

Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

Acheter sur internet

13/11/2023

Faire ses courses, s'abonner à un magazine, louer un gîte..., c'est parfois bien plus pratique et moins cher sur internet qu'en boutique. Pas question pour autant d'en oublier toute vigilance ! Quelles sont les précautions à prendre ? À qui s'adresser en cas de litige ? Retrouvez les conseils de la DGCCRF pour acheter sur internet en toute sécurité.



Conseils conso

1. Vérifiez à qui vous avez affaire
2. Renseignez-vous sur le site
3. Contrôlez les caractéristiques du produit
4. Vérifiez l'état de la marchandise
5. Payez-en toute sécurité
6. Évitez les arnaques
7. Restez vigilant

La commande

Lorsque vous commandez en ligne, vous effectuez un achat à distance encadré par le Code de la consommation (art. L221-1) qui impose des obligations au vendeur en ligne et donne des droits au consommateur.

Vérifiez l'identité du vendeur et sa e-réputation

Avant toute commande, il est recommandé de contrôler que le site n'est pas purement virtuel mais qu'il y a bien une entreprise réelle derrière celui-ci. Les vendeurs en ligne sont tenus de mettre à la disposition des consommateurs des informations claires et facilement accessibles s'agissant notamment de leur identité (coordonnées postales, téléphoniques et électroniques).

La e-réputation peut être vérifiée en entrant le nom du site ou du produit sur un moteur de recherche, éventuellement associé avec le terme « arnaque ».

Consultez les conditions générales de vente et les mentions légales

Figurant en général en bas de la page d'accueil, les conditions générales de vente (CGV) fournissent à l'acheteur de précieux renseignements sur les conditions de vente, le barème des prix, les réductions de prix ou les conditions de règlement et d'exercice du droit de rétractation (éventuels frais de retours).

N'oubliez pas les mentions légales (nom, dénomination sociale, l'adresse, les contacts, le numéro de téléphone, l'adresse électronique), elles sont obligatoires ! Si ces informations sont souvent présentes dans une rubrique « CGV », le professionnel est tenu, en tout état de cause, de vous fournir ces informations avant la conclusion du contrat.

Méfiez-vous des clauses abusives

Lorsque vous achetez sur internet via une plateforme, vous concluez un contrat. Ce contrat est soumis aux articles L. 212-1 et suivants du code de la consommation qui interdit les clauses qui créent ou peuvent créer un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat, au détriment du consommateur.

Les clauses des contrats font l'objet d'une attention particulière de [la Commission des Clauses Abusives \(CCA\)](#) et de la DGCCRF. La [CCA a décelé 69 clauses abusives](#) dans les contrats de places de marché en ligne de vente de biens proposés aux consommateurs sur l'ensemble du territoire national, parmi lesquelles : des clauses avec des mentions erronées ou incomplètes laissant le professionnel la compléter à sa guise ; des clauses entravant les recours possibles en justice, par exemple en imposant une juridiction d'un pays autre que celui du consommateur ; des clauses déresponsabilisant le professionnel de ses obligations, par exemple en lui permettant de suspendre, modifier, remplacer ou refuser discrétionnairement l'accès du consommateur au service ou encore des clauses déresponsabilisant la plateforme comme les clauses où la plateforme décline toute responsabilité en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat conclu par son entremise.

Préférez un site français ou européen

Les sites marchands basés en France ou en Europe offrent davantage de garanties que ceux installés hors Union européenne et qui n'indiquent pas toujours les droits de douane et de TVA. En cas de litige, vos recours contre des sites étrangers auront peu de chance d'aboutir.

Sachez qu'un site en « .fr » peut légalement ne pas être édité par une société française. La lecture des « mentions légales » permet de lever toute ambiguïté.

Au moment de passer la commande, quelques précautions s'imposent pour éviter les mauvaises surprises.

Contrôlez les caractéristiques du produit

N'achetez pas à l'aveuglette ! Puisque vous ne pouvez ni le toucher, ni l'essayer, ni interroger le vendeur, lisez attentivement le descriptif du produit (ne vous contentez pas de la photo). Vous devez avoir accès à un maximum d'informations sur le produit ou le service acheté : dénomination complète, qualité, taille ou mesures, composition, accessoires fournis, etc.

Les informations doivent figurer en français.

Comparez les prix et les services

Promotions, prix bas, rabais..., les vendeurs en ligne usent et abusent d'offres alléchantes pour appâter le consommateur. Un conseil : prenez le temps de comparer non seulement le coût du produit mais aussi sa disponibilité, le délai de livraison et les services annexes proposés (les garanties, notamment). Les comparateurs de prix sont rarement neutres et exhaustifs.

Les prix doivent figurer en euros et toutes taxes comprises (TTC). Un prix présenté comme réduit, doit faire référence au prix le plus bas pratiqué dans le mois précédent afin d'informer de la réalité du rabais.

Il est plus judicieux de comparer des prix nets, livraison incluse, que de se fier aveuglément à des annonces de rabais.

Une offre trop belle pour être vraie s'avère souvent une arnaque, une contrefaçon ou un piège à la souscription.

