

Protection des consommateurs

Acheter en ligne et en seconde main : une combinaison sans risque ?



Guillaume Schultz
Assistant à l'Université Saint-Louis –
Bruxelles
Avocat au barreau de Bruxelles

■ Vinted, 2emain.be, eBay et autres : Internet regorge de plateformes de vente. Quels sont les bons réflexes à avoir ?

Naguère, les ventes de seconde main avaient lieu dans les brocantes, les vide-greniers ou encore les friperies. Aujourd'hui, c'est sur Internet qu'il faut être. De Vinted à 2emain.be, en passant par eBay ou encore Facebook Marketplace, Internet regorge de plateformes de vente de seconde main qui ne manquent pas de séduire les consommateurs. Cela n'est toutefois pas sans risque... Quels sont les bons réflexes ?

1 Qui est le vendeur ?

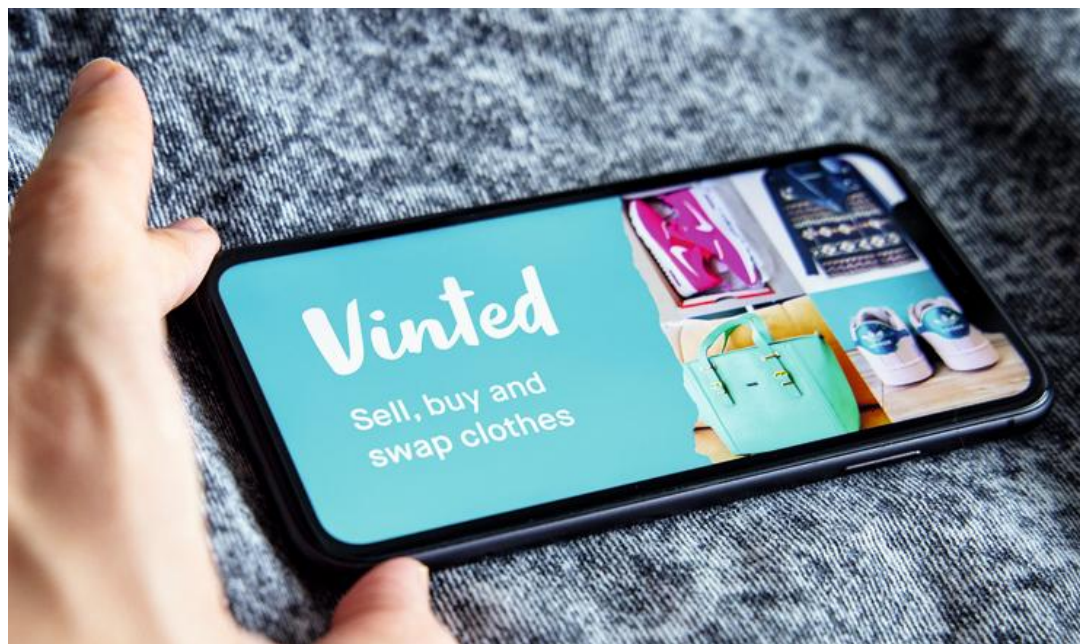
Tout d'abord, la plupart des plateformes de vente en ligne ne vendent pas leurs propres produits. Leur rôle est, moyennant souvent une commission, de mettre leur site (eBay, Vinted, 2emain.be...) à disposition de vendeurs autonomes (qu'il s'agisse de professionnels ou de particuliers) afin qu'ils puissent y vendre divers produits. Le contrat de vente est donc directement conclu entre le vendeur et l'acheteur bien qu'ils aient été mis en relation par la plateforme. Par conséquent, en cas de problème avec le produit acheté, l'acheteur ne pourra pas se retourner contre la plateforme mais devra tenter, en principe, de résoudre le problème directement avec le vendeur. La plateforme ne pourrait être tenue responsable de la mauvaise exécution du contrat de vente (non-livraison, livraison tardive, produit défectueux...). Néanmoins, certaines plateformes peuvent jouer un rôle d'intermédiaire en cas de litige. Cela sera souvent prévu dans ses conditions générales.

