

## Fiches pratiques



## L'achat en ligne

Les achats en ligne sont devenus une habitude pour les consommateurs. Mais vous pouvez rencontrer des problèmes de disponibilité du produit, un retard de livraison, un produit endommagé, une erreur de prix, etc. Soyez vigilant ! Quels sont vos droits ?

L'achat en ligne se banalise avec des paniers moins importants et une fréquence d'achat plus soutenue. En 2017, les Français ont dépensé 80 milliards d'euros sur la toile, en hausse de 11 % par an selon la Fédération de l'e-commerce et de la vente à distance (FEVAD).

### Les obligations d'information du vendeur

Les professionnels qui proposent un contrat de vente à distance doivent communiquer au consommateur, **les informations en langue française, de manière lisible et compréhensible**, prévues par l'article L.221-5 du Code de la consommation, parmi lesquelles, les informations spécifiques suivantes :

- **l'identité du professionnel** (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 en contact avec lui. S'il est inscrit au registre du commerce et des sociétés (RCS), son numéro

d'immatriculation, s'il est assujéti à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) ;

- **l'identité de l'hébergeur**, ce dernier est responsable en tant qu'éditeur de contenu. Il doit mentionner l'identité et les coordonnées de son prestataire d'hébergement ;
- **le professionnel doit livrer le bien ou fournir le service à la date ou dans le délai indiqué** au consommateur comme le précise [l'article L.216-1](#) du Code de la consommation ;
- **l'information sur les caractéristiques des produits ou services proposés**, doivent être décrites précisément et illustrées de photos voire de fiche technique (article L. 111-1 du Code de la consommation) ;
- **l'information sur le prix en euros toutes taxes comprises** ([article L.112-1](#) du Code de la consommation). En cas d'achat à l'étranger, hors Union européenne, rajouter les taxes et droits de douane ;
- **l'information sur les garanties** ;

- **les conditions, les délais et les modalités d'exercice du droit de rétractation** ainsi que le formulaire type de rétractation ;
- **l'information sur la date de livraison du bien ou d'exécution du service.**

**Attention au pré-cochage des options payantes (souscrites par défaut, sauf décochage par le consommateur) et les numéros d'appel surtaxés (pour les clients qui souhaitent se renseigner sur leur contrat) sont interdits.**

## Les droits du consommateur lors d'achat en ligne

Lorsque vous achetez en ligne auprès d'un professionnel (commerçants, prestataires de services) le consommateur est protégé par les dispositions des [articles L.221-11 et suivants](#) du Code de la consommation, ainsi que par la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN).

Un achat en ligne est considéré comme un contrat à distance entre un professionnel et un consommateur selon [l'article L.221-1](#). Sont exclus les commandes reçues par téléphone, par télécopieur et par courrier électronique.

Certains contrats ne sont pas soumis aux règles de l'achat en ligne (contrats portant sur les services financiers, jeux d'argent, forfait touristique, etc.).

### ► En cas d'achat à l'étranger

Pour le consommateur qui achète 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.

### ► Les garanties prévues par la loi

- **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 livraison ([article L.217-4](#) du Code de la consommation).

- **La garantie légale des vices cachés**

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 ([article 1641 et suivants](#) du Code civil).

- **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).

## Les règles générales relatives à l'exercice des pratiques commerciales

Les pratiques commerciales que le professionnel met en œuvre dans le cadre de son activité ne doivent pas être **déloyales, trompeuses ou agressives**.

- **Une pratique commerciale est déloyale** quand elle est susceptible d'amener le consommateur à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

### Il existe deux catégories de pratiques commerciales déloyales :

- les pratiques **trompeuses** (articles L.121-2 à L.121-4 du Code de la consommation) ;
- les pratiques **agressives** (articles L.121-6 et L.121-7 du Code de la consommation).

## La conclusion du contrat

Le vendeur doit rappeler au consommateur les termes de sa commande avant que celui-ci ne la passe. Le consommateur doit, par ailleurs, être informé que le fait de passer sa commande l'oblige à la payer.

Le bouton dédié à la confirmation de la commande devra comporter, à peine de nullité, la mention « commande avec obligation de paiement » ou toute formule analogue dénuée de toute ambiguïté.

Une fois la 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.

## A quel moment l'achat doit-il être réglé ?

En matière de vente en ligne, le paiement interviendra à la commande, à l'expédition ou à la livraison (contre remboursement). Le professionnel vous indiquera les moyens de paiement acceptés ([article L.221-14-3](#) du Code de la consommation). Plusieurs options sont envisageables (carte Visa, etc.).

## La livraison

Le professionnel doit indiquer la date ou le délai de livraison du bien ou de l'exécution de la prestation de service. À défaut d'indication de cette date ou de ce délai ou à défaut d'accord express entre les parties, le professionnel livre le bien ou exécute la prestation de service sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat ([article L. 216-1](#) du Code de la consommation).