De nombreux sites vous proposent de consulter des avis de consommateurs ; mais tous les avis publiés ne sont pas forcément fiables, qu'ils soient positifs ou négatifs. Dès lors, il est important, dans la décision d'achat, de ne pas se limiter à cette seule source d'information et de diversifier ces critères de choix. A noter qu'un site qui publie des avis doit informer les consommateurs si ces avis ont fait l'objet d'un contrôle et le cas échéant les modalités de ce contrôle.

Confirmez la commande

Pour que la commande soit conclue, vous devez avoir pu, avant de confirmer, en vérifier le détail, son prix total et corriger d'éventuelles erreurs. Le consentement se caractérise par un double clic :

- le 1er clic permet de vérifier la nature et la composition de la commande et la possibilité de la modifier ;
- le 2e clic permet de confirmer définitivement la commande. Ce 2e clic, qui marque la conclusion du contrat, doit se matérialiser par une fonctionnalité comportant la mention « *commande avec obligation de paiement* » ou toute mention équivalente.

Ces étapes permettent de vérifier qu'il n'a pas été ajouté de paiement supplémentaire à votre panier, ce qui est interdit sans votre accord exprès (par exemple, les cases pré-cochées ajoutant un service au contrat principal sont interdites et vous pouvez vous en faire rembourser).

Une fois la commande passée, vous devez recevoir la confirmation du contrat listant notamment les biens ou services achetés, le prix, le délai de livraison ainsi que le formulaire type de rétractation.

Le paiement

Plusieurs moyens de paiement sont proposés au consommateur (carte bancaire, carte cadeau, chèque, etc.). Mais là encore, il faut agir avec discernement.

Sécurisez la transaction

Avant de donner le numéro de sa carte, il faut s'assurer que la page est bien sécurisée. Le vendeur doit vous le confirmer dans une fenêtre de dialogue avant le début de toute transaction. Sur certains sites, l'adresse « http://... » se transforme en « https://... », avec un « s » pour « Secure ». Parfois, un cadenas fermé apparaît dans la fenêtre du navigateur.

L'usage de cartes de paiement virtuelles ou de cartes prépayées permet d'éviter les pièges à la souscription qui reposent sur des paiements non consentis ou consentis par mégarde.

Surveillez son compte bancaire

Il est important de vérifier que le montant débité sur son compte correspond bien à la commande effectuée. Si le montant diverge, mieux vaut contacter immédiatement sa banque pour obtenir des explications, faire annuler ou résilier le paiement (dans le cas d'un paiement échelonné, par exemple).

Suivez votre commande et faites-vous livrer

Après un achat sur internet, vous disposez de droits lors de l'exécution de votre commande. Ils concernent la date de livraison du bien ou de la fourniture du service et le suivi de la commande. Ils peuvent aussi être mis en œuvre si votre contrat n'est pas ou mal exécuté.

De nombreux sites de vente offrent la possibilité de suivre en ligne les étapes de votre commande (préparation, expédition, etc.). Le vendeur doit vous livrer le bien ou vous fournir le service à la date ou dans le délai convenu. À défaut de date ou de délai de livraison, le contrat doit être exécuté immédiatement.

En l'absence de livraison à la date indiquée, vous pouvez enjoindre au vendeur de vous livrer le bien ou d'exécuter la prestation, dans un délai supplémentaire raisonnable.

Si malgré tout la livraison ou l'exécution n'a pas lieu, vous pouvez annuler votre commande. Si le contrat est annulé, le vendeur doit vous rembourser la totalité des sommes que vous lui avez versées. Il doit le faire au plus tard dans les 14 jours qui suivent l'annulation du contrat, tout retard pouvant entraîner une majoration de plein droit de la somme à rembourser dans les conditions fixées par le code de la consommation.

Vérifiez l'état de la marchandise

Le produit livré n'est pas conforme ou est défectueux

Le vendeur doit délivrer un bien correspondant à celui que vous avez commandé. Si le bien n'est pas conforme ou défectueux, vous pouvez refuser le produit à la livraison ou le retourner au vendeur. Vous pouvez exiger une nouvelle livraison conforme à votre commande ou invoquer la garantie légale de conformité.

Le produit a été abîmé lors du transport ou perdu

Vous pouvez refuser la livraison d'un bien endommagé. Si vous l'acceptez, vous devez noter vos remarques sur le bon de livraison et prendre rapidement contact avec le service clients.

Certains contrats prévoient un délai de trois jours pour émettre des réserves auprès du transporteur. Ce délai est celui dont dispose le vendeur pour se retourner contre son transporteur en cas d'avarie pendant l'acheminement des marchandises. Il n'entrave pas le recours de l'acheteur auprès du vendeur pour obtenir l'échange ou le remboursement.

Le vendeur est seul responsable de la bonne exécution de la commande. Peu importe qu'il assure lui-même les commandes ou fasse appel à d'autres prestataires (transporteurs chargés de la livraison, compagnies aériennes sous-traitantes, etc.). Cette responsabilité est automatique, sans que vous ayez à prouver une faute.

