



E-commerce : les litiges liés aux achats en ligne

Fiche pratique publié le **19/04/2013**, vu **799 fois**, Auteur : [Assistant-juridique.fr](http://www.assistant-juridique.fr)

Les particuliers sont de plus en plus nombreux à faire leurs [achats en ligne](#). Comment éviter les retards de livraisons ? Comment se défendre en cas d'arnaque ? Comment être remboursé de la marchandise et des frais ?

J'ai commandé un téléviseur sur un site de e-commerce mais je ne l'ai jamais reçu. Le vendeur ne veut rien savoir et estime que je dois régler cela avec La Poste.

C'est le vendeur qui est [responsable](#) de la livraison, et non le transporteur. C'est à lui de prendre contact avec le transporteur ou le service postal et de démontrer que le produit a bien été livré.

Je rencontre plusieurs problèmes avec un produit que j'ai acheté sur un site de e-commerce. J'aimerais contacter le service-après-vente mais il s'agit d'un numéro surtaxé.

L'article L121-19 III du Code de la consommation précise que "les moyens de communication permettant au consommateur de suivre l'exécution de sa commande, d'exercer son droit de rétractation ou de faire jouer la garantie ne supportent que des coûts de communication, à l'exclusion de tout coût complémentaire spécifique". Il ne peut donc pas y avoir de numéros surtaxés pour les [services après-vente](#) des sites de e-commerce.

Pour découvrir d'autres questions/réponses sur l'e-commerce :

http://www.assistant-juridique.fr/ecommerce_litiges.jsp

http://www.assistant-juridique.fr/ecommerce_guide.jsp