

Achats en ligne : voici vos droits !



Acheter en ligne, c'est simple, peu chronophage et le produit est directement livré chez vous... quand tout va bien ! Que faire quand ce n'est pas le cas ? Nous répondons à vos questions.

Trois belges sur quatre ont acheté un produit ou un service en ligne en 2024, selon notre [Belgian Digital Economy Overview](#). Il s'agissait essentiellement de vêtements (46,74 %), d'abonnements à un service de streaming (33,78 %) et de tickets de spectacle (26,84 %). Mais que faire lorsque la transaction ne se passe pas comme prévu ? Découvrez-le en 8 questions-réponses.

1. Mon colis n'a pas été livré ou est en retard, qui dois-je contacter ?

Prenez directement contact avec le vendeur et non avec l'entreprise de livraison. Si vous avez effectué un achat sur une plateforme, il convient d'abord de vérifier qui est le vendeur : la plateforme ou une autre entreprise ? Renseignez-vous donc bien.

Contactez le vendeur parce que la livraison a un jour de retard n'a cependant pas de sens. Bien que le vendeur soit tenu de livrer les produits dans le délai prévu, un petit retard de livraison ne suffit pas pour annuler l'achat.

Toutefois, si la livraison ou le délai d'exécution dépasse largement ce qui était convenu, alors vous pouvez mettre le vendeur officiellement en demeure. Faites-le de préférence par e-mail ou par lettre recommandée (utilisez notre [modèle de lettre](#)) afin de disposer d'un élément de preuve.

2. Mon colis est endommagé. Que faire ?

Vous pouvez invoquer la garantie légale de deux ans. Contactez pour cela le vendeur, et non le fabricant ou le service de livraison. C'est le vendeur qui devra procéder au remplacement, à la réparation ou au remboursement. Il lui revient de se retourner éventuellement contre l'entreprise de livraison s'il estime que cette dernière est responsable.

Si le vendeur refuse d'agir, et qu'il est établi en Belgique, vous pouvez vous adresser au [Service de Médiation pour le Consommateur](#). S'il est établi dans un autre pays de l'Union européenne, tournez-vous vers le [Centre Européen des Consommateurs](#).

3. J'ai reçu un produit qui ne correspond pas à celui que j'ai commandé. Que faire ?

Dans ce cas, demandez au vendeur de reprendre le mauvais produit dans les plus brefs délais et de vous fournir le produit ou le service correct, sans frais supplémentaires. Il est préférable de confirmer cette demande par écrit.

4. J'ai reçu un accusé de réception, mais pas le colis. Que faire ?

Le livreur ne peut signer un accusé de réception à votre place et laisser le colis devant votre porte que si vous l'y avez autorisé. Si ce n'est pas le cas, avertissez le vendeur et le livreur que vous n'avez pas reçu le colis et contestez l'accusé de réception. En cas de litige, faites appel au [Service de médiation pour le secteur postal](#).

5. Le produit ne me convient pas, puis-je le renvoyer ?

Oui. Pour un achat en ligne dans l'Union européenne, vous disposez légalement d'un [droit de rétractation](#) de 14 jours à compter du jour de la réception de votre colis. Vous n'êtes même pas obligé d'attendre de recevoir le colis pour exercer ce droit.

Ce droit s'applique également durant les soldes ou pour des achats faisant l'objet de réductions de prix. Vous ne savez pas comment faire ? Vous trouverez plus d'informations ainsi qu'un [formulaire](#) pour vous rétracter plus facilement dans [cet article](#).

6. J'ai commandé en ligne, qu'en est-il de la garantie ?

La garantie légale de deux ans s'applique pour tout achat d'un consommateur à une entreprise dans toute l'Union européenne, même lors d'un achat à distance. Par conséquent, si vous commandez un colis à un particulier, la garantie légale n'est pas d'application. Elle ne s'applique pas non plus pour des achats à titre professionnels (B2B).

7. Que se passe-t-il si j'ai passé une commande à l'étranger ?

Durant le dernier trimestre 2023, 6 Belges sur 10 ont effectué un achat auprès d'un vendeur établi dans un autre pays de l'Union européenne. Dans ce cas, vous êtes protégé par le droit européen de la consommation. En revanche, ce n'est pas le cas lorsque vous achetez auprès d'un vendeur situé en dehors de l'Union européenne, comme l'ont fait 10 % des Belges en 2023. Ce sont les conditions générales du contrat qui sont alors d'application. En cas de problème, vous devrez compter sur la bonne volonté du vendeur.

8. Puis-je signaler un problème ou une fraude en ligne ?

Oui ! Si vous avez été victime d'une fraude ou d'une pratique commerciale déloyale lorsque vous avez commandé un produit sur internet, si vous n'avez pas pu exercer votre droit de rétractation, ou encore si le vendeur a refusé d'appliquer la garantie légale, [signalez-le via ConsumerConnect](#). L'Inspection économique du SPF Economie analysera le signalement et pourra décider d'ouvrir une enquête pour faire cesser ces pratiques.

17 mai 2026

Contact

Contact Center

Tel: 0800 120 33

Fax: 0800 120 57

info.eco@economie.fgov.be

Etienne Mignolet (FR)

Seulement pour les journalistes

Tel : +32 2 277 86 74

Gsm : +32 486 39 38 91

press@economie.fgov.be

Lien vers cette page

<https://news.economie.fgov.be/264807-achats-en-ligne-voici-vos-droits/>