 "1er juillet 2016 : plus de transparence sur les sites comparateurs"](#).

### L'information sur le coût de la communication (notamment les hotlines)

Le professionnel doit indiquer le coût induit par l'utilisation de la technique de communication à distance « *lorsqu'il n'est pas calculé par référence au tarif de base* ». En clair, l'information doit être donnée lorsqu'il y a un surcoût par rapport au montant normalement acquitté pour l'utilisation de cette technique ([article 1 de l'arrêté du 10 juin 2009](#)). Il s'agit notamment des numéros surtaxés d'assistance téléphonique ("hotlines").

✓ Attention

Les numéros destinés à recueillir votre appel en vue d'obtenir la bonne exécution de votre commande ou le traitement d'une réclamation ne peuvent pas être surtaxés ([article L. 121-16 du code de la consommation](#)). Ils sont indiqués dans le contrat et la correspondance. En cas de manquement à cette règle, le vendeur est passible d'une amende administrative dont le montant peut atteindre 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale ([article L. 132-21 du code de la consommation](#)).

Les numéros à contacter sont des numéros dits "géographiques" (commençant par 01, 02, 03, 04 ou 05.), les numéros en 09 de boxes de téléphonie/Internet ou les numéros facturés au prix d'un appel local.

✓ A noter

La gratuité du temps d'attente n'est pas imposée par la loi.

### L'information sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique

Si le vendeur est amené à recueillir vos coordonnées téléphoniques pour la conclusion du contrat, il doit vous informer de votre droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique ([article L. 223-1 du code de la consommation](#)). Cette liste s'appelle Bloctel. Elle remplace le service Pacitel, fermé depuis 1er janvier 2016, qui n'était pas soumis à une obligation réglementaire.

> Pour en savoir plus sur la liste d'opposition Bloctel, consultez l'article de l'INC "[Démarchage téléphonique : la nouvelle liste d'opposition Bloctel entre en vigueur le 1er juin 2016](#)".

### L'information sur les garanties

Le vendeur doit vous informer avant la conclusion du contrat de l'existence et des modalités de mise en œuvre des garanties légales ([conformité](#) et [vices cachés](#)). Il doit vous informer au même moment de l'existence et des modalités de mise en œuvre de la garantie commerciale ou du service après-vente s'ils existent ([article L. 111-1 du code de la consommation](#)).

> Pour en savoir plus sur les garanties légales, consultez la [question 9](#) de la présente fiche et le dossier de l'INC "[Les garanties du vendeur](#)".

### L'information sur le droit de rétractation

Lorsque vous achetez en ligne un produit ou un service, vous pouvez en principe changer d'avis. Le professionnel est tenu, avant la conclusion du contrat, de vous informer sur les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation ([article L. 221-5, 2° du code de la consommation](#)).

Il doit également mettre à votre disposition un formulaire type de rétractation qu'il vous suffira de remplir et de lui retourner pour faire valoir votre droit. Sachez que vous n'êtes pas obligé d'utiliser ce formulaire, vous pouvez aussi bien annuler votre commande par courriel, par courrier ou si le vendeur le prévoit, en vous connectant à votre espace client, en veillant à ce que votre volonté de vous rétracter soit clairement exprimée.



Toutes ces informations se trouvent le plus souvent, dans les CGV ou dans le courriel de confirmation de votre commande.

 **Bon à savoir**

Lorsque vous ne bénéficiez pas d'un droit de rétractation, vous devez en être informé avant la conclusion du contrat ([article L. 221-5, 5° du code de la consommation](#)).

> Pour en savoir plus sur les exclusions du droit de rétractation ([voir question 5](#)).

### **L'information sur le contenu du contrat**

Le professionnel doit également vous informer sur :

- la validité de l'offre (durée, date limite), étant précisé qu'il reste engagé par celle-ci tant qu'elle est accessible par voie électronique ([article 1125 du code civil](#)),
- les modalités d'exécution du contrat (en particulier : moyens et délais de paiement, modalités et délais de livraison et d'exécution du contrat, conditions relatives aux garanties et au service après-vente, etc.),
- la durée du contrat, et s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à tacite reconduction, les conditions de sa résiliation,
- les incompatibilités éventuelles du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels et les fonctionnalités du contenu numérique (par exemple, site incompatible avec les mobiles).

Ces renseignements figurent généralement dans les CGV ou dans les CGS. Celles-ci se trouvent le plus souvent, sur la page d'accueil du site, sous forme de lien hypertexte, et vous sont rappelées avant la passation de votre commande ([article L. 221-14, alinéa 1er du code de la consommation](#)).

Dans tous les cas, vous devez pouvoir les conserver et les reproduire facilement en les imprimant, directement lorsqu'elles sont accessibles depuis un standard ouvert (par exemple un document PDF) ou indirectement par un "copier-coller" ([article 1127-1, alinéa 1er du code civil](#)).

Pensez à conserver une copie des CG en vigueur au jour de la conclusion de votre contrat, car elles peuvent évoluer dans le temps.

**Important** : seules vous sont opposables les clauses figurant dans des documents dont vous avez eu connaissance (contrat, brochure, etc.). La clause qui a pour objet ou pour effet de « *constater l'adhésion du non-professionnel ou du consommateur à des clauses qui ne figurent pas dans l'écrit qu'il accepte ou qui sont reprises dans un autre document auquel il n'est pas fait expressément référence lors de la conclusion du contrat et dont il n'a pas eu connaissance avant sa conclusion* » est de manière irréfutable présumée abusive et donc réputée non écrite ([article R. 212-1, 1° du code de la consommation](#)).

 **Notre conseil**

Avant de passer commande, lisez les CGV pour connaître les conditions de livraison, de garantie, d'éventuelles conditions d'engagement, de durée, etc. ; et cela qu'il y ait ou non une case à cocher du type " *J'ai lu et accepté les conditions générales de vente*". Regardez également les modalités d'exercice du droit de rétractation ([voir question 5](#)).

### **Les informations sur les qualités ou dénominations particulières de certains produits**

Certains produits peuvent faire l'objet d'obligations d'information particulières (textes pris en application de la réglementation sur les fraudes et tromperies, [article L. 412-1 du code de la consommation](#)). Le cybercommerçant doit les respecter.

En matière de produits textiles par exemple, tout vêtement doit comporter une étiquette de composition indiquant la nature du tissu. Cet étiquetage a été rendu obligatoire par le règlement (UE) n° 1007/2011 du Parlement Européen et du Conseil du 27 septembre 2011 relatif aux dénominations des fibres textiles et à l'étiquetage et au marquage correspondants des produits textiles au regard de leur composition en fibres ([articles 14 et 16](#)).

> Pour en savoir plus, consultez la fiche pratique "[Les teinturiers et pressings](#)".

### L'information sur un éventuel recours à la procédure de médiation de la consommation

Avant la conclusion du contrat, le vendeur doit vous informer de "la possibilité de recourir, en cas de contestation, à la procédure de médiation de la consommation (...)" (article L. 211-3 du code de la consommation). Cette information est importante surtout dans le cadre d'un litige transfrontalier où les recours judiciaires s'avèrent bien souvent compliqués.

### Le professionnel peut-il modifier le contenu du contrat ?

Les CGV sont les règles qui vont s'imposer aux deux parties pendant la "vie" du contrat. Le professionnel peut être tenté de les modifier en cours de contrat en incluant une clause en ce sens.

Si la clause a pour objet ou pour effet de "réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives à sa durée, aux caractéristiques ou au prix du bien à livrer ou du service à rendre", elle est de manière irréfutable présumée abusive (article R. 212-1, 3° du code de la consommation), sauf en ce qui concerne des modifications liées à l'évolution technique.

Si la clause a pour objet ou pour effet de « réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives aux droits et obligations des parties, autres que celles prévues au 3° de l'article R. 132-1 », elle est présumée abusive (article R. 212-1, 6° du code de la consommation) : il appartiendra au professionnel de prouver qu'elle ne l'est pas. Cela vise notamment la modification des modalités de paiement (moyen de paiement, périodicité).



A noter

La clause par laquelle le professionnel "se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente" et prévoyant que "les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance du client par une nouvelle édition du catalogue" a été déclarée abusive dès lors qu'elle prévoit une telle possibilité "sans raison valable spécifiée" (TGI Paris, 4 février 2003, no 02/11 174). Une telle clause est réputée non écrite, sauf si elle précise qu'elle ne concernera que les commandes conclues à partir desdites modifications.

