

# J'ai fait une commande par Internet voilà un mois et je n'ai toujours rien reçu...

## les faits

Voulant offrir à un proche pour son anniversaire

un baladeur MP3, j'en ai comparé les prix dans différents points de vente. Le moins cher étant un site marchand sur Internet, j'ai passé commande auprès de ce dernier. Le délai de disponibilité de l'article indiqué sur le site était de quelques jours. J'ai payé en ligne par carte bancaire, et le prix de l'article, 300 €, a été débité de mon compte peu après. Mais depuis, plus d'un mois s'est écoulé, la date de l'anniversaire est passée et je n'ai toujours rien reçu. J'ai envoyé un mail au vendeur, qui m'a répondu que le colis avait bien été expédié par la Poste, vers laquelle je dois me tourner pour faire une réclamation. Quels sont mes recours ?

ILLUSTRATIONS : URSIN

PAGES RÉALISÉES PAR FRANCK MOREAU

## le diagnostic

▶ Selon l'article L. 121-20-3 du code de la consommation, applicable à toutes les formes de vente à distance, dont Internet, le vendeur devait vous livrer votre article dans le délai stipulé lors de la commande, ou, si aucun délai n'était stipulé, dans les 30 jours. Passé ce délai, vous pouvez exiger un remboursement, dans les 30 jours à compter du paiement de votre commande (au-delà, la somme due porte intérêt au taux légal, voir p. 91).

### ▶ Le vendeur doit assurer la livraison

Ce même article prévoit aussi que le vendeur est seul responsable de la bonne exécution du contrat. Il ne peut pas rejeter sur le transporteur la responsabilité éventuelle d'un retard de livraison, ni celle d'une perte ou d'une détérioration de l'objet en cours de transport. Ce n'est donc pas à vous d'agir auprès du transporteur, la Poste ou un autre. Le vendeur peut s'exonérer de sa responsabilité seulement s'il prouve que l'inexécution ou la mauvaise exécution est due à des circonstances tout à fait imprévisibles ou insurmontables.

En vertu de l'article 17 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004, vous pouvez exiger l'application de la loi française si vous avez traité avec un cybermarchand étranger, à deux conditions : s'il est installé dans un pays de l'Union européenne (UE), et si c'est lui qui vous a démarché, par exemple en vous envoyant un mail publicitaire qui renvoyait sur son site.

### ▶ Si le marchand est étranger...

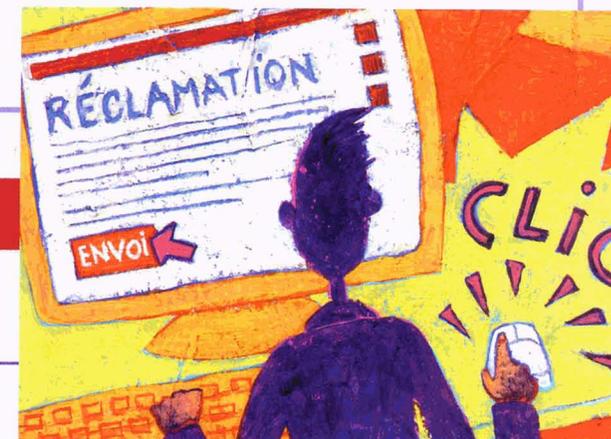
Dans les autres cas, c'est a priori la loi du pays du vendeur qui s'applique. S'il s'agit d'un pays de l'UE, sa législation devrait vous procurer une protection équivalente à la nôtre, puisqu'elle découle des mêmes directives européennes (*vente à distance*, n° 97/7/CE du 20.5.97 et *commerce électronique*, n° 2000/31/CE, du 8.6.00). En revanche, si le cybermarchand est installé dans un pays tiers (hors UE), vos droits seront beaucoup plus variables. En outre, le coût d'une procédure risque d'être prohibitif. C'est pourquoi il est préférable de tenter d'abord un arrangement amiable par l'intermédiaire d'une des instances mises en place à cette fin.

*Vous pouvez demander l'annulation de la commande et son remboursement*

## la procédure

1

### Les recours amiables



### Faites une nouvelle réclamation par mail auprès du cybermarchand

#### Il est installé en France

▶ Rappelez-lui qu'il est **seul responsable vis-à-vis de vous de la bonne exécution du contrat**, et qu'il ne peut donc pas vous renvoyer sur un tiers. **Exigez une livraison rapide, ou le remboursement de votre commande.**  
▶ Parallèlement, ou si votre mail n'est pas suivi d'effet, vous pouvez faire

une **réclamation par lettre recommandée** avec avis de réception (LRAR). Le vendeur doit indiquer sur son site le nom de son entreprise, son numéro de téléphone, son adresse et celle où le consommateur peut présenter ses réclamations (*art. L. 121-18 et L. 121-19 du code de la consommation*).

