



Sur Internet vos droits varient selon le vendeur

Lorsque vous faites des achats sur Internet, il est important de déterminer à qui vous avez à faire, car, selon le vendeur, vos droits ne seront pas les mêmes.

Vos droits en cas d'achat auprès du professionnel qui édite le site

Si vous réalisez un achat en ligne auprès d'un professionnel, le droit de la consommation s'applique à votre transaction. N'hésitez pas à aller consulter l'adresse physique de votre vendeur mentionnée sur le site, afin de vérifier qu'il se situe bien sur le territoire français.

Vous avez tout d'abord droit à des **informations claires et précises** relatives à ce que vous achetez et aux moyens de paiements.

Vous bénéficiez en outre des dispositifs de protection de l'acheteur, mis en place par le code de la consommation :

- ▶ Tout d'abord **un droit de rétraction** de 14 jours à compter de la livraison de votre achat, dans la plupart des cas.
- ▶ Le vendeur professionnel doit s'engager également à **vous livrer le bien dans un délai précis. A défaut de délai mentionné, celui-ci ne doit pas excéder 30 jours à compter du jour de la commande.**
- ▶ Enfin, en cas de défaut de conformité (le bien que vous avez reçu n'est pas celui que vous escomptiez) ou en cas de vice caché, le vendeur professionnel est tenu de procéder au remboursement de votre achat.



Le défaut de conformité est l'absence de conformité du bien reçu avec le bien commandé. Il peut s'agir d'un bien qui ne répond pas à l'usage attendu par l'acheteur (c'est par exemple le cas d'un ordinateur qui s'éteint fréquemment et sans raison à cause d'un défaut de carte graphique), ou qui ne correspond pas à la description du vendeur (par exemple, si vous avez acheté une veste noire, la livraison d'une veste rouge est un défaut de conformité).

En cas de litige, votre interlocuteur est le site sur lequel vous avez fait votre achat.

Vos droits en cas d'achat sur une place de marché en ligne

Une place de marché en ligne, c'est un site qui permet à des vendeurs tiers de venir vendre leurs produits sur une plate-forme, régie par des conditions générales d'utilisation.

Pour un achat en ligne effectué via une place de marché en ligne, vous achetez un bien à un vendeur professionnel ou à un vendeur hébergé via la plate-forme d'achat. Dans certains cas, le paiement est effectué à la plate-forme, ou place de marché en ligne, qui ne créditera le vendeur qu'à la réception du bien par l'acheteur :

Ce mécanisme permet de se prémunir contre une mauvaise surprise (aucune livraison de votre achat, ou livraison d'un bien différent de celui commandé).

En cas de litige, votre interlocuteur n'est pas le site, mais le vendeur hébergé. Ce sont également les conditions générales de vente qui s'appliquent.



Vos droits en cas d'achat auprès d'un particulier

En cas d'achat en ligne auprès d'un autre particulier, **les règles protectrices du droit de la consommation ne vous sont pas applicables** (votre vendeur n'est pas un professionnel). A ce titre, vous n'avez pas de droit de rétractation, de garantie de conformité ou de délai de livraison encadré par la loi.

Face à un vendeur potentiellement de mauvaise foi, il convient d'être prudent lorsque vous faites ce type d'achat (Consultez d'éventuels avis pour vérifier la pertinence des informations relatives au bien, conservez la trace de votre paiement, faites-vous communiquer une facture d'achat et une garantie commerciale, rédigez sur papier libre un résumé de la vente et privilégiez des particuliers vendeurs hébergés sur des places de marchés en ligne)

En cas de litige, votre interlocuteur est le particulier auprès duquel vous avez réalisé votre achat. Le site par lequel la vente s'est opérée est un simple interlocuteur.

Vos droits en cas d'achat sur un site basé à l'étranger

Si vous achetez en ligne sur un site basé à l'étranger, la loi qui s'applique est en principe celle du pays du vendeur. **Mais si le site vise explicitement le marché français** (par exemple en cas de démarchage d'une clientèle française, ou si une interface française est prévue alors que le pays du vendeur n'est pas francophone) **alors le droit de la consommation français s'applique**. Vous pouvez alors saisir le juge pour tenter de vous voir reconnaître l'application du droit de la consommation français.