VOS DROITS APRÈS L'ACHAT

Les recours en cas de litige

Sur le Web comme dans la vie réelle, on n'est jamais à l'abri d'une mauvaise surprise lors d'un achat par correspondance, de la petite erreur dans le descriptif du produit, pas forcément faite exprès par le vendeur, jusqu'à l'escroquerie manifeste.

En cas de litige, les recours diffèrent en fonction du type et de la gravité du préjudice, mais aussi de la nature du vendeur. L'acheteur est généralement mieux protégé face à un professionnel. La loi le fait bénéficier d'un droit de rétractation de sept jours après l'achat, une garantie légale qui n'existe pas dans les transactions entre particuliers. Ensuite, il bénéficie d'une « garantie légale de conformité » de deux ans pour tous les achats réalisés en ligne auprès de professionnels. Tandis qu'avec un particulier, seule la « garantie de délivrance conforme », moins étendue, peut être invoquée dans les trois jours suivant la réception de l'objet. C'est justement pour réduire les garanties que des vendeurs professionnels se font parfois passer pour des particuliers sur les sites d'occasion ou de ventes aux enchères notamment... Une autre indélicatesse à déjouer !

▶ En cas de non-réception

Un vendeur professionnel doit toujours indiquer, avant la conclusion du contrat, la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien. C'est une obligation pour les amateurs aussi, si le prix dépasse 500 euros. Lorsque rien n'est précisé, le vendeur dispose de trente jours maximum pour livrer. Si vous ne recevez pas la marchandise dans le délai prévu, contactez-le pour qu'il effectue des recherches à la poste ou chez le transporteur. Pour les objets de valeur, il est souvent possible de souscrire une assurance transport auprès du vendeur, parfois contre un supplément. En cas de dépassement de plus de sept jours de la date limite prévue pour la livraison, vous pouvez annuler la commande et solliciter un remboursement par lettre recommandée avec accusé de réception. Le vendeur dispose alors de 60 jours ouvrés, à compter de la date limite indiquée pour la livraison, pour s'exécuter.

▶ Si l'objet reçu ne correspond pas à l'achat

Vérifiez scrupuleusement le contenu du colis avant d'en accepter la livraison. Si le bien est endommagé, vous pourrez ainsi le refuser de suite. À défaut, notez sur le bordereau de livraison que vous l'acceptez « sous réserve ». Vous aurez ensuite trois jours pour vous manifester auprès du vendeur, responsable de la bonne exécution de la commande. Ces trois jours sont aussi valables si le colis a été déposé dans votre boîte aux lettres, sans possibilité de le contester auprès du livreur. Envoyez au vendeur une déclaration de dommages, à charge pour lui de se retourner contre La Poste ou le transporteur. Si le produit ne correspond pas à sa description (article différent, accessoires manquants, etc.), vous pouvez également le refuser à la livraison ou le retourner. Exigez une nouvelle livraison conforme à la commande, en faisant jouer « l'obligation de délivrance conforme », qui s'impose à tous les vendeurs, professionnels ou particuliers. Vous êtes alors en droit d'exiger le remplacement du produit ou, en cas d'impossibilité, l'annulation de la vente et son remboursement.

▶ En cas de problème constaté une semaine après réception

La loi accorde à tout acheteur d'un produit d'occasion, auprès d'un vendeur professionnel, une garantie légale de conformité d'un an, à condition que ce soit stipulé expressément dans l'annonce. Dans les six premiers mois suivant la livraison du bien, il ne vous appartient pas, en tant qu'acheteur, de prouver que la marchandise est défectueuse : c'est au vendeur professionnel de démontrer que son article était en parfait état au moment de l'achat. Adressez-lui un courrier recommandé, en lui réclamant une réparation ou, à défaut, un nouvel article ou le remboursement.

Le vendeur peut aussi vous avoir proposé une garantie commerciale, gratuite ou payante, assurée par lui-même ou par le fabricant, qu'il suffit de faire jouer en cas de défaut. Si vous vous êtes adressé à un particulier, la garantie légale de conformité n'est pas valide. Seule joue l'obligation de délivrance conforme, une action en garantie contre les vices cachés, valable pendant une période de deux ans. Elle s'applique à la livraison ou sous certaines conditions (défaut avéré de conception d'un produit, pannes successives sur une pièce...). ■

Comment récupérer sa mise si le vendeur fait le mort

Bruno Levy

Maître Yann Breban, Nexo Associations d'avocats

Pour être remboursé de son achat et à défaut de remboursement amiable, il faut obtenir un titre, c'est-à-dire un jugement de condamnation du vendeur et être en mesure de le faire exécuter. Saisir la justice implique de constituer un dossier réunissant les preuves de ses allégations. Il appartiendra à l'internaute de rapporter la preuve de ses dires (copie de pages écran, procès-verbal de constat, copie de factures, extrait de compte bancaire, numéro de compte bancaire du vendeur, copie de réclamations par voie recommandée et même de mails dont la force probante est admise en droit français). Dans le cas particulier de la fraude par carte bancaire, la loi de 2001 permet aux consommateurs de se retourner vers leurs établissements bancaires. Il en est de même en cas de paiement par chèque ou par virement en cas de fraude. Une démarche auprès de certains services de paiement sécurisé comme PayPal est aussi possible. Si le vendeur n'apporte pas la preuve de la livraison, vous serez remboursé. À défaut de fraude, le consommateur devra saisir la justice, se tourner vers des associations de défense, des organismes officiels (DGCCRF) ou encore déposer plaine en écrivant à la gendarmerie, au commissariat ou au procureur de la République.