#### Il est installé à l'étranger

##### Selon les cas :

▶ rappelez-lui que la **loi française** s'applique à votre achat (s'il est installé dans un pays de l'UE et si vous avez été démarché);  
▶ sinon, exigez une livraison rapide ou un remboursement en vous référant : **aux conditions générales de vente du**

**vendeur** (voir son site), à la **législation du pays**, ou encore aux **directives européennes** s'il s'agit d'un pays de l'UE.  
▶ Si vous connaissez l'adresse postale du vendeur, vous pouvez aussi envisager une **démarche écrite**, mais elle risque d'être **moins efficace qu'en France**.

#### NB. Pour bien formuler vos réclamations

- Rappelez les références de votre commande (objet commandé, délai de livraison prévu...). En vertu des articles 1369-5 du code civil, L. 121-19 du code de la consommation, et des directives européennes (selon les cas), le vendeur devait vous communiquer ces éléments dans un mail ou courrier de confirmation de votre commande.
- Le site [www.finances.gouv.fr/cybercommerce](http://www.finances.gouv.fr/cybercommerce) vous donne accès aux directives européennes (rubrique « achat à l'étranger ») et au formulaire type de réclamation multilingue, créé par la Commission européenne (rubrique « litiges »).

Vous recevez votre commande ou vous êtes remboursé

Dossier clos

Le problème n'est pas réglé

“ J’ai fait une commande par Internet et...”

la procédure (suite)

2

## Les recours par l'intermédiaire d'un tiers



**Association de consommateurs cybermarchand français**

► Elle peut vous aider à régler votre différend en complétant votre information sur vos droits (notamment, si le vendeur est à l'étranger) ou en appuyant vos démarches auprès de vos interlocuteurs. Une adhésion à l'association pourra cependant vous être demandée.

**Syndicat professionnel / Organisme du label cybermarchand français**

► La Fédération des entreprises de ventes à distance (Fevad) s'efforce de régler les litiges entre ses adhérents (entreprises françaises uniquement) et leurs clients. Vous pouvez donc la saisir si le cybermarchand indique qu'il en est membre (la Fevad donne sur son site la liste de ses membres). Par ailleurs, en France ou à l'étranger, certains sites s'engagent à respecter des critères de qualité fixés par un organisme tiers, tel, en France, Fia-Net, à consulter en cas de litige.

**Le médiateur du net cybermarchand français**

► Vous pouvez saisir ce service de médiation seulement si vos propres démarches n'ont pas abouti. Remplissez et adressez-lui le formulaire disponible sur son site ou écrivez au Forum des droits sur l'Internet. Le médiateur proposera, dans les 3 mois au plus, une solution amiable que vous ou le vendeur pouvez refuser ou accepter. Cet accord n'a de valeur contraignante que si, en cours de médiation, vous demandez au médiateur un protocole d'accord (art. 2044 du code civil).

**Centre européen des consommateurs cybermarchand d'un pays de l'UE**

► Un réseau, créé sous l'égide de la Commission européenne regroupe des organismes non gouvernementaux d'information et d'assistance aux consommateurs. En France, il s'agit du Centre européen des consommateurs. Si vous lui soumettez votre litige, il transmettra à son homologue du pays de l'UE concerné, qui pourra vous aider à trouver un arrangement amiable.

**RICPC cybermarchand étranger**

► Le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICPC, ancien RICC) regroupe les administrations chargées de la protection des consommateurs dans les pays de l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE). Pour saisir le RICPC, remplissez le formulaire de plainte disponible sur son site et envoyez-le à son correspondant en France, la Direction de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Elle transmettra la plainte à son homologue du pays du vendeur, qui tentera d'obtenir une solution amiable. Cette démarche est surtout intéressante si le vendeur est situé dans un pays de l'OCDE hors UE (États-Unis, Canada, Japon, Suisse...).