La Commission des clauses abusives (CCA) a recommandé également que soient éliminées les clauses "laissant croire au consommateur que lui seraient opposables des modifications unilatérales des conditions générales intervenues postérieurement à la conclusion du contrat".

## 3 - COMMENT ÊTRE SÛR QUE MA COMMANDE A BIEN ÉTÉ VALIDÉE ?

### La validation de la commande par deux "clics"

Lorsque vous achetez sur Internet, vous matérialisez votre accord par deux "clics" successifs (article 1127-2 du code civil). Le premier clic sert à valider la commande. Cette étape doit vous permettre de vérifier le détail de votre "panier" (produits ou services concernés, réductions de prix éventuelles, mode de paiement et de livraison), son prix total, ainsi que de corriger d'éventuelles erreurs (double commande, erreur de référence, horaire erroné pour un billet de train, etc.).

Pour se faire, l'offre doit indiquer les différentes étapes à suivre pour conclure le contrat en ligne, mais aussi les moyens vous permettant d'identifier les erreurs commises dans la saisie des données et de les corriger (article 1127-2 du code civil).

En pratique, à partir du moment où vous décidez de terminer votre commande (premier clic), une nouvelle fenêtre apparaît et récapitule le détail et le montant total de celle-ci. Vous pouvez alors la modifier ou la valider (deuxième clic). Le deuxième clic sert à confirmer définitivement la commande. Sans cette confirmation, la vente est considérée comme nulle.

La fonction utilisée pour valider définitivement votre commande doit comporter la mention « commande avec obligation de paiement » ou une formule équivalente indiquant que la passation de commande oblige à son paiement (article L. 221-14 du code de la consommation). Vous pouvez retrouver par exemple, une formule du type : "Je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales et je m'engage à payer".



Attention

Certains sites de vente en ligne ajoutent par défaut d'autres produits ou services dans le panier de commande (accessoires, assurances, etc.), notamment sous la forme d'une case pré-cochée. Sachez qu'une telle

pratique est interdite. Le vendeur doit, avant la conclusion du contrat, recueillir votre consentement exprès pour tout paiement supplémentaire. S'il pré-coche des options payantes, il peut être sanctionné par une amende administrative d'un montant pouvant atteindre 3 000 € (15 000 € pour une personne morale) et vous pourrez demander le remboursement des sommes versées au titre de ce paiement supplémentaire (articles [L. 121-17](#) et [L. 132-22](#) du code de la consommation).

✓ **A noter**

Pour lutter contre la fraude, en cas de commande d'un montant important ou pour laquelle des systèmes d'évaluation (« scoring ») ont détecté une « fraude potentielle », les cybermarchands peuvent vous demander des **justificatifs** de domicile, d'identité ou de paiement (photocopie de la carte bancaire par exemple). Cette demande peut être faite avant la validation de la commande, au moment du paiement, voire après paiement.

Cette pratique est licite à condition que le cybermarchand vous en ait informé de manière claire préalablement à la validation de la commande. La collecte des informations doit respecter les dispositions de la [loi du 6 janvier 1978 modifiée "informatique et libertés"](#) (principe de loyauté, de finalité, etc.), la conservation des données devant ainsi être strictement limitée dans le temps. Pour en savoir plus, consultez le [site Internet de la Commission nationale de l'informatique et des libertés](#) (CNIL).

En pratique, les demandes de justificatifs ne devraient pas intervenir après l'encaissement des sommes par le client. Si, toutefois, la demande intervenait après la conclusion du contrat, vous devez avoir la possibilité de choisir un mode alternatif de paiement ne nécessitant pas la fourniture de justificatifs, ou de refuser la fourniture de pièces et d'annuler la commande sans frais.

✓ **Notre conseil**

Ne fournissez pas de copie de votre carte bancaire faisant apparaître la totalité de l'un des numéros permettant son utilisation (numéro de la carte, date de validité, cryptogramme visuel).

### L'accusé de réception de la commande

Une fois votre commande validée, le vendeur doit en accuser réception, sans délai injustifié et par voie électronique. Cette procédure vous garantit que la commande a bien été enregistrée. Il s'agit par exemple d'un courriel qui récapitule le détail de vos achats, d'une page qui apparaît à l'écran et que vous pouvez imprimer, etc.

La confirmation de la commande ou l'accusé de réception seront considérés comme reçus lorsque les parties auxquelles ils sont adressés peuvent y avoir accès ([article 1127-2, alinéa 3 du code civil](#)).

✓ **Attention**

Il est fait exception à ces obligations lorsque le contrat est conclu exclusivement par échange de courriers électroniques ([article 1127-3 du code civil](#)).

### L'archivage de la commande

Le contrat électronique doit être archivé par le professionnel lorsqu'il porte sur une somme égale ou supérieure à 120 € ([article L. 213-1 du code de la consommation](#) et [décret du 16 février 2005](#)). Cet archivage vous permet d'avoir accès à ce contrat, par exemple si vous en avez perdu la trace.

Le professionnel doit conserver l'écrit qui le constate pendant dix ans à compter de la conclusion du contrat lorsque la livraison du bien ou l'exécution de la prestation est immédiate. Dans le cas contraire, le délai court à compter de la conclusion du contrat jusqu'à la date de livraison du bien ou de l'exécution de la prestation, et pendant une durée de dix ans à compter de celle-ci. Par exemple, si le contrat a été conclu le 5 juin 2016 et que la prestation de services a été exécutée le 10 juillet 2016, le contrat devra être conservé jusqu'au 9 juillet 2026.

Si le contrat est archivé, vous devez pouvoir connaître les modalités d'archivage et les conditions d'accès au contrat ([article 1127-1, 4° du code civil](#)).

✓ **A noter**

La CCA a recommandé que soient éliminées des contrats les "*clauses imposant au consommateur la charge de la conservation et de la reproduction des conditions contractuelles et exonérant le professionnel de toute obligation de ce chef*", visant ainsi les "*clauses des conditions générales stipulant que leur sauvegarde et leur édition relèvent de la seule responsabilité du consommateur*".

De "telles clauses, en ce qu'elles font peser la responsabilité de la conservation et de la reproduction des conditions contractuelles sur le seul consommateur et exonèrent le professionnel de toute obligation de ce chef, contreviennent aux dispositions des articles 1369-4 du code civil et L. 134-2 du code de la consommation (devenus articles 1127-1 du code civil et L. 213-1 du code de la consommation) et sont illicites" ; "maintenues dans les contrats, elles sont abusives en ce qu'elles peuvent avoir pour effet de priver le consommateur de la faculté d'invoquer le contenu du contrat".



#### Notre conseil

Conservez toutes les données relatives à la transaction. Par précaution, constituez-vous un dossier en imprimant ou en conservant sur votre disque dur tous les éléments relatifs à votre achat : page d'accueil du site, coordonnées de l'entreprise, pages présentant l'offre, fiche descriptive du produit, conditions générales et particulières de vente en vigueur au jour de la commande, détails de votre commande, accusé de réception de votre commande et toutes les correspondances échangées avec le cybercommerçant.

### La confirmation de ma commande

Le professionnel doit vous fournir la confirmation du contrat dans un délai raisonnable, soit après la conclusion du contrat et au plus tard au moment de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution du service. Le contrat doit comprendre les informations suivantes (article L. 221-13 du code de la consommation) :

- son identité ainsi que les caractéristiques de l'offre. Le professionnel doit ici confirmer les informations fournies avant la conclusion du contrat (sauf s'il les a déjà confirmées),
- le prix du bien ou du service et les moyens de paiement acceptés,
- la date ou la durée auquel il s'engage à vous livrer ou à exécuter le service,
- les informations relatives aux conditions et aux modalités d'exercice du droit de rétractation. La confirmation du contrat doit être accompagnée du formulaire type de rétractation ;
- les informations relatives aux garanties légales (conformité et vices cachés),
- les informations relatives à la garantie contractuelle ou au service après-vente s'ils existent (article L. 211-2, 2° du code de la consommation),
- les informations relatives aux fonctionnalités du contenu numérique et le cas échéant, à son interopérabilité,
- les informations relatives à la procédure de médiation de la consommation (article L. 211-3 du code de la consommation).

