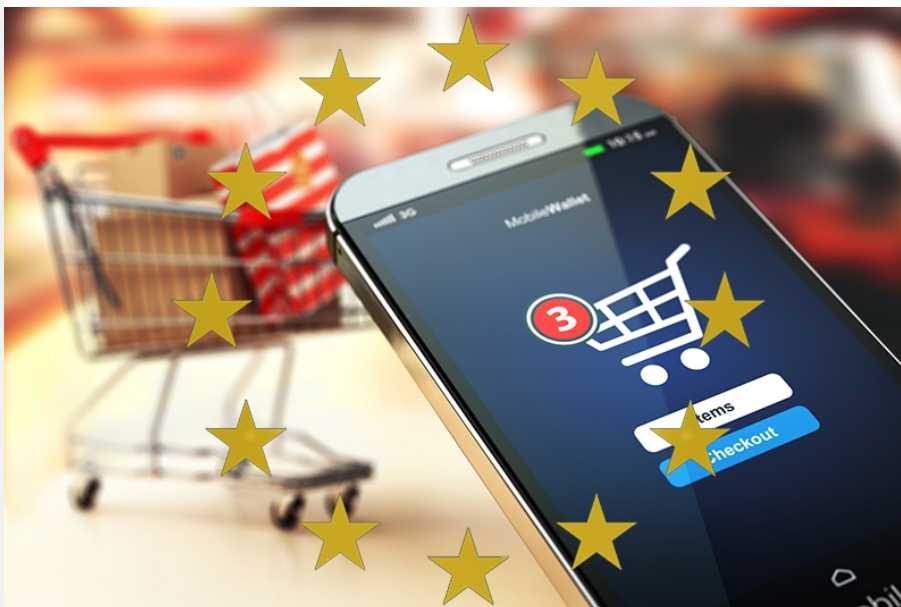


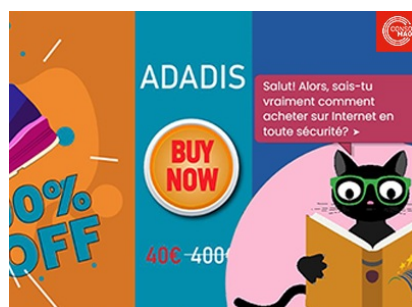
Achat en ligne : consommateurs européens et e-commerce



En Europe, les relations entre consommateurs et e-commerçants sont strictement encadrées par la loi. Quelles sont les informations obligatoires fournies par les vendeurs ? Quels sont les droits de l'acheteur d'un produit sur un site de vente en ligne européen et comment agir en cas de litige ?

Ce dossier pédagogique de l'INC vous propose **4 ressources pour comprendre les droits des consommateurs européens, tout en respectant les règles du e-commerce et effectuer ses achats sur Internet en toute sécurité.**

[Accéder au dossier](#)



Achats sur internet en toute sécurité

Pour les jeunes et les adultes qui achètent sur Internet, ce jeu éducatif et interactif permet d'identifier les points de vigilance pour sécuriser ses achats et mieux connaître ses droits de consommateur.

[Jouer](#)



Comment se faire aider pour un litige en Europe ?

Commande livrée dans un pays européen non livrée ? Vous avez des droits et une possibilité de vous faire aider.

Vous saurez tout en regardant cette vidéo, placée sous le signe de l'Europe.

[Voir la vidéo](#)



Regard sur les bonnes pratiques chez nos voisins européens

Délai de rétractation, durée de garantie, faillite de compagnie aérienne... certains pays européens possèdent des dispositions plus avantageuses que d'autres.

[Lire l'article](#)



Acheter sur Internet en 10 questions-réponses

Cette fiche pratique vous informe sur vos droits vis-à-vis des professionnels de la vente en ligne et sur les recours en cas de litige.

[Lire la fiche pratique](#)

SONDAGE



Produits reconditionnés

Avez-vous déjà possédé un produit reconditionné ?
Avez-vous des commentaires à faire sur les appareils reconditionnés ou les reconditionneurs ?

[Répondez au sondage](#)

ENQUETE



Enquête sur les Français et l'Internet

Nous souhaitons recueillir votre avis sur vos pratiques et votre utilisation d'Internet au quotidien.

[Répondez à l'enquête](#)

Institut national de la consommation
18, rue Tiphaine
75015 Paris



Cet e-mail a été envoyé à {{ contact.EMAIL }} car vous vous êtes abonné à la lettre d'information du site de l'Institut national de la consommation ([mentions légales](#)). Vous pouvez mettre fin à ces envois en cliquant sur le lien de désinscription situé au bas de ce mail. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition ou d'effacement de vos données en nous écrivant à l'adresse dpo@inc60.fr.

A tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil.

[Se désinscrire](#)