En cas de défaut de livraison à la date ou au délai prévu ou, à défaut, au plus tard trente jours après la conclusion du contrat, le client peut demander, par un écrit, au professionnel d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable. Si le professionnel ne s'est pas exécuté dans ce nouveau délai, le client pourra demander, toujours par un écrit, la résolution du contrat.

La livraison devient effective dès que le professionnel reçoit le courrier à moins que le professionnel se soit exécuté entre-temps.

Toutefois, les circonstances qui entourent la signature du contrat, ou une demande expresse du client, peuvent faire de la date ou du délai prévu une condition essentielle du contrat. Si le client n'est pas livré à cette date ou dans ce délai, il peut résilier immédiatement le contrat ([article L. 216-2](#) du Code de la consommation).

### Le droit de rétractation

Le droit de rétractation permet au consommateur de changer d'avis sur un achat en ligne d'un bien ou d'un service.

**Le délai de rétractation est de quatorze jours, il court à partir du lendemain de la réception du bien** pour les ventes de biens et à partir du lendemain de la conclusion du contrat, dans le cas des prestations de service.

Toutefois, la loi prévoit des **exceptions** au droit de rétractation ([article L.221-28](#) du Code de la consommation) pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, ventes de biens périssables ou encore prestations de services d'hébergement (autres que des services d'hébergement résidentiel), de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs devant être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

L'information précontractuelle à fournir au consommateur devra comporter l'information selon laquelle le contrat bénéficie d'un droit de rétractation ou non, les conditions et les modalités d'exercice de ce droit (durée du délai de rétractation, point de départ du délai, etc.) ainsi que le formulaire type de rétractation ([article L.221-5](#)).

Le formulaire type de rétractation et l'avis type d'information concernant l'exercice du droit de rétractation constituent respectivement les annexes aux articles [R.221-1](#) et [R.221-3](#) du Code de la consommation.

Le consommateur peut se rétracter sans justifier sa décision.

#### Attention

**Si le professionnel ne respecte pas l'obligation d'information précontractuelle liée au droit de rétractation, il peut être sanctionné d'une amende administrative de 15 000 € maximum pour une personne physique et de 75 000 € pour une personne morale (article L.242-13 du Code de la consommation).**

#### L'exercice du droit de rétractation a pour effet d'annuler le contrat, dans les conditions suivantes :

- le professionnel doit rembourser la totalité des sommes versées (y compris les frais de livraison initiaux), sans retard injustifié et dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle le professionnel a été informé de la décision du consommateur de se rétracter ;
- le remboursement peut être différé jusqu'à la réception des biens ou jusqu'à ce que le consommateur fournisse une preuve au professionnel de l'expédition des biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits ;
- le remboursement doit se faire par le même moyen que celui utilisé par le consommateur, sauf accord exprès du consommateur pour se faire rembourser par un autre moyen ;
- le consommateur est, quant à lui, tenu de restituer ou de renvoyer le bien, sans retard excessif, dans les quatorze jours à compter de la communication de sa décision de se rétracter en prenant à sa charge les frais de retour, ce dont le professionnel est tenu de l'informer.

#### En cas de litige

Si le bien commandé n'est pas disponible, la livraison incomplète, le produit est défectueux ou s'il y a une erreur de prix, prenez contact avec le professionnel. Ce dernier est responsable de la bonne exécution de la commande.

Recherchez d'abord une solution amiable avec celui-ci, en contactant le service client. Si aucune solution n'est trouvée vous pouvez ensuite saisir les associations de consommateurs, la FEVAD, le médiateur de la consommation (article L.616-1 du Code de la consommation), la DGCCRF et les tribunaux judiciaires.

#### ► Recherchez une solution amiable

La première démarche à effectuer est de trouver une solution amiable avec le professionnel, souvent cela permet de régler le différend. Si aucune solution n'est trouvée, une lettre recommandée avec un avis de réception devra être envoyée.

Si vous trouvez que la réponse n'est pas satisfaisante, vous pouvez recourir à un autre mode de règlement amiable (association de consommateurs, plateforme européenne, médiateur, conciliateur de justice, etc...) indiqué dans les CGV (article L.133-4 du Code de la consommation).

► **Vous pouvez contacter :**

- **les organisations de consommateurs agréées** qui pourront vous informer sur vos droits, intervenir en vue d'un règlement amiable et vous aider dans vos démarches pour une éventuelle action en justice ;
- **la fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD)** qui peut intervenir auprès de ses adhérents.

► **En cas d'un litige avec un commerçant d'un pays européen, vous pouvez recourir à la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne** en passant par le site de la Commission européenne « Règlement en ligne des litiges » pour rechercher une solution amiable.