La confirmation doit être réalisée sur un support durable. Constitue un tel support au sens de la loi, "tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées" (article L. 221-1, 3° du code de la consommation). Il peut s'agir d'un écrit, sur papier ou sous forme électronique, pour autant qu'il permette d'identifier la personne dont il émane et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité (article 1366 du code civil). Ainsi le papier, les clés USB, les CD-Rom, les DVD ou encore les mails peuvent être utilisés par le vendeur pour retransmettre l'information.

Si le vendeur a omis de vous communiquer les informations précontractuelles, vous pouvez saisir la DGCCRF car tout manquement à l'obligation d'information est sanctionné par une amende administrative pouvant atteindre 3 000 euros (article L. 242-10 du code de la consommation).



#### A noter

C'est au professionnel qu'il appartient de prouver qu'il vous a correctement informé (article L. 221-7 du code de la consommation).

## 4 - QUAND ET COMMENT PAIE-T-ON SUR INTERNET ?

### Quand payer ?

En matière de vente en ligne, le paiement peut avoir lieu à la commande, à l'expédition ou encore à la livraison (envoi "contre remboursement", le paiement étant alors à effectuer entre les mains du transporteur). Dans ce dernier cas, des frais supplémentaires vous seront demandés : informez-vous sur le tarif s'il n'est pas précisé lors de la commande.

Si le paiement à la livraison coûte un peu plus cher, il vous met à l'abri de certains désagréments, notamment des difficultés qui peuvent être rencontrées en cas de retard ou d'absence de livraison.



**A noter**

Le commerçant peut encaisser votre paiement (débiter votre carte bancaire par exemple) dès la validation de la commande. Aucun texte ne lui impose de le faire uniquement après l'expédition de votre commande. Toutefois, une telle obligation peut figurer dans les CGV : elle doit alors être respectée par le cybermarchand.

De plus en plus de sites proposent le paiement à l'expédition du colis. La FEVAD a recommandé à ses adhérents de mettre en ?uvre le débit à l'expédition, sauf pour les produits faisant l'objet d'une commande spéciale.



**Notre conseil**

Recherchez, notamment dans les CGV, les modalités de paiement pour savoir si votre paiement se fera bien à l'expédition.

### Comment payer ?

Le vendeur doit vous indiquer clairement et lisiblement, au plus tard au début de la commande, les moyens de paiement acceptés (article L. 221-14 alinéa 3 du code de la consommation). Plusieurs options sont envisageables. Mais le vendeur ou le prestataire peut n'en proposer qu'une seule. En tout état de cause, le paiement en liquide (via des sites tels que celui de Western Union) est totalement déconseillé, y compris pour la vente entre particuliers.



**A noter**

La clause qui impose le prélèvement automatique comme unique moyen de paiement est abusive (recommandations de la Commission des clauses abusives no 99-02 sur les contrats de téléphonie mobile et n 03-01 relative aux contrats de fourniture d'accès Internet).

Le règlement peut s'effectuer :

**1 - Soit de manière différée** par chèque ou en espèces, à la livraison du bien ou lors de l'exécution de la prestation.



**A noter**

Le professionnel peut se réserver la possibilité de n'effectuer l'expédition qu'à la réception du chèque.

**2 - Soit immédiatement** par carte bancaire : dans ce cas, il vous suffit d'indiquer votre numéro de carte, la date de validité et le « cryptogramme visuel » (les trois derniers chiffres indiqués au verso sur la bande de signature de la carte). Pour sécuriser le paiement, un code supplémentaire, fourni par votre banque souvent par sms, peut vous être demandé sur certains sites.

Votre compte bancaire est ensuite débité du montant à payer au seul vu des enregistrements ou relevés transmis par le commerçant.



**Attention**

Le paiement par carte est irrévocable, sauf utilisation frauduleuse.



**Notre conseil**

Assurez-vous que votre paiement a lieu sur une adresse (« URL ») de page web sécurisée : celle-ci est repérable par un « s » ajouté après le « http » dans la barre d'adresse, et par un petit cadenas fermé figurant en bas ou en haut de la fenêtre dans laquelle vous réglez vos achats. Protégez votre numéro de carte bancaire en ne l'enregistrant pas sur votre ordinateur, en ne l'envoyant pas par courriel. **Ne communiquez jamais votre numéro de code confidentiel.**

Evitez d'utiliser votre carte bancaire pour le paiement d'échéances régulières liées par exemple à un abonnement (fourniture d'accès Internet, sites de rencontres, etc.) : privilégiez l'autorisation de prélèvement sur votre compte bancaire.



**Bon à savoir**

Des formules spécifiques du type "e-carte bleue" (carte utilisée une seule fois) peuvent aussi vous être proposées. Renseignez-vous sur les conditions d'utilisation et leur coût auprès de votre banque.

## Le paiement à crédit

Le vendeur ou le prestataire de services en ligne peut vous proposer de payer à crédit grâce à une carte de crédit. Le paiement à crédit est réglementé. Outre la remise obligatoire d'une offre préalable de crédit, vous bénéficiez, une fois l'offre signée, d'un délai de rétractation de quatorze jours calendaires pour revenir sur votre acceptation.

### ✓ Attention

Dans le cadre d'un crédit renouvelable, cela n'est possible que lors de la souscription du contrat et non lors des achats ultérieurs.

### ✓ Attention

Certains sites proposent le règlement par "chèques cadeaux". Mais ceux-ci ne peuvent donner lieu à aucun remboursement total ou partiel, leur utilisation excluant notamment toute possibilité de rendu de monnaie. Si vous exercez votre droit de retour, aucun remboursement en numéraire ne pourra vous être consenti.

## Carte bancaire : comment réagir en cas de fraude ?

Une commande dont vous n'êtes pas l'auteur a été réglée avec votre carte bancaire ? Contestez immédiatement l'opération, par lettre recommandée avec avis de réception, auprès de l'émetteur de votre carte (votre banque, établissement de crédit?), puis adressez une copie à la société de vente en ligne concernée.

La loi vous protège en cas de fraude. Votre responsabilité en tant que titulaire d'une carte n'est en principe pas engagée si le paiement contesté a été effectué frauduleusement, sans votre autorisation et si vous en avez informé votre banque (article L. 133-18 du code monétaire et financier).

L'opération non autorisée vous sera alors remboursée immédiatement.

### ✓ Attention

Vous disposez d'un délai allant jusqu'à treize mois suivant la date du débit (article L. 133-24 du code monétaire et financier). Mais si votre réclamation concerne une opération réalisée hors de l'Espace économique européen (EEE, soit les 28 États membres de l'Union européenne plus l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège), le délai de contestation est **seulement de 70 jours**. Ce délai peut être prolongé par le contrat conclu avec votre banque, sans pouvoir dépasser 120 jours.

En pratique, **le mieux est de réagir au plus vite** dès la découverte du débit.

### ✓ Bon à savoir

Vous pouvez aussi contester le montant débité dans le cas suivant : vous avez donné une autorisation de paiement, mais celle-ci n'indiquait pas le montant exact de l'opération de paiement (location d'une voiture avec forfait kilométrique, par exemple). Et la somme débitée dépasse le montant auquel vous pouviez raisonnablement vous attendre en tenant compte du profil de vos dépenses passées, des conditions prévues dans votre contrat ou des circonstances propres à l'opération.

### ✓ Attention

Vous devez présenter votre demande de remboursement avant l'expiration d'une période de **huit semaines** à compter de la date du débit des fonds (article L. 133-25 du code monétaire et financier). La banque dispose alors d'un délai de dix jours ouvrables suivant la date de réception de votre demande pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

> Pour en savoir plus, consultez la fiche pratique de l'INC "La carte bancaire".

## 5 - PUIS-JE CHANGER D'AVIS ET RETOURNER MA COMMANDE ?

### Vous bénéficiez d'un droit de rétractation

Lorsque vous achetez en ligne, vous bénéficiez d'un droit de rétractation. Ce droit s'applique y compris aux produits soldés, d'occasion ou déstockés.

Vous pouvez exercer ce droit de manière discrétionnaire, c'est-à-dire sans avoir à justifier d'un motif, ni à payer de pénalités (à l'exception, le cas échéant, des frais de retour). Toute clause qui imposerait une exigence de motivation est illicite et donc réputée non écrite (article L. 221-18 du code de la consommation).

Le droit de rétractation est un "droit à l'erreur" : vous devez pouvoir examiner et essayer le bien acquis. Le commerçant ne peut s'opposer à l'exercice de ce droit, même si vous avez essayé et testé (de manière raisonnable) le bien commandé.



