

Les 5 galères de l'achat en ligne (et comment s'en sortir)



Vous avez commandé sur un site qui se révèle peu sérieux : commande pas reçue ou non conforme, SAV injoignable... Nos conseils pour régler le problème.

Avec la fermeture de la plupart des magasins physiques, la période du confinement a été propice aux achats en ligne. Mais quelques semaines plus tard, c'est la déconvenue pour de nombreux consommateurs : produits toujours pas livrés, articles reçus de piètre qualité ou qui ne correspondent pas du tout à la commande, société qui ne répond ni aux mails ni au téléphone...

Au vu du nombre de plaintes déposées, on devine que la crise sanitaire a déstabilisé beaucoup d'entreprises. Ce qui peut expliquer les retards de livraisons ou la mauvaise gestion des services clients.

Mais le coronavirus a aussi donné des ailes à un certain nombre d'escrocs, sévissant notamment via les réseaux sociaux tels que Facebook ou Instagram.

Voici les conseils à suivre si vous avez un litige avec un site de vente en ligne.

1. Le produit commandé n'est toujours pas arrivé

Si le produit ne vous a pas été livré dans les temps, vous devez tout d'abord mettre le professionnel en demeure de vous livrer dans un délai que vous lui fixerez. Puis, si vous n'avez toujours pas reçu votre commande, vous pourrez demander la résolution (c'est-à-dire l'annulation) du contrat et un remboursement.

2. Le produit reçu ne vous convient pas

Si le produit ne vous satisfait pas (vous vous êtes trompé de taille, il ne vous plaît pas, il ne répond plus à vos besoins...), faites valoir votre droit de rétractation dans les 14 jours suivant la réception du colis ([article L. 221-18](#) du code de la consommation). Vous n'avez pas à justifier d'un motif, ni à payer de pénalités.

Le commerçant devra alors vous rembourser « *de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison* » ([article L. 221-24](#) du code de la consommation). Mais les éventuels frais de retour sont à vos frais, sauf si le commerçant accepte de les prendre à sa charge.

Ce droit de rétractation s'applique aussi aux produits soldés ou déstockés. Mais il n'existe pas pour certaines gammes de produits, comme les denrées périssables ou les objets nettement personnalisés (détails dans l'[article L. 221-28](#) du code de la consommation).

3. Le produit reçu ne fonctionne pas ou est abîmé

Vous pouvez faire jouer la garantie commerciale proposée par le site sur lequel vous avez passé commande. S'il n'en propose pas ou s'il refuse, faites valoir la garantie légale de conformité en invoquant [les articles L. 217-4 et suivants](#) du code de la consommation.

Cette garantie légale vous donne le droit, dans les deux ans suivant la livraison, de demander le remplacement d'un produit défectueux ou non conforme à la description (mauvaise taille, qualité différente, etc.), ou la réparation d'un appareil tombé en panne. Les frais de retour sont à la charge du commerçant.

4. Le vendeur rejette vos réclamations

- **Saisissez le médiateur**

Malgré vos diverses démarches par mail ou par courrier papier, vous ne parvenez pas à faire valoir vos droits auprès du professionnel ? Vous pouvez alors saisir le médiateur de la consommation auquel cette société est rattachée.

Toute société est censée disposer d'un médiateur. Ses coordonnées doivent figurer dans le contrat ou dans les conditions générales de vente (CGV) que vous avez acceptés lors de l'achat.

Vous pouvez aussi vérifier [si le vendeur adhère à la Fevad](#), une fédération professionnelle, ce qui vous permet alors [de saisir le médiateur de celle-ci](#).

- **Saisissez le tribunal**

Si cette démarche amiable n'aboutissait toujours pas, vous pourriez alors envisager de saisir le tribunal. **L'AFOC peut vous aider dans vos démarches, contactez-nous !**

Alertez en parallèle les services de la Répression des fraudes du département du siège social de l'entreprise (si elle est domiciliée en France) ou, si vous ne le connaissez pas, de votre propre département.

Achat sur un site étranger ?

Si le site est basé dans un autre pays de l'Union européenne, vous pouvez vous faire aider par le Centre européen des consommateurs (CEC France), ou déposer une demande sur la plateforme officielle de règlement en ligne des litiges de consommation afin d'être orienté vers le bon organisme.

5. La société semble avoir disparu

Malgré vos mails ou courriers, vous n'avez aucun retour. Le numéro de téléphone ne répond pas. Pire, le site en question n'existe plus.

Vos chances de récupérer votre argent sont minces, surtout si la société est basée à l'autre bout du monde. Si tous les éléments vous laissent penser que vous avez été victime d'une escroquerie, vous pouvez porter plainte en ligne ou faire un signalement au ministère de l'intérieur.

Il vous reste la possibilité de déclencher une procédure de *chargeback* – rétrofacturation en français – pour espérer récupérer votre argent. Il s'agit d'une faculté offerte par les réseaux de cartes bancaires. L'idéal est de lancer la démarche dans les 30 jours suivant l'achat.

Cette démarche s'applique pour des achats effectués auprès de vendeurs français ou étrangers. Le *chargeback* ne garantit pas un succès à chaque fois, et peut être plutôt fastidieux à mettre en place. Pour en savoir plus, consultez notre guide Récupérez votre argent grâce au "chargeback".