

LES MARKETPLACES OU PLACES DE MARCHÉ

Categories: [Achat neuf \(garantie\)](#), [Commande, livraison](#), [Commerce : litige lié à la vente](#), [Garanties](#), [Quotidien](#)

Tag: [Conseils](#)



« J'ai acheté un produit qui s'avère défectueux sur le site d'une grande enseigne, mais celle-ci ne veut rien entendre au prétexte que ce n'est pas elle le vendeur. Que faire ? »



1) Qu'est-ce qu'une place de marché ?

La place de marché est aujourd'hui définie comme un site internet sur lequel des vendeurs indépendants, professionnels ou particuliers, ont la possibilité de vendre leurs produits ou services en ligne moyennant, pour les cas les plus connus, une commission prélevée par le site sur chaque vente.

C'est le cas d'Amazon, EBay, Rueducommerce, CDiscount,...

Mais de nombreuses grandes enseignes proposent également, via leur site Internet, d'acheter les produits d'autres vendeurs. C'est le cas de la Fnac, Conforama, La Redoute, Darty, ...

Donc ce n'est pas parce que vous vous trouvez sur son site que c'est à cette enseigne que vous achetez le produit.

Voici deux exemples :

Si nous recherchons un « réveil » sur le site de la Fnac,

VENTE FLASH / LIVRAISON OFFERTE									
	<p>Réveil Imprimé Fortnite LED 7 Couleurs Veilleuse multifonction Calendrier Thermomètre Cadeau Enfant - Inwindesal</p> <p>État: ★★★★☆ (1)</p> <table border="1"> <tr> <td>Poids du produit: 150,00 g</td> <td>En stock: En stock vendeur partenaire</td> </tr> <tr> <td>Marque: Inwindesal</td> <td>Vendu par: Magasins</td> </tr> <tr> <td>Accessoires fournis: 2 piles boutons</td> <td>État: Neuf</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Frais de port: Offert</td> </tr> </table>	Poids du produit: 150,00 g	En stock: En stock vendeur partenaire	Marque: Inwindesal	Vendu par: Magasins	Accessoires fournis: 2 piles boutons	État: Neuf		Frais de port: Offert
Poids du produit: 150,00 g	En stock: En stock vendeur partenaire								
Marque: Inwindesal	Vendu par: Magasins								
Accessoires fournis: 2 piles boutons	État: Neuf								
	Frais de port: Offert								
↓ descendre à vos critères									
	<p>Réveil Intelligent Lenovo Smart Clock Essential Gris</p> <p>Modèle(s): Lenovo Fnac+ ★★★★★ (1)</p> <table border="1"> <tr> <td>Capacité de stockage: 1 Go</td> <td>En stock: En stock en ligne</td> </tr> <tr> <td>Taille de l'écran: 4"</td> <td>Livraison: gratuite</td> </tr> <tr> <td></td> <td>En stock: En stock en magasin</td> </tr> <tr> <td></td> <td>chez</td> </tr> </table>	Capacité de stockage: 1 Go	En stock: En stock en ligne	Taille de l'écran: 4"	Livraison: gratuite		En stock: En stock en magasin		chez
Capacité de stockage: 1 Go	En stock: En stock en ligne								
Taille de l'écran: 4"	Livraison: gratuite								
	En stock: En stock en magasin								
	chez								
	<p>Éveil Lumière Philips HF3525/01</p> <p>Modèle(s): Philips Fnac+ ★★★★★ (10)</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>En stock: En stock en ligne</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Livraison: gratuite</td> </tr> <tr> <td></td> <td>En stock: En stock en magasin</td> </tr> <tr> <td></td> <td>chez</td> </tr> </table>		En stock: En stock en ligne		Livraison: gratuite		En stock: En stock en magasin		chez
	En stock: En stock en ligne								
	Livraison: gratuite								
	En stock: En stock en magasin								
	chez								

Le premier produit de cette image n'est pas vendu par la Fnac, mais par un vendeur partenaire appelé « Magasins ». Pas évident de s'y retrouver !

Autre exemple avec Conforma :

The screenshot shows a marketplace interface with three product listings under the heading 'MEILLEURE NOTE'. Each listing includes a product image, a title, a price, a rating, and a 'Compare le produit' button. The first listing is for a 'Porte chaussures 10 paires' (shoe rack) priced at 32,99€, sold by Conforama, with a 'LIVRAISON OFFERTE' (free delivery) badge. The second listing is for a 'Porte-manteau mobile de rangement' (coat rack) priced at 49,99€, sold by SONMARCHÉ, with 'Livraison gratuite' (free delivery) and 'Disponible' (available) badges. The third listing is for a 'Table de Bureau en MDF, Bureau' (desk) priced at 94€, sold by Meuble express, with 'Livraison gratuite' and 'Disponible' badges.

