

Lu pour vous sur le site "BERCY INFOS" :

Achats et services en ligne : 6 conseils en cas de litige

Écrit le 26/11/2025

- [Litiges](#)
- [Conseils conso](#)

Acheter un produit ou souscrire un service en ligne est devenu une habitude. Pourtant, des difficultés peuvent survenir : retard de livraison, absence de prestation, facturation erronée, prélèvements indus, arnaque, impossibilité de joindre le vendeur... Pour défendre vos droits, plusieurs solutions existent. On vous les présente.

Sommaire

1. [Problème après un achat en ligne ? \(version simplifiée de cet article\)](#)
2. [Contactez d'abord le service client du professionnel](#)
3. [Vérifiez les droits dont vous bénéficiez automatiquement](#)
4. [Le litige persiste ? Faites appel à un médiateur](#)
5. [Signalez les pratiques abusives aux autorités](#)
6. [Un litige avec un vendeur étranger : que faire ?](#)
7. [En dernier recours : saisissez la justice](#)
8. [FAQ – Vos questions fréquentes](#)
9. [Ressources complémentaires](#)

Contactez d'abord le service client du professionnel

Avant toute autre démarche, vous devez tenter de résoudre le litige directement auprès du professionnel.

Comment faire ?

- Contactez le service client *via* les moyens indiqués : téléphone, mail, formulaire en ligne, messagerie du compte client,
- expliquez clairement le problème rencontré : non-livraison, produit défectueux ou erroné, service mal exécuté, facturation incorrecte, absence de remboursement...,
- précisez la solution souhaitée (remplacement, réparation, remboursement, rectification de facture, résiliation, etc.).

En cas d'absence de réponse ou de solution satisfaisante

Envoyez une **lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR)**. Cette étape est indispensable pour prouver votre réclamation en cas de médiation ou d'action en justice.

À savoir

Conservez systématiquement :

- confirmations de commande et factures,
- captures d'écran, messages et échanges,

- photos du produit,
- numéros de suivi,
- preuves de paiement et relevés bancaires.

Ces pièces seront utiles à la médiation ou à la justice.

Vérifiez les droits dont vous bénéficiez automatiquement

Selon le type d'achat, plusieurs protections légales s'appliquent.

Le droit de rétractation (14 jours)

Lorsque vous achetez un bien ou un service à distance, vous disposez de 14 jours pour changer d'avis sans justification ([article L221-18](#) du code de la consommation), sauf exceptions prévues par la loi (produits personnalisés, denrées périssables, journaux, billets datés, services totalement exécutés avant la fin du délai de rétractation, etc.).

[En savoir plus sur le droit de rétractation](#)

La garantie légale de conformité (2 ans minimum)

Elle s'applique à tout produit acheté en France ou dans l'Union européenne en cas de panne ou de défaut (articles [L217-3 à L217-14](#) du code de la consommation).

[En savoir plus sur la garantie légale de conformité](#)

La garantie contre les vices cachés

Elle permet d'obtenir le remboursement total ou partiel du prix si le défaut rend le bien impropre à son usage ([articles 1641 à 1649](#) du code de la consommation).

[En savoir plus sur la garantie contre les vices cachés](#)

La garantie commerciale (si fournie)

Vous pouvez aussi bénéficier, si elle est proposée, d'une garantie commerciale ([article L217-21](#) du code de la consommation), dont les conditions doivent vous être communiquées par écrit.

[En savoir plus sur la garantie commerciale](#)

À savoir

En cas de défaut, réparation, remplacement ou remboursement doivent être réalisés **sans frais** pour vous.

Vous pouvez également vous renseigner sur vos droits sur [SignalConso](#), la plateforme de la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF).

Le litige persiste ? Faites appel à un médiateur

Si votre réclamation écrite adressée au vendeur n'a pas abouti, vous pouvez saisir **un médiateur de la consommation**.

Cette démarche constitue une solution amiable, gratuite et encadrée par la loi ([articles L612-1 à L612-5](#) du code de la consommation), permettant de régler un litige sans passer immédiatement devant un juge.

