



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

Français

Achat à distance, e-commerce : démarches et recours en cas de litige

Vérfié le 22 mars 2021 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

En cas de problème suite à un achat à distance (e-commerce par internet, par téléphone...), vous devez d'abord rechercher une solution à l'amiable (arbitrage, médiation...). Pour cela, vous devez d'abord contacter le vendeur. Vous pouvez aussi déposer une plainte sur la plateforme en ligne RLL. Si cette démarche n'aboutit pas, vous devez faire appel au médiateur de la consommation. Enfin, en dernier recours, vous pouvez saisir les tribunaux. En cas de tromperie, vous devez faire appel à la DGCCRF.

Vendeur situé en France

Trouver d'abord une solution amiable

Contacteur le vendeur

Vous devez d'abord contacter le **service client** par mail ou par téléphone.

Puis, en l'absence de réponse ou si la réponse ne vous satisfait pas, vous devez contacter le **service consommateurs**.

Leurs coordonnées doivent figurer sur le site internet du vendeur ou sur la facture.

Elles figurent dans la rubrique "Conditions générales de vente" (CGV) ou dans "Mentions légales".

A savoir : l'appel téléphonique au service client ou consommateur ne peut pas être surtaxé, vous payez le prix d'un appel local.

Si vous n'obtenez pas satisfaction, vous devez écrire une **lettre recommandée avec accusé de réception**.

Cette lettre doit comporter les éléments suivants :

- Présentation de votre problème
- Références du produit acheté
- Copie de votre facture
- Exposé d'une solution qui vous conviendrait (par exemple : une nouvelle livraison)

A noter : vous devez garder une copie de chaque document prouvant vos démarches (lettre postale, accusé de réception, mails, réponse du vendeur, facture des achats, etc.)

Demander conseil auprès d'une association

Pour vous conseiller dans vos démarches, vous pouvez contacter une [association de consommateurs \[application/pdf - 993.5 KB\]](https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/pdf/guide_associations_consommateurs_2021.pdf) (https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/pdf/guide_associations_consommateurs_2021.pdf).

Saisir la plateforme de règlement en ligne des litiges

Si vous n'avez pas trouvé de solution en contactant le vendeur, vous pouvez déposer une plainte sur la plateforme de règlement en ligne des litiges (*plateforme RLL*).

Commission européenne

Accéder au
service en ligne ↗

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

Saisir un médiateur de la consommation

Si le problème n'est pas résolu, vous devez faire appel à un médiateur de la consommation.

Commission européenne

Accéder au service en ligne [↗](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR)
(<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>)

Vous pouvez choisir un médiateur parmi ceux de la liste suivante :

Ministère chargé des finances

Accéder à la recherche [↗](https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references)
(<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>)

En cas de pratique commerciale déloyale

Si vous pensez avoir été faussement informé sur le prix (produit ou livraison) ou avoir subi une tromperie, vous devez alerter la DGCCRF.

Exemple :

On vous a vendu un canapé cuir qui s'avère être en simili cuir. Le smartphone acheté neuf est en fait un produit reconditionné.

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) (<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-dgccrf?dest=particulier) [↗](https://www.economie.gouv.fr/contact/contacter-la-dgccrf?dest=particulier) (<https://www.economie.gouv.fr/contact/contacter-la-dgccrf?dest=particulier>)

Saisir la justice

Enfin, lorsque vous n'avez pas pu obtenir une solution amiable, vous pouvez saisir un tribunal.

Dans le cas d'une infraction (tromperie, [escroquerie](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1520) (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1520>), etc), vous devez saisir la justice pénale en [portant plainte](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1435) (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1435>).

Pour tous les autres cas, vous devez saisir la [justice civile](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N269) (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N269>).

Vendeur situé à l'étranger

La situation varie selon que le vendeur est situé dans l'un des pays membres de *'Union européenne: titleContent*, en Norvège, en Islande, au Royaume-Uni ou dans un autre pays.