Vous avez la possibilité de changer d'avis

Une fois la livraison effectuée, sauf exception, vous disposez de 14 jours pour informer le vendeur de votre décision de vous rétracter sans vous justifier (art. L.221-18 du Code de la consommation). Vous disposez ensuite de 14 jours calendaires pour le renvoyer à vos frais sauf si le professionnel a accepté de les prendre à sa charge ou s'il n'avait pas informé de ces frais avant la conclusion du contrat.

Toutefois, il y a des **exceptions** au droit de rétractation pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, les biens périssables ou encore les prestations de services d'hébergement (hôtel, locations saisonnières...), de transport, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs devant être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

À noter : le vendeur doit vous fournir un formulaire type de rétractation pour vous permettre de mettre en œuvre votre droit de rétractation. Il peut également rendre accessible un formulaire de rétractation à remplir et transmettre en ligne sur son site internet.

En cas de litige

Votre achat n'a pas été livré dans les temps, il est arrivé détérioré ou cassé ? Rassemblez le maximum d'informations (nom, référence du produit, marque, etc.) afin de constituer un dossier. Plusieurs solutions s'offrent à vous.

Contactez le service client du vendeur

Tout d'abord contactez le service client. Si le différend persiste, envoyez une lettre recommandée avec accusé réception expliquant les raisons de votre mécontentement et ce que vous souhaitez : envoi du produit ou remboursement.

Saisissez le médiateur de la consommation

En cas de litige avec le vendeur, vous pouvez contacter le médiateur de la consommation dont il dépend et qu'il a identifié sur son site. Vous trouverez sur le site

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso> < <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso> > toutes les informations qui vous permettront d'exercer votre droit à la médiation. Cette démarche est gratuite.

Saisissez une association de consommateur ou par une fédération professionnelle

Les associations de consommateurs vous renseigneront sur vos droits et tenteront de résoudre à l'amiable le litige vous opposant au vendeur. Elles pourront vous assister dans vos démarches. Certaines sont spécialisées dans un domaine comme la banque, le logement, etc. Consultez la liste des associations de consommateurs sur www.economie.gouv.fr/dgccrf/Les-associations-de-consommateurs

Votre vendeur est peut-être adhérent à la Fédération des entreprises de vente à distance (FEVAD). Si c'est le cas, contactez cet organisme qui pourra vous aider à régler le litige. Pour plus d'informations www.fevad.fr.

Alertez les services de la DGCCRF

Vous avez rencontré un problème en tant que consommateur ?

Signalez-le sur www.signal.conso.gouv.fr, le site de la DGCCRF dédié au règlement à l'amiable des litiges de la consommation.

Ou contactez le service RéponseConso au 0809 540 550 (numéro d'appel non surtaxé) ou en écrivant à DGCCRF – RéponseConso B.P. 60 - 34935 Montpellier Cedex 9

Saisissez la justice

Si vous n'avez pas réussi à régler le litige, saisissez la juridiction civile si vous estimez être dans votre droit. Il existe en effet des procédures simples et peu coûteuses car elles n'exigent pas le recours à un avocat.

Le juge peut demander au vendeur d'exécuter ses obligations contractuelles qui consistent à livrer le bien, le remplacer ou à récupérer les sommes qui sont dues par le vendeur à la suite du renvoi du bien après l'exercice du droit de rétractation (l'injonction de faire ou de payer).

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.121-2 et suivants](#) - pour les pratiques trompeuses
- articles [L.121-6](#) et [L.121-7](#) - pour les pratiques agressives <
- [articles L. 221-5](#) et [R. 221-2](#) - obligations d'information du consommateur en vente à distance
- [article L.221-11 et suivants](#) - autres règles des contrats conclus à distance
- [articles L.221-18 et suivants](#)
- Code civil – articles [1125](#) à [1127-4](#) – pour le régime du contrat conclu par voie électronique

Liens utiles

- Fiche pratique : [Pièges sur les sites de commerce en ligne : attention aux dark patterns !](#)
08/11/2023
- Fiche pratique : [E-commerce : les règles applicables aux relations entre professionnels et consommateurs](#) - 09/10/2023 • [Le guide du vendeur de e-commerce](#) - PDF, 650 Ko
- [Vente à distance de produits chimiques, biocides et détergents : quelles sont les caractéristiques essentielles qui doivent figurer sur le site ?](#) - 08/11/2018
- [Vente en ligne de cosmétiques : la liste des ingrédients doit être affichée](#) - 11/12/2017 <

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

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 ?

- <https://www.douane.gouv.fr/demarche/vous-achetez-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

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 signaler un problème de consommation à une entreprise et se renseigner sur ses droits :
signal.conso.gouv.fr

Pour être alerté des produits dangereux : rappel.conso.gouv.fr

Pour vous informer sur vos droits et démarches en matière de consommation : 0809 540 550
DGCCRF - RéponseConso - B.P.6034935 Montpellier Cedex

Pour télécharger l'application gratuite ACCEO, destinée aux personnes sourdes et malentendantes :
acce-o.fr/client/dgccrf