



# PRÉFÈTE DE LA MAYENNE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Laval, le 5 mars 2024

[www.mayenne.gouv.fr/Publications/Salle-de-presse](http://www.mayenne.gouv.fr/Publications/Salle-de-presse)

### VENTE EN LIGNE : RESTEZ VIGILANTS

Vous avez réalisé une commande par internet mais votre article n'arrive pas dans les délais annoncés ou, pire, vous ne l'avez jamais reçu ? Vous êtes peut-être victime d'un commerçant peu scrupuleux fonctionnant sur le mode du *dropshipping*.

Le *dropshipping* ou « livraison directe » est une vente sur internet dans laquelle le vendeur ne se charge que de la commercialisation et de la vente du produit. C'est son fournisseur qui expédie la marchandise au consommateur final. Le consommateur n'a généralement ni connaissance de l'existence du fournisseur ni de son rôle.

Or, certains professionnels de ce mode de vente, inexpérimentés ou peu scrupuleux, peuvent profiter des avantages (absence de trésorerie pour la gestion des stocks et des livraisons, entre autres) pour ne pas donner suite aux commandes tout en recevant les paiements.

Les services de contrôle ont constaté de telles pratiques qui peuvent causer des dommages aux consommateurs et réduire leur confiance dans l'économie numérique.

**En Mayenne, comme dans toute la France, le service de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (CCRF) de la direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP) est très attentif à ce nouveau mode de vente et appelle les consommateurs à la plus grande vigilance.**

Il convient, en effet, d'observer quelques règles de prudence avant de finaliser un achat en ligne :

- dans un premier temps, s'assurer d'avoir accès à toute l'information sur les sites de commerce en ligne :
  - les mentions légales (identité, coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du vendeur),
  - le délai de livraison,
  - les conditions générales de vente (politique de retour des objets commandés, délai de rétractation...);
- chercher à se renseigner sur le site internet consulté pour savoir si d'autres consommateurs le connaissent (en consultant les forums, par exemple) et ceci avant l'acte d'achat.

### Cabinet de la préfète

Tél : 02 43 01 50 54

Mail : [pref-communication@mayenne.gouv.fr](mailto:pref-communication@mayenne.gouv.fr)

Bureau de la représentation de l'État et de la communication interministérielle

1/2

16 place Jean Moulin  
53000 LAVAL

 @Prefet53

 Préfet de la Mayenne

 @prefet53

En cas de manquement ou d'infraction constatés, les services de contrôle sont amenés à verbaliser les responsables des sites peu scrupuleux et à leur demander, en outre, la mise en conformité des documents ou la cessation des pratiques dans les meilleurs délais afin d'éviter que davantage de consommateurs soient lésés.

Si les professionnels ne défèrent pas à ces injonctions, d'autres mesures peuvent être envisagées comme l'injonction numérique (article [L. 521-3-1](#) du Code de la consommation). Celle-ci, outre l'avertissement sur les sites concernés, permet d'obtenir le blocage des noms de domaine, voire le déréférencement des produits mis en vente.

**Pour tout renseignement :**

- 0809 540 550 (numéro d'appel non surtaxé)
- [signal.conso.gouv.fr](https://signal.conso.gouv.fr)
- Application mobile SignalConso (gratuite)
- DGCCRF - RéponseConso - BP 60 - 34935 Montpellier Cedex

**Pour aller plus loin :**

- les textes de référence sont les articles [L. 221-5 à L. 221-7](#); [L. 221-11 et L. 221-12](#) ; [R. 221-1 et suivants](#). du code de la consommation et les articles [L. 221-13 et L. 221-14](#) du même code pour le formalisme du contrat ;
- la fiche pratique de la consommation « ventes en ligne » : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/le-dropshipping>