



La sélection d'une langue déclenchera automatiquement la traduction du contenu de la page.

Français ▼

Achat à distance : recours en cas de litige

Vérfifié le 31 août 2018 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

En cas de problème suite à un achat à distance (par internet, téléphone...) auprès d'un professionnel, vous disposez de différents recours, à l'amiable ou non.

Professionnel situé en France

Contactez le service client du vendeur

En cas de litige suite à un **achat à distance** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10415>) auprès d'un professionnel, vous devez d'abord contacter le service clientèle du vendeur.


Le problème peut être un produit non livré ou non conforme par exemple.

Le vendeur peut mettre à la disposition du consommateur un moyen de suivi des commandes. Il peut s'agir d'un numéro de téléphone, facturé au prix d'un appel local. Il ne peut pas être surtaxé. Ce numéro est indiqué sur son site internet ou sur votre bon de commande.

Si aucun accord n'est trouvé suite à ce premier contact, vous pouvez adresser au vendeur une lettre recommandée avec accusé de réception. Vous devez :

- expliquer votre problème et l'objet de votre demande (par exemple demander une nouvelle livraison en cas de colis non-reçu)
- et indiquer vos coordonnées, votre numéro de client, la référence de votre commande et joindre toutes les pièces nécessaires (copies de votre bon de commande, du bon de livraison, de la facture...).

Il est recommandé de garder une copie des courriels reçus et envoyés.

 **A noter** : en cas d'achat à distance, vous bénéficiez d'un délai de 14 jours pour **changer d'avis** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10485>) et demander un remboursement.


Saisir le médiateur de la consommation

Si le vendeur ne répond pas à votre courrier ou que sa réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir le médiateur de la consommation. Cette information doit figurer dans les conditions générales de vente.

Où s'adresser ?

- Saisir un médiateur de la consommation par secteur d'activité**  (<http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur>)

Contactez une association de consommateurs

Vous pouvez également contacter une **association de consommateurs** [[application/pdf - 919.5 KB](#)]  (https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/guide_associations_consommateurs_2019.pdf) qui vous aidera dans vos démarches.

Alerter 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 agents de la DGCCRF ().

Où s'adresser ?

- Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)
Missions : respect des règles de la concurrence, protection économique des consommateurs, sécurité et de conformité des produits et des services

Par téléphone

3939

Coût : service gratuit + prix de l'appel ([en savoir plus](http://www.infosva.org/?tel=3939&date=06-02-2017)  (<http://www.infosva.org/?tel=3939&date=06-02-2017>))

Lundi et jeudi : 8h30 à 18h15

Mardi et mercredi : 8h30 à 13h

Vendredi : 13h à 17h

Depuis l'outre-mer et l'étranger : +33 (0) 1 73 60 39 39 (uniquement depuis un poste fixe, coût d'une communication + coût de l'appel variable selon les pays et opérateurs)

Par messagerie

Accès au [formulaire de contact](https://www.economie.gouv.fr/contact/contacter-la-dgcrf?dest=particulier) (https://www.economie.gouv.fr/contact/contacter-la-dgcrf?dest=particulier)

Saisir la justice

Enfin, lorsque vous n'avez pas pu obtenir une solution amiable, vous pouvez saisir:

- la **justice civile** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N269>),
- ou, si vous estimez être victime d'une infraction (par exemple : **escroquerie** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1520>)), la justice pénale en **portant plainte** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1435>).

Professionnel situé à l'étranger

Répondez aux questions successives et les réponses s'afficheront automatiquement

Professionnel situé dans le pays où vit le consommateur

Cette démarche concerne les professionnels exerçant leur activité dans le pays où réside le consommateur ou dirigeant leur activité vers ce pays.

Exemple :

site internet en langue française, nom de domaine du site en .com ou .eu, coordonnées téléphoniques avec préfixe international

La loi applicable est celle du pays du consommateur.

Le juge compétent peut être celui :

- du lieu du siège social de l'entreprise,
- ou du lieu où vous demeuriez au moment de la conclusion du contrat,
- ou du lieu de livraison ou d'exécution de la prestation de service,
- ou bien du lieu de la survenance du fait dommageable.

Professionnel situé en Europe

Cette démarche concerne les litiges avec les professionnels situés dans l'un des pays membres de l'**Union européenne** (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R41270>), en Norvège, en Islande ou au Royaume-Uni.