À savoir

Conformément à la réglementation, tout professionnel doit informer le consommateur :

- de l'existence d'un dispositif de médiation de la consommation,
- et des modalités permettant d'y accéder.

Ces informations doivent être mises à disposition sur son site Internet, et ses [documents commerciaux](#) (CGV et bons de commande).

Comment saisir le médiateur ?

1. Consultez les informations fournies par le vendeur pour connaître le médiateur dont il relève,
lorsque ces informations ne sont pas disponibles, vous pouvez vous référer aux médiateurs existants dans chaque secteur d'activité.
2. Déposez une demande de médiation :
 - via un formulaire en ligne mis à disposition par le médiateur sur son site Internet,
 - ou en lui adressant votre dossier complet par courrier.

Votre demande doit impérativement être accompagnée :

- de la preuve de votre réclamation initiale auprès du professionnel,
- et des pièces justificatives liées au litige (factures, échanges, photos, preuves de livraison ou d'absence de livraison, etc.).

Vous pouvez saisir le médiateur **dans un délai d'un an** après votre réclamation écrite.

[En savoir plus sur la médiation de la consommation](#)

Vous avez payé un achat frauduleux ou non livré ? Pensez à la rétrofacturation

Si vous avez réglé par **carte bancaire** un achat frauduleux, un produit jamais livré ou non conforme à la description, vous pouvez demander une **rétrofacturation (chargeback)** auprès de votre banque.

Cette procédure, prévue par les réseaux de cartes (Visa, Mastercard...), permet d'annuler un paiement en cas de manquement d'un professionnel.

[En savoir plus sur la rétrofacturation](#)

Signalez les pratiques abusives aux autorités

Lorsque le comportement du professionnel semble illégal, trompeur ou frauduleux, utilisez les plateformes officielles.

SignalConso (DGCCRF)

SignalConso, plateforme de la DGCCRF, vous permet de signaler un problème à l'entreprise et de vous renseigner sur vos droits :

- pratiques commerciales trompeuses,
- absence de livraison,
- facturation abusive,
- refus de remboursement,
- problème de qualité,
- etc.

[Signalez un problème](#)

masecurite.interieur.gouv.fr

Le site masecurite.interieur.gouv.fr du ministère de l'Intérieur vous permet de signaler les arnaques sur Internet, notamment :

- faux sites de vente,
- tentatives de fraude,
- SMS ou e-mails suspects,
- chantage en ligne,
- etc.

Autres plateformes du ministère de l'Intérieur :

- [Pharos](#) : signalement de contenus illicites.
- [Thésée](#) : dépôt de plainte pour escroquerie en ligne.

[Signalez une arnaque](#)

Un litige avec un vendeur étranger : que faire ?

Selon le pays où est basé le professionnel, la procédure varie.

Vendeur dans l'Union européenne, en Islande, en Norvège ou au Royaume-Uni

Contactez gratuitement le [Centre européen des consommateurs \(CEC\) de votre pays](#). Ce service vous assiste dans la langue du pays concerné et auprès des autorités locales.

Attention : la [plateforme européenne de règlement des litiges](#) (ODR) a définitivement fermé le 20 juillet 2025.

[En savoir plus sur les CEC](#)

Vendeur hors de l'Union européenne

Transmettez votre signalement sur la plateforme [econsumer.gov](#) gérée par le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICPC). Celui-ci centralise les plaintes à l'encontre de sites marchands établis dans une trentaine de pays (États-Unis, Canada, Japon, etc.).

[Accédez au site econsumer.gov](#)

En dernier recours : saisissez la justice

Si aucune solution amiable n'a abouti et que le professionnel refuse toujours de coopérer, **vous pouvez saisir le tribunal compétent (juridiction de proximité ou tribunal judiciaire selon le montant du litige)**.

Préparez soigneusement votre dossier :

- résumé chronologique,
- courriers échangés,
- preuves de paiement et de réclamation,
- captures d'écran,
- justificatifs liés au litige.