Vous n'avez pas de droit de rétractation dans les cas suivants (sauf si le professionnel vous l'accorde à titre commercial) :

- biens confectionnés selon vos spécificités ou nettement personnalisés (par exemple, un canapé établi après le choix de la structure et du tissu, bijou gravé avec un prénom, etc.).  
La Cour de cassation a considéré par exemple, qu'une motocyclette qui a fait l'objet d'une immatriculation n'est pas un bien nettement personnalisé. L'exclusion du droit de rétractation n'a pas pu être opposée à l'acquéreur (Cass. civ. I, 20 mars 2013, pourvoi n° 12-15052),
- biens qui du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou se périmer rapidement (sous-vêtements, fleurs ou denrées périssables, par exemple),
- biens indissociables d'autres articles (les couvercles par exemple),
- journaux, périodiques ou magazines (sauf s'il s'agit d'un contrat d'abonnement),
- services totalement exécutés avant la fin du délai de rétractation ou dont l'exécution a commencé, avec votre accord et renoncement exprès à votre droit de rétractation, avant la fin de ce délai,
- les biens ou services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier,
- les CD, DVD et autres "enregistrements audio ou vidéo" ou de logiciels informatiques, si vous avez ôté leur emballage,
- contenu numérique fourni sur un support immatériel dont l'exécution a commencé avec votre accord et pour lequel vous avez renoncé à votre droit de rétractation (par exemple, un livre numérique),
- travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence à votre domicile et à votre demande dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement urgents (par exemple, le changement d'un robinet d'eau qui fuit),
- contrats conclus lors d'une enchère publique.

Vous n'avez pas non plus de droit de rétractation pour les services suivants : hébergement (autres que d'hébergement résidentiel), transport de biens, locations de voitures, restauration et activités de loisirs devant être fournis à une date ou à une période déterminée (article L. 221-28, 12° du code de la consommation).

**Rappel** : Si vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation pour le produit ou le service que vous achetez, le professionnel doit vous en avertir avant la conclusion du contrat (article L. 221-5, 5° du code de la consommation). Il en est de même si ce droit est soumis à restrictions (CD, DVD, etc.).

### Quel est le délai pour vous rétracter ?

Vous pouvez exercer votre droit dans un délai de **quatorze jours calendaires**. Ce qui signifie que la totalité des jours du calendrier sont comptabilisés, y compris les jours fériés et chômés. Mais si le délai de rétractation prend fin un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'à l'expiration de la dernière heure du jour ouvrable suivant (article L. 221-18 du code de la consommation).

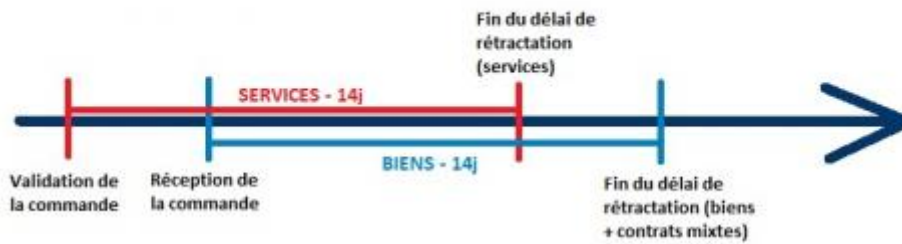


Le point de départ du délai varie selon qu'il s'agit de biens ou de services :

- pour les **biens**, le délai court à compter du **lendemain** leur réception, c'est-à-dire du moment où vous (ou une personne que vous avez habilitée) avez pris physiquement possession des biens,
- pour les **services**, le délai court à compter du **lendemain** de la conclusion du contrat, c'est-à-dire du jour où vous avez validé votre commande.

Si vous avez conclu simultanément un **contrat de prestation de services et un contrat de vente** (contrats mixtes) portant par exemple, sur la souscription d'un abonnement de téléphonie mobile et sur l'achat d'un téléphone, le délai court à compter de la date de réception du bien (article L. 221-18, 2° du code de la consommation).

## DELAÏ DE RETRACTATION



### ✓ Attention

C'est à vous de prouver que vous avez exercé votre droit de rétractation dans le délai prévu. Pour l'annulation d'un contrat de prestation de services, préférez l'envoi d'un courrier en recommandé avec avis de réception. Pour le retour des produits, pensez à vous ménager une preuve du renvoi (attestation de remise à un transporteur, récépissé de dépôt à La Poste, etc.).

### ✓ Bon à savoir

Le délai est prolongé de douze mois si les informations relatives au droit de rétractation (conditions, délai, modalité d'exercice, etc.) ne vous ont pas été communiquées avant la conclusion du contrat. En revanche, si la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où vous les avez reçues (article L. 221-20 du code de la consommation).

### Comment s'exerce le droit de rétractation ?

**Vous devez d'abord faire connaître votre décision de vous rétracter.** Vous pouvez utiliser le formulaire type de rétractation fourni par le vendeur. Il vous suffira alors de le remplir et de le lui retourner. Mais sachez que vous n'êtes pas obligé d'utiliser ce formulaire, vous pouvez aussi revenir sur votre commande par courriel, par courrier ou, si le vendeur le prévoit, via votre espace client. Votre déclaration devra alors exprimer clairement votre intention de vous rétracter.

> Voir la lettre type "Le vêtement commandé à distance ne vous convient pas. Vous exercez votre droit de rétractation".

**Si vous avez conclu un contrat de vente, il vous faudra renvoyer ou restituer le produit au vendeur** ou à une personne désignée par lui, dans un délai quatorze jours calendaires (article L. 221-23 du code de la consommation). Vous devrez alors supporter les frais de renvoi du produit, sauf si le vendeur a omis de vous en informer (article L. 221-23, alinéa 2 du code de la consommation).

Les frais directs de renvoi du produit sont les seuls frais qui peuvent vous être imputés. Des frais de dossier ou autres pénalités d'annulation ne peuvent pas être retenus.

De plus, le vendeur ne peut pas insérer dans le contrat une clause prévoyant, de manière générale, une indemnisation compensatrice en cas d'utilisation du produit pendant le délai de rétractation. Une telle clause serait illicite car vous êtes en droit de tester celui-ci.

### ✓ Notre conseil

Limitez-vous aux seules manipulations qui sont nécessaires pour vous faire un avis. Le produit doit pouvoir être remis en vente. À défaut, le vendeur peut engager votre responsabilité.

Le vendeur peut prévoir des modalités de retour du produit spécifiques (retour par transporteur, enlèvement, etc.) si elles sont justifiées par l'objet même du contrat. Mais il ne peut pas vous être demandé de retourner un produit en recommandé s'il vous a été envoyé, par exemple, par colis simple.

La Commission des clauses abusives (CCA) a recommandé que soient éliminées les clauses ayant pour objet ou pour effet "*de faire croire que l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation (?) est subordonné à d'autres conditions que celles prévues par la loi*" et "*de soumettre l'exercice dudit droit à des modalités pratiques non justifiées par la nécessité d'assurer la protection du bien restitué* », c'est-à-dire permettant aux professionnels "*d'obtenir la restitution du bien dans des conditions qui assurent sa conservation*"



(recommandation no 07-02).

La CCA a ainsi visé les clauses qui "subordonnent l'exercice à des formalités excessives, non justifiées au regard de la nature du bien et qui n'ont, manifestement, d'autre but que d'y faire obstacle" ; qui "subordonnent aussi l'exercice à l'obtention de l'accord du vendeur".

Concernant la garantie "satisfait ou remboursé", la CCA épingle les clauses qui présentent l'exercice du droit de rétractation "non pas comme une règle légale mais comme une faculté offerte (?) au titre d'une garantie satisfait ou remboursé" et celles qui « procèdent à une confusion entre le droit légal de retour et une faculté conventionnelle, laquelle est limitée à certains produits, soumise à des conditions de formes rigoureuses, subordonnée au recours à un numéro de téléphone payant ou sanctionnée par une retenue sur le prix de vente".

Les modalités imposées par les professionnels portent souvent sur trois aspects : l'obtention préalable d'un numéro de retour, le retour dans l'emballage d'origine et le retour par un transporteur.