Vous avez la possibilité de recourir :

- si le montant de votre litige n'excède pas 2000 €, à la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne,
- ou, dans tous les cas, aux services du Centre Européen des Consommateurs France.

Règlement en ligne des litiges - Consommateurs et commerçants de l'UE

Commission européenne

Accéder au
service en ligne

(<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>)

Où s'adresser ?

- **Centre européen des consommateurs France** (<https://www.europe-consommateurs.eu/fr/nous-connaître/nous-contacter/>)

Professionnel situé dans un autre pays

Vous devez saisir en ligne le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICPC), qui traite les réclamations contre des sociétés implantées dans les 28 pays membres du réseau (États-Unis inclus).

Déposer une plainte concernant un achat effectué sur un site internet étranger

Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICPC)

Accéder au service en ligne
(<https://www.econsumer.gov/fr/GettingStarted/1?NextQID=1&SubID=1#crnt>)

Professionnel non identifiable

Si l'information précisant le pays dans lequel le professionnel exerce son activité n'est pas précisée ou si le professionnel n'est pas identifiable, vous avez la possibilité d'effectuer votre signalement sur une plateforme dédiée à cet effet.

Signaler un contenu internet illégal (internet-signalement : Pharos)

Ministère chargé de l'intérieur

Accéder au service en ligne
(<https://www.internet-signalement.gouv.fr/PortailWeb/planets/SignalerEtapeInformer!load.action>)

Textes de référence

- **Code de la consommation : article L231-1** [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226443&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226443&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)
Loi applicable au contrat transfrontalier
- **Code de la consommation : articles L232-1 à L232-6** [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226439&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226439&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)
Loi applicable au contrat transfrontalier
- **Code de la consommation : article L121-16** [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032227254&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032227254&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)
Interdiction de mettre en place un numéro surtaxé
- **Code de la consommation : articles L211-1 à L211-4** [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032227017&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032227017&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)
Droit à la médiation (article L211-3)
- **Code de la consommation : articles L612-1 à L612-5** [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032224807&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032224807&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)
Conditions pour une médiation
- **Code de la consommation : articles R612-1 à R612-5** [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032808326&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032808326&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)
Procédure pour une médiation
- **Code de la consommation : articles L616-1 à L616-3** [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032224764&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032224764&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)
Information et assistance du consommateur
- **Code de la consommation : articles R616-1 à R616-2** [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032808376&cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20170614) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032808376&cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20170614>)
Information et assistance du consommateur
- **Code de la consommation : article R631-3** [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032808504&cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20170614) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032808504&cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20170614>)
Tribunal compétent
- **Règlement européen n°524-2013 du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation** [↗](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013R0524&from=FR) (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013R0524&from=FR>)
Règlement des litiges de consommation

Pour en savoir plus

- **Guide des associations de consommateurs (PDF - 919.5 KB)** [↗](https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/guide_associations_consommateurs_2019.pdf) (https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/guide_associations_consommateurs_2019.pdf)
Institut national de la consommation (INC)
- **Guide des achats en ligne (PDF - 1.6 MB)** [↗](https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/2019_guide_achats-en-ligne.pdf) (https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/2019_guide_achats-en-ligne.pdf)
Institut national de la consommation (INC)
- **Acheter sur internet en 10 questions-réponses** [↗](https://www.inc-conso.fr/content/acheter-sur-internet-en-10-questions-reponses) (<https://www.inc-conso.fr/content/acheter-sur-internet-en-10-questions-reponses>)
Institut national de la consommation (INC)
- **Entreprises membres de la Fédération des entreprises de vente à distance (Fevad)** [↗](http://www.fevad.com/la-fevad/annuaire-des-membres#topContent) (<http://www.fevad.com/la-fevad/annuaire-des-membres#topContent>)
Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad)
- **Conseils pratiques pour acheter en ligne sur des sites européens** [↗](http://www.europe-consommateurs.eu/fr/quels-sont-vos-droits/achats-sur-internet/) (<http://www.europe-consommateurs.eu/fr/quels-sont-vos-droits/achats-sur-internet/>)
Centre européen des consommateurs France
- **La plateforme de règlement en ligne des litiges** [↗](https://www.inc-conso.fr/content/la-plateforme-de-reglement-en-ligne-des-litiges) (<https://www.inc-conso.fr/content/la-plateforme-de-reglement-en-ligne-des-litiges>)
Institut national de la consommation (INC)