L'identité du vendeur est donc fondamentale, de sorte que le premier réflexe doit être de lire le descriptif de l'annonce et de vérifier l'identité du vendeur. À cet égard, un Règlement européen impose aux plateformes de vente en ligne d'assurer la visibilité de l'identité du vendeur et de communiquer à l'acheteur ses coordonnées.

2 Un vendeur professionnel ou particulier ?

Vérifier l'identité du vendeur vous permettra notamment de savoir s'il s'agit d'un vendeur professionnel (par exemple, un garagiste professionnel vendant une voiture d'occasion sur eBay) ou d'un vendeur particulier (par exemple, Madame X. vendant un sac à main sur Vinted).

Si le vendeur est un particulier, les protections ac-



Envie d'acheter un sac sur Vinted à Mme X. ? Rétractation, annulation, etc. : les protections ne sont pas les mêmes !

cordées classiquement aux consommateurs ne s'appliqueront pas. Ainsi, vous ne disposerez pas du délai de rétractation de 14 jours prévu par le Code de droit économique. Vous achetez une armoire Ikea à Monsieur Y. sur Facebook Marketplace et vous regrettez cet achat ? Vous ne pourrez pas annuler votre commande et renvoyer la marchandise à Monsieur Y.

Ensuite, sur le plan de la garantie légale de 2 ans prévue par le Code civil, le fait que le vendeur soit un particulier peut également s'avérer problématique. En effet, la garantie légale de 2 ans (qui peut être réduite à 1 an s'il s'agit d'un bien d'occasion) ne s'applique qu'aux ventes conclues entre un vendeur professionnel et un acheteur particulier et non aux ventes conclues entre deux particuliers. Ainsi, si le smartphone que vous avez acheté à Madame Z. en seconde main sur eBay présente un défaut de conformité, vous ne pourrez pas vous retourner contre elle afin d'obtenir la réparation, le remplacement voire le remboursement dudit smartphone. Néanmoins, si Madame Z. a veillé à vous remettre la facture d'achat initiale du smartphone, vous pourrez toujours essayer d'agir en garantie contre le vendeur initial (c'est-à-dire : le vendeur professionnel ayant vendu le smartphone neuf à Madame Z.) pour autant que vous soyez toujours dans le délai de garantie de 2 ans.

3 Un vendeur établi au sein de l'Union européenne ?

Identifier le vendeur vous permettra également de savoir s'il est établi au sein de l'Union européenne. Si tel n'est pas le cas, il sera souvent difficile, en cas de litige, de faire respecter vos droits contre un vendeur géographiquement éloigné. Soyez également attentif au fait que vous vous exposez, potentiellement, à des droits de douane et à la TVA si le colis est envoyé depuis un pays non européen⁽¹⁾.

4 Attention aux produits contrefaits !

Bien que les conditions générales des plateformes de vente en ligne prohibent la vente de contrefaçons, vous n'êtes pas à l'abri d'un vendeur peu scrupuleux qui arriverait à échapper à la vigilance des procédures de vérification des plateformes.

Vous achetez sur Vinted un vêtement de haute couture en seconde main ? Il convient de privilégier une livraison en mains propres afin de vous assurer de l'authenticité du vêtement.

5 Que faire en cas de litige ?

Le respect de l'application des règles relatives à la protection des consommateurs est contrôlé par la direction générale de l'Inspection économique. Vous pouvez lui signaler toute pratique commerciale illégale ou déloyale en vous adressant au Point de contact en ligne (<https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/fr/bienvenue>).

Il existe également un service de Médiation pour le consommateur qui peut vous aider à régler votre litige à l'amiable. Pour y recourir, vous devez avoir tenté au préalable un arrangement amiable (par écrit) avec le vendeur (<http://www.mediationconsommateur.be>).

Enfin, le Centre européen des consommateurs (<http://www.cecbelgique.be>) dispose d'un service de conseils et d'assistance aux consommateurs en cas de litige avec un vendeur établi dans un autre État membre de l'Union européenne, en Norvège ou en Islande.

→ Sur cette question, consultez, la "communication commune de la Douane et de Bpost" : <https://bit.ly/2SBDjaD>