### 1 - L'obtention préalable d'un numéro de retour

Bien souvent, les vendeurs en ligne imposent d'obtenir un numéro de retour qu'il faut joindre au colis renvoyé. Cette pratique est destinée à assurer la traçabilité des colis, à lutter contre la fraude et à faciliter le traitement des retours.

La clause qui sanctionne le non-respect de cette formalité préalable par le refus de prise en compte du retour est abusive.

Le principe même de l'obtention d'un tel numéro est condamné par le tribunal de grande instance de Bordeaux, qui précise qu'une telle clause ajoute une condition à l'exercice du droit de rétractation : "le retour ne peut être subordonné à une demande, ni à la réception d'un numéro" (TGI Bordeaux, 11 mars 2008, n° 3703/2006).

#### ✓ Notre conseil

Pour accélérer le traitement de votre dossier et donc le remboursement de votre commande, il est conseillé de respecter le processus de retour dès lors que le numéro peut être obtenu facilement et sans frais (obtention en ligne, numéro inclus dans le colis ou obtenu par l'appel d'un service téléphonique non surtaxé, etc.).

### 2 - Le retour dans l'emballage d'origine

Pour vous faire un avis sur le produit, vous êtes en droit de le manipuler et l'inspecter d'une manière qui vous serait également permise en magasin. Vous pouvez par exemple, essayer un vêtement et non le porter sous peine d'être tenu responsable de sa dépréciation (article L. 221-23, alinéa 3 du code de la consommation).

En conséquence, la clause qui prévoit que le produit devra être retourné « dans son emballage d'origine, non ouvert, non descellé » est abusive (TGI Bordeaux, 11 mars 2008, n°3703/2006). Le droit de rétractation étant un « droit à l'erreur », vous devez pouvoir déballer le produit.

#### ✓ Attention

Il existe des exceptions prévues par la loi : les CD et DVD par exemple, ne peuvent être retournés à partir du moment où ils sont descellés. Il en est de même pour les cosmétiques ou les denrées périssables (article L. 221-28, 4°, 5° et 9° du code de la consommation).

#### ✓ Notre conseil

La conservation de l'emballage d'origine d'un produit, surtout fragile, est recommandée pour faciliter son envoi en cas d'exercice du droit de retour.

### 3 - Le retour par un transporteur

Le cybermarchand impose parfois le retour de certains produits par transporteur avec paiement de frais forfaitaires retenus sur la somme remboursée.

Une telle clause a été jugée abusive (TGI Bordeaux, 11 mars 2008, n° 3703/2006) : "le consommateur ne pouvant se voir imposer des frais forfaitaires, d'autant que la définition du ?produit très volumineux? n'étant pas précise, ces frais peuvent être imputés à la seule discrétion du fournisseur".

Le professionnel peut organiser des conditions particulières de retour du produit (par lui-même ou par un sous-traitant), mais à condition que le consommateur ait la possibilité de choisir un mode alternatif d'expédition dans des conditions de sécurité analogues et que cela soit justifié par la nature du produit. En outre, le prix du transport facturé au consommateur doit être au plus égal au coût réel du transport.

## Les conséquences de la rétractation

Dès lors que vous exercez votre droit de rétractation, vous n'avez pas à payer de pénalités. A l'exception, le cas échéant, des frais de retour de la commande. Vous êtes remboursé de la totalité des sommes versées.

Le professionnel doit vous rembourser la "*totalité des sommes versées*", ce qui inclut les frais de l'envoi initial de la commande (article L. 221-24 du code de la consommation).

### ✓ Attention

Si vous avez expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le vendeur, ce dernier n'est pas tenu de vous rembourser les frais supplémentaires (article L. 221-24, alinéa 4 du code de la consommation).

Si les CGV le prévoient, vous pouvez toujours demander un échange. Dans ce cas, vous ne pourrez plus exiger le remboursement des sommes versées.

En cas de renvoi d'une partie seulement de la commande, le remboursement des frais d'expédition n'est pas automatique. Selon l'administration (avis DGCCRF de novembre 2008), les modalités de remboursement sont les suivantes :

- si les frais de port dépendent du nombre d'articles commandés (par exemple, des frais variant par tranches de prix de la commande), ils doivent être remboursés au prorata des articles renvoyés par le client,
- si les frais de port sont forfaitaires, ils ne doivent pas être remboursés.

Pensez à consulter les CGV du vendeur pour avoir plus de précision sur cette question.

Le commerçant doit vous rembourser dans les **quatorze jours calendaires** suivant la date à laquelle il est informé de votre décision de vous rétracter.

### ✓ Attention

Il peut choisir de différer le remboursement jusqu'à la réception de bien, ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve de renvoi de celui-ci (en lui communiquant par exemple, le récépissé postal). Passé ce délai, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal en vigueur (article L. 242-4 du code de la consommation).  
> Pour connaître ce taux, voir les "Indices et repères économiques".

### ✓ A noter

En cas de contestation sur la réalité du remboursement, c'est au professionnel de rapporter la preuve qu'il vous a bien remboursé (Cass. civ. I, 23 juin 1993, pourvoi n ° 91-18190). Le non-respect de l'obligation de remboursement est sanctionné par une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale (article L. 242-13 du code de la consommation).  
> Voir la lettre type "Vous avez exercé votre droit de rétractation et vous n'avez pas été remboursé".

Le vendeur doit vous rembourser en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé lors de votre commande, sauf demande expresse de votre part.

Le vendeur peut proposer une autre modalité que le remboursement (par exemple, un échange). C'est à vous d'opter pour celle-ci une fois que vous avez exercé votre droit. En conséquence, le professionnel ne peut pas vous imposer un avoir, un échange, etc.

### ✓ Attention

Si vous avez réglé votre commande sous forme de bons d'achat ou de chèques-cadeaux, il pourra vous être refusé tout remboursement en numéraire.

## Les conséquences sur le crédit

Si vous avez souscrit un crédit affecté (c'est-à-dire exclusivement destiné au financement d'une prestation de services ou de l'achat d'un bien déterminé), l'exercice de votre droit de rétractation entraîne l'annulation de ce crédit (article L. 312-54 du code de la consommation). Cette résolution ne doit entraîner aucuns frais ni aucune indemnité, à l'exception des frais engagés pour l'ouverture du dossier de crédit.

## 6 - QUE FAIRE SI LE PRODUIT COMMANDE N'EST PAS DISPONIBLE ?

Si le fournisseur ne vous livre pas le bien commandé ou n'exécute pas la prestation promise dans les délais prévus en raison d'une rupture de stock par exemple, il doit en principe vous informer de cette indisponibilité.

Vous devez alors être remboursé dans les quatorze jours suivant la date à laquelle vous avez dénoncé le contrat. Au-delà de ce terme, ces sommes sont productives d'intérêts au taux légal.

> Pour connaître ce taux, consultez les indices et repères économiques de l'INC.

Toutefois, si le contrat (bon de commande, CGV, etc.) le prévoit, le professionnel peut vous fournir un bien ou un service d'une qualité et d'un prix équivalents. Vous êtes libre d'accepter ou non. Si vous avez accepté mais que l'article de substitution ne vous convient pas, vous pouvez toujours exercer votre droit de rétractation. Le vendeur devrait en principe vous proposer de prendre les frais de retour à sa charge.



### A noter

Certains sites vous proposent d'annuler votre commande dès lors que le produit est indisponible. Dans ce cas, vous pouvez en obtenir le remboursement.



### Bon à savoir

Lorsqu'une commande n'est pas disponible en totalité, les entreprises de vente en ligne membres de la FEVAD se sont engagées à ne pas réclamer plus d'une fois les frais d'envoi ni, le cas échéant, les frais de "contre remboursement" (articles 1.1.4 et 2.1.3 du code déontologique de l'e-commerce et de la vente à distance publié par la FEVAD), sauf lorsqu'il s'agit d'un contrat à exécution successive (par exemple, une collection de livres envoyés à intervalles réguliers).

## 7 - QUE FAIRE EN CAS DE PROBLEME DE LIVRAISON ?

### Quels sont les délais de livraison ?

Le professionnel doit indiquer, avant la conclusion du contrat, la date ou le délai auquel il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation (article L. 111-1, 3° du code de la consommation). A défaut d'indication, il doit alors exécuter son obligation sous trente jours maximum (article L. 216-1 du code de la consommation).



