

## ACHAT A DISTANCE : QUELS RECOURS EN CAS DE LITIGE ?

Publié le 27 décembre 2018 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)



Vous avez effectué un achat à distance (par internet, téléphone...) et votre commande n'a pas été livrée ou s'avère non conforme... votre achat n'a pas été livré dans les temps, il est arrivé détérioré ou cassé... vous avez un litige avec un professionnel suite à une commande... *Service-public.fr* fait le point sur les différents recours, à l'amiable ou non.

En cas de problème suite à un achat à distance auprès d'un professionnel ou d'un site marchand, différents recours, à l'amiable ou non sont possibles, vous pouvez :

- contacter le service client du vendeur : si aucun accord n'est trouvé suite à ce premier contact, vous pouvez adresser au vendeur une lettre recommandée avec accusé de réception ;
- saisir le médiateur de la consommation si le vendeur ne répond pas à votre courrier ou que sa réponse ne vous satisfait pas. (Cette information sur la saisine du médiateur de la consommation doit figurer dans les conditions générales de vente) ;
- contacter une association de consommateurs (des organisations de consommateurs de votre région peuvent vous aider dans vos démarches) ;
- alerter la DGCCRF : si vous estimez être victime d'un manquement à la réglementation des prix, d'une pratique commerciale déloyale ou d'une tromperie, vous pouvez alerter les agents de la DGCCRF ;
- saisir la justice : si vous n'avez pas pu obtenir une solution amiable, vous pouvez saisir la justice civile ou, si vous estimez être victime d'une infraction (par exemple : escroquerie), la justice pénale en portant plainte.

### À noter :

En cas d'achat à distance, vous bénéficiez d'un délai de 14 jours pour changer d'avis et demander un remboursement.

### Et aussi

[Achat à distance](#)

[Achat à distance : recours en cas de litige](#)

[Vente à distance : délai de rétractation du consommateur](#)