Pour en savoir plus

**Contacts**

Centre de surveillance du commerce électronique (CSCE): www.dgccrf.minefi.gouv.fr

Centre européen des consommateurs, tél.: 0 820 200 999 (0,09 € ttc/mn), www.euroinfo-kehl.com

DGCCRF: www.dgccrf.minefi.gouv.fr; pour saisir le RICPC, écrire à la sous-direction C, Protection du consommateur, télédéc 051 59, bd Vincent-Auriol, 75703 Paris, Cedex 13

Fédération des entreprises de vente à distance: www.fevad.com

Fia-Net, tél.: 01 45 23 73 73; www.fia-net.com

Forum des droits sur l'Internet: 6, rue Déodat-de-Séverac, 75017 Paris. www.foruminternet.org ou www.droitdunet.fr

Institut national de la consommation (INC), tél.: 0892 707 592 (0,34 € ttc/mn); www.conso.net (coordonnées d'associations de consommateurs)

Le médiateur du Net, www.mediateurdunet.fr

Réseau international de contrôle et de protection de la commercialisation: www.icpen.org/ricc

**Références**

Comment saisir le tribunal d'instance (demande de convocation et injonction de faire): n° 994 du Particulier, p. 82.

Payer sur Internet: n° 975 du Particulier, p. 28.

Les sites de vente entre particuliers: n° 988 du Particulier, p. 78.

À la suite de l'intervention de l'une ou plusieurs de ces instances, vous recevez votre commande ou vous êtes remboursé

**Dossier clos**

**NB.** Il peut aussi être utile de signaler vos difficultés au Centre de surveillance du commerce électronique (CSCE) dépendant de la DGCCRF. Il a, en effet, pour mission de centraliser les plaintes relatives aux comportements illégaux des cybermarchands.

Le problème n'est pas réglé...



3

## Les recours judiciaires

**Contre un cybermarchand d'un pays de l'UE**

► Quand le marchand est installé dans un autre des pays de l'UE, vous ne pouvez saisir un tribunal français que s'il « dirige » ses activités commerciales vers la France (CE du 22.12.00 du règlement européen, JO CE du 16.1.01). C'est le cas si son site comporte une version française, si la France est comprise dans sa zone de livraison et si le paiement en euros est possible. En dehors de ce cas, la juridiction compétente sera (selon le contrat) celle du pays du vendeur, ce qui rend peu envisageable une procédure.

**Contre un cybermarchand d'un pays tiers**

► La juridiction compétente est fixée par le contrat, et sera donc, le plus souvent, celle du pays du vendeur, ce qui rend peu envisageable une procédure. Certes, dans la mesure où le lieu de livraison est en France, et où tout juge français peut se déclarer compétent si vous êtes français, vous pouvez saisir un tribunal en France (art. 46 du nouveau code de procédure civile et art. 14 du code civil). Mais la décision du tribunal sera très difficile à faire exécuter, dans le pays du vendeur.

**Contre un cybermarchand installé en France**

► La juridiction compétente est le tribunal d'instance (litige inférieur à 10 000 €) du lieu où votre commande devait être livrée. Un avocat n'est pas nécessaire. Si l'affaire porte sur moins de 4 000 € et si le tribunal dispose d'un juge de proximité, il pourra traiter l'affaire.

**Vous voulez être remboursé: la demande de convocation**

► Si la somme en jeu est inférieure à 4 000 €, vous pouvez saisir le tribunal par une simple déclaration au greffe. Il suffit de remplir un formulaire (disponible dans les tribunaux d'instance et sur www.justice.gouv.fr, rubrique « formulaires »). Ultérieurement, vous serez convoqué ainsi que votre adversaire. Si l'adversaire est absent et vous-même présent, le jugement sera rendu sur la base de vos déclarations.

**Vous voulez être livré: l'injonction de faire**

► Adressez ou déposez au tribunal un formulaire de demande d'injonction de faire, rempli et accompagné de tous vos justificatifs. S'il estime votre demande justifiée, le juge rend une ordonnance sans que vous-même ou votre adversaire ne soyez convoqué. Ce document est adressé à votre adversaire. Il fixe le délai dans lequel il doit s'exécuter. Si ce délai n'est pas respecté, il y a procès, à une date fixée par ordonnance. Le tribunal rend, ensuite, son jugement.

Le tribunal accède à votre demande:

**Dossier clos**

Le tribunal rejette votre demande

**NB.** Vous pouvez faire appel ou, si l'enjeu de l'affaire est inférieur à 4 000 €, vous pourriez en Cassation (attention, procédures longues et coûteuses).