Dans cette image, seul le premier produit est réellement commercialisé par Conforama.

2) Comment savoir si j'achète à la place de marché ?

Comme vu dans les exemples précédents, le nom du vendeur doit vous être donné. C'est avec ce vendeur que vous concluez la vente, et c'est ainsi avec lui qu'il faut voir en cas de problème. Soyez donc très vigilant !

3) Quelle(s) responsabilité(s) pour la Marketplace ?

Vous pouvez trouver en bas de page internet du site que vous visitez les conditions générales de vente et les conditions générales d'utilisation de la Place de marché.

Voici celles concernant la Marketplace de la Fnac :

« La responsabilité de FNAC DIRECT envers l'Acheteur ne peut être engagée que pour des faits qui lui seraient directement imputables et qui lui causeraient un préjudice directement lié à ces faits. Elle ne peut être engagée pour les préjudices indirects. La responsabilité de FNAC DIRECT ne peut non plus être engagée du fait de la mauvaise utilisation du Service par l'Acheteur ou de toute faute de sa part. Elle ne saurait pas plus être engagée à raison de faits imputables à un tiers au Service.

En outre, conformément à l'article 6-I, 2 et 3 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, FNAC DIRECT ne saurait voir sa responsabilité engagée à raison des contenus rendus disponibles sur le Site par les Acheteurs ou les Vendeurs, notamment en ce qui concerne la description des Produits ou les appréciations que les Acheteurs font des Vendeurs, sauf si elle ne les rendait pas promptement inaccessibles après avoir été informée de leur illicéité dans les conditions prévues par cette loi.

Enfin, FNAC DIRECT décline toute responsabilité en ce qui concerne les ventes que concluent les Acheteurs par l'intermédiaire de son Service avec les Vendeurs, auxquelles elle reste étrangère. Toute plainte relative aux commentaires figurant sur le descriptif des Produits ou aux livraisons des Produits sera redirigée vers le Vendeur désigné, qui assumera l'entière et seule responsabilité à ce titre.

L'Acheteur est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du Service, notamment des appréciations qu'il fait sur le Site, et s'engage à garantir à première demande à indemniser et dédommager FNAC DIRECT de tout dommage, perte, manque à gagner, que FNAC DIRECT pourrait subir si sa responsabilité se trouvait engagée par un tiers, du fait d'une action liée à cette utilisation du Service par l'Acheteur. »

Et celles de Conforama :

« Le Marchand assume l'entière responsabilité en ce qui concerne les produits et services et les offres qu'il met en vente par le biais la Marketplace et traitera seul les réclamations relatives aux produits ou à l'exécution des services

CONFORAMA étant seulement un intermédiaire entre le Marchand et le Client, CONFORAMA ne pourra voir sa responsabilité engagée à la suite d'une vente conclue entre le Marchand et le Client sur la Marketplace, notamment s'agissant d'une contestation relative à la conformité des produits, la conformité de l'offre de vente, les conditions d'exécution du service et du service après-vente, de la livraison et des garanties attachées au produit, la titularité des droits de propriété intellectuelle relatifs aux produits.

CONFORAMA ne pourra voir sa responsabilité engagée envers le Client que pour un dommage direct causé par des faits qui lui seront directement imputables en sa qualité de prestataire technique à l'exclusion de tout autre dommage (perte d'exploitation, etc....) »

Comme vous pouvez le constater, les Places de marché sont des intermédiaires, et à ce titre, leur rôle se cantonne à de la mise en relation. De ce fait, leur responsabilité ne peut pas être engagée si un produit est défectueux par exemple.

4) Qu'en est-il si l'acheteur n'a pas été informé de ses droits ?

Il revient à la Marketplace de mettre à la disposition des vendeurs un espace leur permettant de communiquer aux acheteurs potentiels l'ensemble des informations précontractuelles prévues à l'article L 121-17 du Code de la consommation (droit de rétractation, garanties, mode de règlement des litiges etc.).

Toutefois là encore, si ces informations sont manquantes, il convient de se retourner contre le Vendeur, qui pourra engager la responsabilité de la Place de marché si l'omission lui est imputable.

5) La facture que je reçois avec le produit est au nom de la Place de marché...

Si l'acheteur n'a pas été correctement informé du fait que la Place de marché n'était pas le Vendeur, et notamment s'il reçoit une facture au nom de la Place de marché, alors il peut engager sa responsabilité en cas de problème avec le bien acheté.

En toute hypothèse, nos services ADC France sont à votre disposition gratuitement pour toute question concernant un achat effectué en ligne : 03.62.02.11.15 ou contact@adcfrance.fr

