



# Achat en ligne : quelle protection pour vos transactions ?

Commentaire article publié le 03/09/2020, vu 3169 fois, Auteur : [Droit à la justice](#)

**De plus en plus de consommateurs effectuent leurs achats en ligne, une pratique en hausse continue depuis plusieurs années. Mais, comment sont protégées les transactions ?**

## ***Les achats en ligne sont chaque année plus nombreux. Mais quels sont les dispositifs réglementaires qui protègent les consommateurs ?***

De plus en plus de consommateurs effectuent leurs achats en ligne, une pratique en hausse continue depuis plusieurs années. La crise sanitaire et le confinement ont encore accentué le phénomène. Comment sont protégées les transactions ? Quelles sont les règles pour acheter en ligne de manière sécurisée ?

### **E-commerce : quels sont les droits des acheteurs ?**

Lorsqu'un consommateur effectue un achat en ligne, celui-ci est réglementé par le Code de la consommation, qui donne un certain nombre de droits aux acheteurs.

#### **Le droit à l'information**

Le consommateur doit être en mesure de faire un choix éclairé, et de [procéder à l'achat](#) en ayant connaissance d'un maximum d'éléments.

Il doit notamment connaître les caractéristiques essentielles du produit ou du service acheté, être informé des éventuels frais supplémentaires, connaître les différents moyens de paiement acceptés et les restrictions de livraison, lorsqu'elles existent.

L'acheteur est également en droit d'accéder à tout moment au contrat de vente à distance.

#### **Les garanties légales**

Le vendeur est tenu de livrer à l'acheteur un produit conforme à celui présenté en ligne. Deux garanties sont obligatoires :

- La garantie légale de conformité : le consommateur dispose de 2 ans, à compter de la réception du produit, pour la mettre en œuvre en cas de non-conformité ;
- La garantie légale contre les vices cachés : le consommateur a 2 ans pour la mettre en œuvre à compter de la découverte du défaut caché.

La garantie commerciale est une garantie supplémentaire facultative, qui peut être payante et dont la durée et les conditions sont variables en fonction des vendeurs.

## **Le droit de rétractation**

Le cyberconsommateur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours calendaires :

- À compter du lendemain de la réception du bien
- À compter du lendemain de la conclusion du contrat dans le cadre d'une prestation de service

Il existe toutefois des exceptions à ce droit de rétractation : c'est le cas lorsque le produit est personnalisé à la demande du consommateur, périssable, ou dans le cas de services d'hébergement, de transport de marchandises, de location de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs, si ces services devaient être fournis à une date ou durant une période précise.

## **Achat en ligne : quelles sont les obligations des marchands ?**

Les vendeurs commercialisant des biens ou des services en ligne sont soumis à de nombreuses obligations, notamment en matière d'information et de livraison.

### **L'obligation d'information**

Les professionnels du e-commerce ont une obligation d'information à destination des consommateurs.

Ils doivent tout d'abord communiquer un certain nombre de renseignements sur leur entreprise, comme le statut juridique, le numéro d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, l'éventuel assujettissement à la TVA ou encore l'identité et les coordonnées de l'hébergeur du site internet.

Ils doivent également donner un certain nombre d'informations sur les biens ou les services commercialisés, notamment leurs caractéristiques essentielles accompagnées d'une fiche technique ou descriptive, comme c'est le cas pour cet [essuie-glace Valeo](#).

Le prix doit être communiqué au consommateur en euros TTC, et indiquer les composantes du tarif, par exemple l'éco-participation dans le cas d'achat de meubles.

Le vendeur doit aussi informer l'acheteur des conditions de livraison et d'exécution du contrat, des conditions de paiement, de la procédure à suivre en cas de réclamation, de la durée du contrat, d'éventuelles garanties financières à régler, ainsi que de l'existence et du fonctionnement des garanties légales.

Enfin, il est tenu de mettre à disposition du consommateur un formulaire de rétractation et de l'informer des conditions de mise en œuvre de ce droit de rétractation.

### **Le délai de livraison**

Le vendeur doit impérativement livrer l'acheteur dans les délais indiqués. Si aucun délai n'est mentionné, le vendeur dispose de 30 jours maximum.

### **Les recours en cas de litige**

[En cas de litige](#), le consommateur doit tout d'abord contacter le service client du marchand. Si ce premier recours n'aboutit pas, il est conseillé d'adresser au vendeur une lettre recommandée avec accusé de réception, mentionnant l'objet de la réclamation et les références de la commande.

D'autres recours sont ensuite possibles, comme la saisie du médiateur de la consommation, la prise de contact avec une association de consommateurs, l'alerte de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ou, en dernier lieu, la saisie de la justice.

### **L'interdiction du géoblocage**

Depuis le 3 décembre 2018, il est possible pour les consommateurs d'acheter un bien ou un service sur un site basé dans un autre pays de l'Union européenne, en bénéficiant du même tarif et des mêmes conditions de livraison que les acheteurs domiciliés dans le pays en question.

Il existe toutefois des exceptions. Tout d'abord, si le marchand ne livre habituellement pas en France, il n'est pas tenu de le faire. L'acheteur peut tout de même commander, mais devra retirer son produit sur place ou le faire livrer dans le pays du site marchand.

Par ailleurs, les services de jeux d'argent, les services financiers, les soins médicaux et les contenus protégés par le droit d'auteur, comme les livres ou les films, ne sont pas soumis à cette interdiction de géoblocage.