

Nouvelle tendance : le drop-shipping

Commander sur internet c'est facile et pratique. On peut commander directement depuis son canapé en bénéficiant d'un vaste choix tout en comparant les offres et en profitant des meilleurs prix.

Il faut toutefois être vigilant notamment parce que de plus en plus de vendeurs en ligne pratiquent le « drop-shipping ». Dans le drop-shipping, le vendeur ne possède aucun stock et les commandes sont envoyées directement aux consommateurs par le fabricant. Les sites de drop-shipping sont totalement légaux et sont régulièrement promus par les influenceurs sur les réseaux sociaux. Malheureusement, cette pratique peut réserver de très mauvaises surprises comme des délais de livraisons très longs, des produits de mauvaise qualité et surtout le caractère éphémère des sites internet qui empêche tout recours ou simple demande de SAV.

Comment repérer un site de drop-shipping ?

Vérifier les conditions générales de vente et les mentions légales du site pour connaître l'adresse de la société ou l'adresse de retour des produits. Il faut privilégier les sociétés basées dans un autre pays de l'Union européenne qui respectent le droit européen de la consommation (droit de rétractation de 14 jours, garantie légale de conformité de 2 ans, ect...).

Quels sont les risques en achetant sur un site de drop-shipping ?

Etant donné que les produits sont expédiés directement par des fournisseurs situés en dehors de l'Union européenne, les délais de livraison sont souvent très longs et des frais de douanes et autres taxes peuvent s'appliquer. De plus, la qualité des produits n'est pas toujours au rendez-vous et vous pouvez-même recevoir des produits contrefaits.

Enfin, même s'il existe une responsabilité juridique du vendeur en cas de problème (non livraison, retard de livraison, produit défectueux, ect...), le caractère éphémère de ces sites promus sur une courte période par les influenceurs du moment, empêche le plus souvent de bénéficier d'un SAV de qualité ou même de pouvoir exercer un recours en cas de non livraison ou de produit défectueux.

Quels sont les recours en cas de problème ?

Dans un premier temps il est important de contacter le vendeur pour essayer de trouver une solution amiable. Sans réponse ou en cas de réponse négative, vous pouvez contacter le Centre Européen des Consommateurs de votre pays de résidence. A défaut de solution amiable et si vous avez payé par carte bancaire, vous pouvez contacter votre banque pour demander un remboursement via la procédure de chargeback.

Centre Européen des Consommateurs GIE
271, route d'Arlon • L-1150 Luxembourg
Tél.: +352 26 84 64-1 • Fax : +352 26 84 57 61
info@cecluxembourg.lu • www.cecluxembourg.lu

L'auteur de la présente fiche d'information ne peut être tenu pour responsable des éventuelles erreurs ou omissions qui y subsisteraient malgré tout le soin porté à sa rédaction. Ni la Commission européenne, ni aucune autre personne n'est responsable de l'usage fait éventuellement d'informations tirées de cette fiche d'information. Ni la Commission européenne, ni l'Agence exécutive pour les consommateurs, la santé, l'agriculture et l'alimentation (CHAFEA), ni aucune autre personne agissant en leur nom n'est responsable de l'usage fait éventuellement d'informations tirées de cette fiche d'information. Cette fiche d'information est financée par le programme Consommateurs de l'Union européenne (2014-2020). Le CEC Luxembourg est un groupement économique créé par l'Etat luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs. Il est soutenu et cofinancé par la Commission européenne.

Cofinancé par
l'Union européenne