### Bon à savoir

Certains sites permettent de suivre votre commande et son expédition en temps réel (« suivi de commande »). À défaut, vous pouvez vous tenir informé de l'acheminement et de la livraison des biens commandés auprès du vendeur. Le numéro de téléphone du service client doit être indiqué dans le contrat (bon de commande, CGV, etc.), et ne peut être surtaxé (article L. 121-16 du code de la consommation).

Sachez que le professionnel ne peut pas se contenter d'indiquer un délai d'expédition ou une date de livraison indicatifs. La clause prévoyant que la date d'exécution du contrat est indicative est présumée abusive (article R. 212-2, 7° du code de la consommation), hors les cas où la loi l'autorise (fourniture d'énergie?).

### Que faire si la commande n'est pas livrée ?

En l'absence de livraison à la date ou dans le délai convenus, ou à défaut, plus de trente jours après avoir passé votre commande, vous pouvez **mettre en demeure** le vendeur de vous livrer dans un délai supplémentaire raisonnable.

> Voir la lettre type "La date de livraison prévue sur le bon de commande n'a pas été respectée. Vous adressez une mise en demeure".

Si aucune livraison n'est intervenue au terme de ce délai, vous pouvez dénoncer le contrat par lettre recommandée avec avis de réception.

> Voir la lettre type "Malgré la mise en demeure, la livraison n'a pas eu lieu ou la prestation de service n'a pas été effectuée. Vous demandez la résolution du contrat".

Le vendeur devra alors vous rembourser dans les quatorze jours suivant la date à laquelle il a été informé de votre décision et ne pourra plus exiger que vous preniez livraison de votre commande (article L. 216-2 du code de la consommation).

### Que faire si la commande n'est pas complète ?

Prenez contact avec le commerçant pour qu'il vous envoie le ou les articles qui vous manquent. En cas d'impossibilité, demandez le remboursement du ou des articles manquants, ou de l'intégralité de la commande si celle-ci constituait un tout indissociable.

> Voir la lettre type "On ne vous a pas livré la totalité des objets commandés".

### Que faire si l'article n'est pas livré, alors que le vendeur affirme l'avoir expédié ?

La commande a pu être égarée dans son acheminement, ou il peut y avoir du retard dans la distribution faite par La Poste ou par une autre société de distribution de colis. C'est au vendeur de faire la preuve de ce qu'il affirme en effectuant notamment les démarches nécessaires auprès du transporteur. Mais vous pouvez aussi faire faire une recherche ou déposer une contestation auprès du transporteur.



En tout état de cause, le vendeur devra vous faire parvenir une deuxième fois l'article commandé ou vous rembourser les sommes versées, au titre de sa responsabilité de plein droit (voir question n° 8).

### Que faire si la livraison n'est pas conforme à la commande ou est défectueuse ?

#### L'article livré n'est pas conforme à la commande

Si l'article n'est pas conforme à la commande (erreur sur la référence du produit?), retournez-le immédiatement à l'expéditeur, de préférence dans son emballage d'origine pour les produits technologiques, avec les documents qui l'accompagnent (notice, bon de garantie?), ou refusez-en la livraison. Vous disposez de la garantie de conformité (article L. 217-4 du code de la consommation) et de l'obligation de délivrance conforme (article 1604 du code civil). Ces dispositions s'appliquent **sans frais** pour l'acheteur. Le vendeur doit les prendre à sa charge.

Vous pouvez au choix :

- exiger une nouvelle livraison respectant la commande (article 1604 du code civil),
- demander la réparation ou l'échange par un article de même valeur,
- demander l'annulation de la commande et le remboursement des sommes versées, avec éventuellement une demande de dommages et intérêts en cas de préjudice subi.

> Voir la lettre type "L'objet qu'on vous livre ne correspond pas à celui que vous aviez commandé".



Le professionnel ne peut pas se réserver le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives aux caractéristiques du bien à livrer ou du service à rendre (par exemple en modifiant ou supprimant un service). Une telle clause est de manière irréfutable présumée abusive (article R. 212-1, 3° du code de la consommation). Toutefois, il peut apporter des modifications liées à l'évolution technique "*dès lors qu'il n'en résulte ni augmentation de prix, ni altération de la qualité et que les caractéristiques auxquelles le non-professionnel ou le consommateur a subordonné son engagement ont pu figurer au contrat*" (article R. 212-3 du code de la consommation).

En outre, la clause qui a pour objet ou pour effet d'"*accorder au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée ou les services fournis sont conformes ou non aux stipulations du contrat*" est de manière irréfutable présumée abusive (article R. 212-1, 4° du code de la consommation).

#### L'article livré est endommagé

Le vendeur a fait appel à un transporteur. Dès la livraison, assurez-vous, si possible, de l'état du colis (état de l'emballage et du contenu). S'il est endommagé, refusez-le et indiquez vos motifs de refus sur le bon de livraison ? document qui doit vous être remis lors de la livraison ou de la mise en service du produit (article L. 217-19 du code de la consommation). A défaut, mentionnez vos motifs sur la facture.

Si vous gardez le colis, vous pouvez toujours porter vos remarques sur le bon de livraison et le renvoyer au transporteur dans les trois jours (jours fériés non compris) par lettre recommandée ([article L. 133-3 du code de commerce](#)).

Enfin, si le transporteur ne vous a pas laissé la possibilité de vérifier l'état du colis, sachez que vous avez alors dix jours pour l'informer, par lettre recommandée, des défauts constatés ([article L. 224-65 du code de la consommation](#)).

#### ✓ Notre conseil

Pensez à informer le cybermarchand de vos démarches auprès du transporteur. Cela vous sera utile s'il s'avère que le produit commandé est cassé ou abîmé car celui-ci est **responsable de plein droit** de la bonne exécution du contrat ([voir question n° 8](#)). Vous pourrez ainsi obtenir la réparation, l'échange ou le remboursement du produit.

#### ✓ A noter

Est abusive la clause qui a pour objet ou pour effet d'imposer au consommateur « *la souscription d'une assurance couvrant les dommages causés lors du transport* », car la loi prévoit que « *le vendeur est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution de ses obligations* » ([recommandation no 07-02 de la CCA](#)). Il appartient au vendeur d'assumer la charge des risques de transport ([TGI Bordeaux, 11 mars 2008, n°3703/2006](#)).

### Que faire si le vendeur invoque une erreur de prix ?

Le prix est l'un des critères de choix de l'achat sur Internet. Le consommateur se fie au prix annoncé pour passer commande. Or, parfois, le professionnel invoque une erreur d'affichage de prix pour réclamer après commande un prix plus important, sous peine de ne pas prendre ladite commande en considération.

Mais un prix autre que celui affiché ou annoncé ne peut pas vous être demandé. Vous êtes en droit de refuser toute augmentation survenue entre le jour de la commande et celui de la livraison, sauf en cas de modification imposée par une réglementation.

La clause qui a pour objet ou pour effet de conférer au professionnel le droit de modifier unilatéralement le prix est abusive ([article R. 212-1, 3° du code de la consommation](#)), de même que celle qui lui permet "*d'ajouter unilatéralement le coût d'une livraison qui n'a pas été contractuellement fixé*" ([recommandation no 07-02 de la CCA](#)). En revanche, pour l'exécution d'un contrat à durée indéterminée, la clause autorisant le professionnel à modifier le prix est valable, mais sous réserve que le consommateur puisse résilier le contrat s'il le souhaite.

En cas d'erreur matérielle, il convient de rechercher si cette erreur engendre ou non un prix « *manifestement dérisoire* », et si elle est connue ou non du consommateur. Ainsi, il a été jugé qu'un prix remis de plus de 90 % résultant d'une erreur de saisie informatique entraîne la nullité du contrat au profit du vendeur, pour vil prix ([Juridiction de proximité de Roubaix, 10 octobre 2010, n°91-10-000079](#)).

### 8 - LE VENDEUR PEUT-IL SE DÉGAGER DE SES RESPONSABILITÉS ?

Le commerçant en ligne est seul responsable de la bonne exécution d'une commande ou, plus généralement, de l'exécution des obligations du contrat. Peu important que les obligations soient à exécuter par d'autres prestataires de services (par exemple, le transporteur).

Il ne peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité qu'en prouvant que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable au consommateur, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat ou d'un cas de force majeure ([article L. 221-15 du code de la consommation](#) et [article 15 de la LCEN](#)).