Répondez aux questions successives et les réponses s'afficheront automatiquement

Union européenne, Norvège, Islande, Royaume-Uni

Le litige est inférieur à 2 000 €

Vous devez déposer une plainte sur la plateforme de résolution des litiges en ligne.

Commission européenne

Accéder au
service en ligne [↗](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR)
(<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>)

Le litige est supérieur ou égal à 2 000 €

Vous devez contacter le Centre Européen des Consommateurs France.

Où s'adresser ?

- [Centre européen des consommateurs France](https://www.europe-consommateurs.eu/nous-contacter.html) [↗](https://www.europe-consommateurs.eu/nous-contacter.html) (<https://www.europe-consommateurs.eu/nous-contacter.html>)

Autre pays

Vous devez saisir en ligne le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICPC).

Il traite les réclamations contre les vendeurs situés dans les 28 pays membres du réseau (États-Unis inclus).

Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs, RICPC/ICPEN

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

Le professionnel n'est pas identifiable

Si le pays du vendeur n'est pas précisé ou si le professionnel n'est pas identifiable, vous avez la possibilité d'effectuer votre signalement en ligne sur la plateforme suivante :

Ministère chargé de l'intérieur

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

Textes de loi et références

- Code de la consommation : article L231-1 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226443/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226443/>)
Loi applicable au contrat transfrontalier
- Code de la consommation : articles L232-1 à L232-6 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226439/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226439/>)
Loi applicable au contrat transfrontalier
- Code de la consommation : article L121-16 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032227254/) (https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032227254/)
Interdiction de mettre en place un numéro surtaxé
- Code de la consommation : articles L211-1 à L211-4 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032227017/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032227017/>)
Droit à la médiation (article L211-3)
- Code de la consommation : articles L441-1 à L441-5 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA00003222835/) (https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA00003222835/)
Tromperie, pratique commerciale déloyale
- Code de la consommation : articles L612-1 à L612-5 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032224807/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032224807/>)
Conditions pour une médiation
- Code de la consommation : articles R612-1 à R612-5 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032808326/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032808326/>)
Procédure pour une médiation
- Code de la consommation : articles L616-1 à L616-3 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032224764/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032224764/>)
Information et assistance du consommateur
- Code de la consommation : articles R616-1 à R616-2 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032808376/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032808376/>)
Information et assistance du consommateur

- Code de la consommation : article R631-3 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032808504/) (https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032808504/)
Tribunal compétent
- Règlement européen n°524-2013 du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation [↗](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013R0524&from=FR) (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013R0524&from=FR)
Règlement des litiges de consommation

Services en ligne et formulaires

- Trouver un médiateur de la consommation (https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R58833)
Recherche
- Règlement en ligne des litiges - Achats nationaux ou dans l'UE (https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R48100)
Service en ligne

Pour en savoir plus

- Guide des associations de consommateurs (PDF - 993.5 KB) [↗](https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/pdf/guide_associations_consommateurs_2021.pdf) (https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/pdf/guide_associations_consommateurs_2021.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)

Nos engagements

- Engagements et qualité
- Mise à disposition des données
- Partenaires
- Co-marquage
- 3939 Allo Service Public

Nous connaître

- À propos
- Aide
- Contact

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Service Public vous informe et vous oriente vers les services qui permettent de connaître vos obligations, d'exercer vos droits et de faire vos démarches du quotidien.

Il est édité par la Direction de l'information légale et administrative et réalisé en partenariat avec les administrations nationales et locales.

- [legifrance.gouv.fr](https://www.legifrance.gouv.fr)
- [gouvernement.fr](https://www.gouvernement.fr)
- [data.gouv.fr](https://www.data.gouv.fr)

Nos partenaires



[Plan du site](#) [Accessibilité : totalement conforme](#) [Accessibilité des services en ligne](#) [Mentions légales](#) [Données personnelles et sécurité](#) [Conditions générales d'utilisation](#) [Gestion des cookies](#)

Sauf mention contraire, tous les textes de ce site sont sous licence etalab-2.0