► **Dans le cas de litige avec un commerçant d'un autre pays de l'Union européenne, de la Norvège ou de l'Islande, vous pouvez contacter le Centre européen des consommateurs France :**

**CEC France :**

**Site :** [www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)

**Tél. :** 0820 200 999

**Courriel :** [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)

► **Alertez la DGCCRF**

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 [services de la DGCCRF](#).

► **Saisissez les tribunaux**

Si vous n'avez pas pu obtenir une solution amiable, vous pouvez agir devant les tribunaux judiciaires, en cas de refus par le professionnel d'exécuter ses obligations (livraison, garantie, remboursement, etc.) vous devez vous adresser :

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

Si vous êtes victime d'une pratique commerciale déloyale, vous pouvez porter plainte auprès du procureur de la République auprès du tribunal de grande instance de votre domicile, par simple lettre.

## Textes de référence

[Loi n° 2004-575 pour la confiance en l'économie numérique \(LCEN\) – article 19](#)

[Directive n° 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs](#)

[Décret d'application du 17 septembre 2014](#)

### Code de la consommation :

- [articles L.111-1 et 2](#) - obligations d'information du consommateur

- [articles L.121-2 et suivants](#) - pour les pratiques trompeuses

- [article L.221-5 et suivants](#) - pour les contrats conclus à distance

- [articles L.121-6 et L.121-7](#) - pour les pratiques agressives

- [articles L.221-18 et suivants](#) - pour le droit de rétractation

**Code civil** – [articles 1125 à 1127-4](#) – pour le régime du contrat conclu par voie électronique

## Liens utiles

[Le guide du vendeur de e-commerce](#)

[Le guide de l'acheteur en ligne](#)

[Conseils pour vos achats en ligne \(vidéo\)](#)

[Commerce électronique : fin du géoblocage dans l'Union européenne](#) - 31/12/2018

[Soyez vigilant sur la sécurité des produits vendus en ligne !](#) - 14/11/2018

[Vente à distance de produits chimiques, biocides et détergents : quelles sont les caractéristiques essentielles qui doivent figurer sur le site ?](#) - 08/11/2018

[Conseils pour vos achats en ligne \(vidéo\)](#)

[Vente en ligne de cosmétiques : la liste des ingrédients doit être affichée](#) - 11/12/2017

[Black Friday – Attention aux cyberarnaques !](#) - 23/11/2017

[Renforcer la transparence et la loyauté des plateformes numériques](#) - 06/10/2017

[Condamnation d'Expedia pour entrave à la liberté commerciale](#) - 29/06/2017

Fiche pratique : « [E-commerce : les règles applicables aux relations entre professionnels et consommateurs](#) ».

## « Sur le site de la Douane »

Tout savoir sur l'achat à distance

<http://www.douane.gouv.fr/articles/a10753-achats-a-distance-e-commerce-internet>

Que puis-je acheter sur Internet ?

<http://www.douane.gouv.fr/articles/a14734-que-puis-je-acheter-sur-internet->

La DGCCRF et la Douane se mobilisent pour la sécurité et la loyauté des produits vendus sur les plateformes numériques

<http://www.douane.gouv.fr/articles/a16087-la-dgccrf-et-la-douane-se-mobilisent-pour-la-securite-et-la-loyaute-des-produits-vendus-sur-les-plateformes-numeriques>

[La DGCCRF et la Douane se mobilisent pour la sécurité et la loyauté des produits vendus sur les plateformes numériques](#) - 20/12/2018

Site de la Douane - [10 questions à vous poser avant d'acheter sur internet](#)

[Calculez les droits et taxes sur vos achats à l'étranger](#)

[Des vidéos de sensibilisation](#) sur la chaîne YouTube de la Douane

**10 QUESTIONS A SE POSER  
AVANT D'EFFECTUER UN  
ACHAT EN LIGNE**

- .....
- 1 – *Quelles informations puis-je obtenir du professionnel avant d'acheter ?*
  - 2 – *Informez-vous sur l'identité du professionnel et de l'hébergeur*
  - 3 – *Lisez bien les caractéristiques du produit*
  - 4 – *Le produit est-il disponible ?*
  - 5 – *Informez-vous sur les garanties*
  - 6 – *Que faire en cas de retard de livraison ?*
  - 7 – *Que faire si le produit livré n'est pas le bon ?*
  - 8 – *Comment exercer le droit de rétractation ?*
  - 9 – *Comment procéder en cas de litige ?*
  - 10 – *Quel recours en cas d'achat à l'étranger ?*

*Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.*

*Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables et/ou rapprochez-vous d'une [direction départementale de la protection des populations \(DDPP\)](#) ou [direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations \(DDCSPP\)](#).*

**Crédit photo : ©Fotolia**