La force majeure est un "événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées" (article 1218 du code civil). Par exemple, il peut s'agir de conditions climatiques soudaines et extrêmes. Mais « ni la grève, ni la constatation d'une catastrophe naturelle ne sont considérées comme exonérant systématiquement le prestataire de toute responsabilité. C'est ainsi qu'une grève des services de La Poste n'est pas un événement imprévisible et irrésistible, dans la mesure où il existe d'autres entreprises assurant le transport de colis" (TGI Bordeaux, 11 mars 2008, n°3703/2006).

### Une illustration du principe de la responsabilité de plein droit

Une cliente a commandé par téléphone des bons d'achat, réglés le jour même par carte bancaire. Faute d'avoir reçu ces bons qui auraient été perdus par le transporteur, elle a demandé la résolution (l'« annulation ») de la vente. Le vendeur estimait qu'il n'était pas responsable, le transporteur étant un tiers au contrat. La Cour de cassation a rejeté cet argument en énonçant que « le prestataire de services auquel le professionnel a recours pour l'exécution des obligations résultant d'un contrat conclu à distance n'est pas un tiers au contrat ».

De plus, la Cour énonce que "le vendeur professionnel, responsable de plein droit à l'égard du consommateur, en vertu de dispositions d'ordre public, de la bonne exécution des obligations nées d'un contrat conclu à distance, ne peut conventionnellement exclure ni limiter, en dehors des prévisions de la loi, la réparation due au consommateur en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution d'un tel contrat" (Cass. civ. I, 13 novembre 2008, no 07-14856). En pratique, le vendeur ne pouvait pas insérer dans son contrat une clause limitative de réparation.



**A noter**

Est abusive la clause qui a pour effet ou pour objet de faire croire au consommateur "qu'il ne peut rechercher la responsabilité du professionnel en cas d'inexécution ou d'exécution défectueuse, partielle ou tardive de ses obligations ou de celles des prestataires auxquels il a recouru [par exemple le transporteur], qu'il ne peut engager la responsabilité du professionnel s'il n'a pas respecté certaines obligations de forme ou de délai imposées par le contrat et de nature à faire échec à la responsabilité de plein droit prévue par la loi " (recommandation no 07-02 de la CCA).

Sont ainsi visées les conditions générales qui "exonèrent le professionnel de sa responsabilité de plein droit, notamment en faisant peser sur le consommateur ou sur un tiers les risques de la livraison, en donnant de la force majeure une acception plus large que celle admise par la jurisprudence, en excluant certains préjudices du champ de sa responsabilité ou en subordonnant la mise en ?uvre de sa responsabilité à des conditions de forme ou de délai destinées à paralyser l'action".

## 9 - LE PRODUIT ACHETE EST DEFECTUEUX, QUELS SONT MES RECOURS ?

Les appareils vendus en ligne sont garantis au même titre que s'ils étaient vendus selon un autre canal de vente. Pour pouvoir bénéficier des garanties, conservez votre facture et votre bon de livraison, car un justificatif d'achat vous sera demandé.

### Les garanties prévues par la loi

Le vendeur est tenu légalement de la garantie de conformité (article L. 217-4 et suivants du code de la consommation) et de la garantie des vices cachés (article 1641 et suivants du code civil). Il doit vous informer de leur existence, dans ses conditions générales de vente par exemple (article L. 111-1, 4° du code de la consommation).

#### 1 - Vous bénéficiez de la garantie légale de conformité

"Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existants lors de la délivrance" (article L. 217-4 du code de la consommation).

**On parle de défaut de conformité dans les situations suivantes :**

- le bien est impropre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable ;
- le bien ne correspond pas à la description donnée par le vendeur ;
- le bien ne possède pas les qualités annoncées par le vendeur.

Si vous vous trouvez dans l'une de ces situations, vous pouvez rapporter le produit non conforme dans le point de vente physique du vendeur. À défaut, renvoyez le lui par la Poste ou via la société de distribution de votre choix. Pour faciliter l'envoi, pensez à conserver l'emballage d'origine et à respecter le cas échéant, la procédure de renvoi indiquée dans les CGV (numéro de retour par exemple).

> Voir la lettre type "La lave-linge acheté neuf présente un défaut. Vous demandez l'application de la garantie légale de conformité".

**Le vendeur ne peut pas vous renvoyer vers le fournisseur**, il est tenu de vous proposer la réparation ou le remplacement du produit.



Attention

En cas de différence de coût manifeste entre ces deux options, le vendeur peut vous imposer la moins chère.

Si la réparation ou le remplacement du bien sont impossibles, sachez que vous pouvez toujours le rendre et vous faire rembourser, ou le garder et obtenir une diminution du prix.



Attention

Cette garantie s'exerce sans frais pour vous. Ainsi, les éventuels frais (dont les frais de retour du produit) sont à la charge du vendeur.



Bon à savoir

Si le défaut de conformité vous a causé un préjudice que vous êtes en mesure de prouver, vous pouvez demander des dommages et intérêts au titre de la garantie de conformité.

**Cette garantie s'applique pendant deux ans à compter de la livraison du bien** (article L. 217-12 du code de la consommation). Ainsi, la clause qui oblige le consommateur à procéder au retour du produit dans un délai de quinze jours à compter de la réception de l'accord par le service client, sous peine de refus du retour, est abusive en ce qu'elle est contraire à ce texte qui prescrit l'action par un délai de deux ans (TGI Bordeaux, 11 mars 2008, n° 3703/2006).

D'une manière générale, est abusive la clause qui a pour objet ou pour effet de faire croire que l'exercice par le consommateur de son action en délivrance conforme est subordonné à d'autres conditions que celles prévues par la loi, ou d'exonérer le vendeur de son obligation de délivrance conforme (recommandation no 07-02 de la CCA). Cela vise la clause qui «*subordonne la garantie légale de conformité du consommateur à des conditions de forme et de délai excessives, manifestement destinées à en paralyser l'exercice*».



Attention

Si l'objet connecté a été acheté avant le 18 mars 2016 et que le défaut est apparu plus de six mois après la date d'achat, le consommateur doit apporter la preuve que le défaut existait au jour de l'achat. En revanche, si l'objet a été acheté à compter du 18 mars 2016, vous n'avez pas à apporter de preuve sur la date d'apparition du défaut. Vous avez deux ans après l'achat pour faire jouer cette garantie.

**2 - Vous bénéficiez également de la garantie légale des vices cachés** (article 1641 et suivants du code civil) : " *le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement son usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise ou n'en aurait donné qu'un moindre prix s'il les avait connus*".

**Pour résumer, le défaut du bien doit remplir les trois conditions suivantes :**

- ne pas être apparent lors de l'achat,
- rendre le bien impropre à l'usage auquel on le destine,
- exister au moment de l'achat.

> Voir la lettre type "[Le lave-linge acheté neuf présente un défaut. Vous demandez l'application de la garantie des vices cachés](#)".

**Si vous n'obtenez pas de solution amiable, vous serez contraint d'agir en justice. Cette action doit être engagée dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice** ([article 1648 du code civil](#)).

Vous devrez alors prouver l'existence du vice caché en produisant par exemple, différentes attestations, des devis de réparation ou en procédant à une expertise.

 **Attention**

La clause qui impose qu'une expertise soit "*demandée par le client auprès d'un expert mandaté afin que celui-ci certifie le vice caché*" est abusive en ce qu'elle est de nature à dissuader le consommateur de faire valoir ses droits en dehors du cadre imposé par les conditions générales de vente. La preuve de l'existence d'un vice caché pouvant être rapportée par tout moyen, le professionnel ne peut pas imposer le recours à une expertise et laisser entendre qu'à défaut de recours à une telle mesure, une demande fondée sur la garantie des vices cachés ne pourrait aboutir (TGI Bordeaux, 11 mars 2008, n° 3703/2006).

Une fois le vice caché démontré, vous pourrez obtenir l'annulation de la vente et le remboursement du prix payé, ou une diminution du prix si vous souhaitez conserver le bien.

 **Bon à savoir**

Contrairement à la garantie légale de conformité qui ne s'applique que dans le cas où le vendeur est un professionnel, la garantie des vices cachés peut jouer, quelque soit la qualité du vendeur (particulier ou professionnel).

## La garantie commerciale

En plus des garanties légales, le vendeur propose souvent une garantie supplémentaire : la garantie commerciale (ou "garantie contractuelle"). Il doit alors vous en informer ([article L. 211-2 du code de la consommation](#)).

Il doit alors indiquer, par exemple dans les CGV, "*le contenu de la garantie, les modalités de sa mise en œuvre, son prix, sa durée, son étendue territoriale ainsi que le nom et l'adresse du garant (?)*" ([article L. 217-15 du code de la consommation](#)).

 **Attention**

Cette garantie peut être payante ("extension de garantie"). Vérifiez-en les modalités pour déterminer s'il vous est utile d'y souscrire (compte tenu du coût de l'appareil, de sa technicité, etc.).

 **A noter**

Parfois, c'est le constructeur lui-même qui accorde sa garantie.

> Pour en savoir plus sur les garanties légales et commerciales, consultez le dossier de l'INC "[Les garanties du vendeur](#)".

## 10 - QUE FAIRE EN CAS DE LITIGE ?

### 1 - Rechercher une solution amiable

Si vous avez un différend avec un vendeur en ligne, recherchez d'abord une solution amiable avec celui-ci.

Contactez le service client puis en l'absence de réponse ou si la réponse vous paraît insatisfaisante, le service consommateurs. Leurs coordonnées doivent obligatoirement figurer sur le site Internet du vendeur (généralement dans les « mentions légales » ou dans les CGV). Un appel, un courriel suffisent parfois à régler le différend.



Si celui-ci persiste, la lettre recommandée avec avis de réception s'impose (gardez-en une copie). Indiquez sur celle-ci vos coordonnées, les faits à l'origine du litige, les références du produit ou du service, le récapitulatif de vos démarches, l'objet de votre demande (ce que vous réclamez ou la solution que vous proposez). Joignez, si possible, une copie des pièces justificatives.

Si le vendeur ne répond pas à votre courrier ou que sa réponse vous semble toujours insatisfaisante, vous pouvez saisir le médiateur de la consommation. Cette information doit figurer dans les CGV (article L. 211-3 du code de la consommation).

Le vendeur doit vous communiquer les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation compétents dont il relève (article L. 616-1 du code de la consommation), "en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site Internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté. Il y mentionne également l'adresse du site Internet du ou de ces médiateurs" (article R. 616-1 du code de la consommation).

Cette information doit aussi vous être fournie "dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services" (article L. 616-1 du code de la consommation). Ainsi, il doit vous communiquer ces coordonnées dans le courrier de refus de prise en compte de votre réclamation.

Il doit également vous informer de la possibilité de recourir à la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne qui permet, via le site de la Commission européenne "Règlement en ligne des litiges", de rechercher une solution amiable avec le professionnel (situé au sein de l'Union européenne) en choisissant le médiateur de la consommation compétent (article L. 616-2 du code de la consommation) par référence à l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

**Pour obtenir des informations ou une aide**, voire une intervention, vous pouvez prendre contact avec :

- une organisation de consommateurs agréée qui pourra vous informer sur vos droits et intervenir en vue d'un règlement amiable, et vous aider dans vos démarches pour une éventuelle action judiciaire,
- la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD ? 60, rue de la Boétie ? 75008 Paris). Elle peut intervenir auprès de ses adhérents (ceux-ci reproduisent l'emblème FEVAD sur leurs documents et figurent sur le site Internet de la FEVAD afin de renouer le dialogue. La FEVAD a également mis en place un dispositif de médiation. Vous pouvez saisir son médiateur en remplissant le formulaire en ligne, disponible sur le site de la FEVAD.

**En cas de litige avec un commerçant d'un autre pays de l'Union européenne, de la Norvège ou de l'Islande**, vous pouvez solliciter l'intervention du Centre européen des consommateurs France : CEC France ? c/o Euro-Info-Consommateurs ?Bahnhofplatz 3 - 77694 Kehl (Allemagne). Site : www.europe-consommateurs.eu. Tél. : 0820 200 999 (0.09cts/min). Courriel : info@cec-zev.eu. Vous pouvez également utiliser le formulaire en ligne.

## **2 - Alerter l'administration**

**Si vous estimez être victime d'un manquement à la réglementation des prix, d'une pratique commerciale déloyale ou d'une tromperie**, vous pouvez alerter les agents de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), soit, selon votre département, les agents de la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) ou de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP) dont l'adresse vous sera notamment communiquée par votre préfecture.

En cas de **litige avec un commerçant situé hors de l'Union européenne**, vous risquez fort d'en être pour vos frais? Mais vous pouvez cependant déposer une plainte sur le site econsumer.gov du Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICPC). C'est une organisation composée d'autorités chargées de l'application des lois sur les pratiques commerciales dans plus d'une trentaine d'États (dont la DGCCRF pour la France).

**Si vous pensez avoir été victime d'une escroquerie** ou si vous souhaitez alerter sur une pratique vous paraissant douteuse, vous pouvez contacter Info Escroqueries au 0811 02 02 17 (coût d'un appel local depuis un téléphone fixe) ou vous connecter sur le [site Internet signalement.gouv.fr](http://site.Internet.signalement.gouv.fr). Votre signalement sera traité par un service de police judiciaire spécialisé en la matière.

Vous pouvez ainsi dénoncer une pratique de "phishing", ou "hameçonnage", si vous avez reçu un courriel avec un logo imitant celui de votre banque par exemple qui vous demande de lui communiquer vos données personnelles (mot de passe) ou bancaires.



Ce type de message émane d'escrocs qui veulent usurper votre identité.

Vous pouvez aussi dénoncer des sites ou des courriels qui vous semblent être une tentative d'escroquerie : sites créés par des sociétés fantômes, courriels vous faisant croire que vous avez gagné une importante somme d'argent et vous demandant de verser des fonds avant de percevoir votre gain, etc.

Si vous avez un doute sur l'origine d'un courriel, ne cliquez jamais sur les liens, ne répondez pas aux messages et surtout n'envoyez pas d'argent.

> Pour apprendre à se protéger de ces agissements frauduleux, consultez le [site Internet de la CNIL](http://site.Internet.de.la.CNIL).

### 3 - Saisir les tribunaux

Lorsque vous n'avez pas pu obtenir une solution amiable ou lorsque vous êtes victime d'une infraction, vous pouvez agir devant les tribunaux judiciaires.

Vous pouvez obtenir des informations sur les procédures, notamment auprès des [points d'accès au droit \(PAD\)](#) ou des [maisons de justice et du droit \(MJD\)](#). Un annuaire de ces lieux et de nombreux autres renseignements figurent sur le [site du ministère de la justice](#), rubriques "Vos droits et démarches" ou "Annuaire et contacts".

#### Vous saisissez les juridictions civiles

En cas de refus par une société d'exécuter ses obligations (livraison, garantie, remboursement, etc.), vous devez vous adresser :

- à la juridiction de proximité (greffe du tribunal d'instance), si la somme en jeu est inférieure ou égale à 4 000 €,
- au tribunal d'instance, si la somme en jeu va de 4 001 à 10 000 €,
- au tribunal de grande instance, si la somme en jeu est supérieure à 10 000 €.

Vous pouvez saisir la juridiction du lieu où vous demeuriez au moment de la conclusion du contrat par Internet ([article R. 631-3 du code de la consommation](#)), celui du lieu du siège social de l'entreprise, ou encore celui du lieu de la livraison (ou de l'exécution de la prestation de service). Vous devez procéder seul à ce choix, le vendeur ne doit pas l'influer.

L'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire devant le juge de proximité ou devant le tribunal d'instance.

Si votre demande est d'un montant inférieur ou égal à 4 000 €, vous pouvez utiliser la procédure de déclaration au greffe ([articles 843 et 844 du code de procédure civile](#)).

Si votre demande est d'un montant supérieur à 4 000 €, vous devez convoquer votre adversaire (le « défendeur ») par une assignation établie et délivrée par un huissier de justice.

#### Vous saisissez les juridictions pénales

Si vous êtes victime d'une infraction (par exemple d'une pratique commerciale déloyale), vous pouvez porter plainte auprès du procureur de la République près du tribunal de grande instance (TGI) de votre domicile, par simple lettre exposant les faits.

Restez connecté

Nos newsletters et alertes

Envie de recevoir les actualités de l'Institut national de la consommation :  
**fiches pratiques, articles d'actualité, lettres types, vidéos CONSO MAG...**

> Inscrivez-vous aux alertes et aux lettres d'information du site

 S'inscrire

---

**URL source:** <https://www.conso.net/content/acheter-sur-internet-en-10-questions-reponses>