

Ricardo

FAQ juridiques

1	Engagement créé par la conclusion d'un contrat sur autoRicardo	3
2	Ventes en dehors de la plateforme de Ricardo	3
3	Majorations du prix de vente	3
4	Informations inexactes sur le produit	3
5	Garantie et couverture	4
6	Contrefaçons	5
7	Billets de spectacles	6
8	Délai pour la prise de contact après un achat / une vente	6
9	Délai de paiement	6
10	Délai de livraison, disponibilité	6
11	Problème avec les frais de port	7
12	Frais de douane et TVA en cas d'import	7
13	Propriété intellectuelle	8
14	Droit de rétractation	8
15	Cas des personnes mineures	8
16	Taxes	9
17	Protection des données	9

1 Engagement créé par la conclusion d'un contrat sur autoRicardo

« J'ai mis aux enchères une BMW pour 1000.- Francs sur Ricardo, et j'ai reçu des offres allant jusqu'à 9000.- Francs. La voiture vaut cependant bien plus que ça. Dois-je vraiment céder ma voiture pour 9000.- Francs ? »

→ Oui. Les offres et les ventes faites sur Ricardo sont juridiquement contraignantes pour le vendeur.

« Pour m'amuser, j'ai fait une offre à 1500 Francs pour un système audio. Dois-je vraiment faire l'achat et payer cette somme ? »

→ Oui, les offres faites sur Ricardo sont juridiquement contraignantes pour l'acheteur. Les offres « pour s'amuser » n'ont aucune valeur sur Ricardo. Vous êtes obligé de régler le montant de la vente au vendeur.

« Mon vendeur a vendu l'article à quelqu'un d'autre. Que puis-je faire ? »

→ Une vente faite sur Ricardo est juridiquement contraignante. Le vendeur est dans l'obligation de vous livrer un produit équivalent dans un délai raisonnable.

2 Ventes en dehors de la plateforme de Ricardo

« Un acheteur potentiel m'a contacté via « Questions & Réponses » et demandé si je ne pouvais pas désactiver mon offre et lui vendre le produit à un autre prix en direct. Est-ce que cela est permis ? »

→ Les [CG de ricardo.ch](https://www.ricardo.ch) interdisent clairement un tel procédé. En agissant ainsi, vous et l'acheteur risquez d'être exclus de la plateforme. De plus, vous perdriez la possibilité de faire appel à la protection de l'acheteur de Ricardo en cas de problème avec l'acheteur.

Cependant, tant qu'aucune offre n'a été faite, vous pouvez encore appliquer un prix d'achat immédiat.

3 Majorations du prix de vente

« Un vendeur habitant en Suisse a-t-il le droit d'appliquer la TVA en plus du prix du produit ? »

→ Non, le prix de vente d'un produit entreposé en Suisse s'entend toujours TVA incluse selon les conditions générales de vente de Ricardo.

« Un vendeur habitant à l'étranger a-t-il le droit d'appliquer la TVA en plus du prix du produit ? »

→ Les vendeurs habitant à l'étranger doivent toujours déduire la TVA de leur pays et indiquer un prix sans TVA. L'acheteur de marchandises clairement identifiées comme envoyées de l'étranger devra, lors de l'importation, payer lui-même la TVA Suisse appliquée à ses produits ainsi que les taxes collectées sur l'import (douanes, etc.).

« Dans le descriptif de l'offre, le vendeur liste des modes d'acheminement supplémentaires (par exemple la livraison contre remboursement ou l'envoi par coursier). Il exige des frais supplémentaires pour cela. En a-t-il le droit ? »

→ Oui, à partir du moment où le vendeur indique clairement la mention « selon le descriptif » dans les conditions de paiement.

4 Informations inexactes sur le produit

« Dans le titre de l'offre, le vendeur a indiqué des informations différentes de celles du descriptif. Quelle version est valable ? »

→ Dans l'absolu, le vendeur doit livrer ce qui est le plus favorable à l'acheteur. Il y a seulement exception lorsque le vendeur peut logiquement démontrer que l'indication a été faite accidentellement (« erreur de déclaration » selon le CO).

« J'ai posé une question au vendeur avant de faire mon offre. Il s'avère à présent qu'il a donné une mauvaise information en réponse. Le contrat reste-t-il tout de même valable pour moi ? »

→ Les indications du vendeur (incluant celles des « Questions & Réponses ») ont une valeur de garantie contraignante sur l'objet de la vente. Celui-ci doit donc faire en sorte par ses propres moyens que la marchandise soit conforme à l'état décrit, et la livrer telle qu'il l'a promise.

« J'ai fait une offre lors d'une vente, et par la suite le vendeur a rajouté dans son texte que le produit n'était plus à la vente et qu'il avait fait une erreur de frappe lors de la saisie. Le vendeur a-t-il le droit de refuser la vente pour cette raison ? »

→ En principe, le vendeur doit livrer le produit. Il y a seulement exception lorsque le vendeur peut logiquement démontrer que la modification des informations d'origine a été faite accidentellement (« erreur de déclaration » selon le CO).

« J'ai acheté aux enchères un produit que je supposais être dans un certain état, mais j'ai seulement reçu son emballage. Plus tard j'ai remarqué que l'offre indiquait en petits caractères que l'objet de la vente était bien l'emballage. Cependant, cela ne se remarque pas au premier coup d'œil. Puis-je me retirer de la vente ? »

→ La vente d'emballages seuls sur Ricardo est uniquement autorisée lorsqu'il est indiqué de manière claire et précise dans le titre de l'offre que l'objet de la vente est l'emballage. Le choix de la catégorie dans laquelle est placée l'offre est également déterminant.

Si un vendeur tente de tromper l'acheteur en ne mentionnant qu'en « petits caractères » qu'il ne s'agit que de l'emballage, ce dernier doit prendre contact avec le service client. L'acheteur peut, dans ce cas, se retirer de la vente.

« Le vendeur m'a envoyé un produit totalement différent de ce que j'avais commandé. A présent, il refuse de reconnaître ce fait et affirme m'avoir envoyé le bon produit. »

→ En tant qu'acheteur, vous devez prouver que vous avez reçu le mauvais produit. Ouvrez votre colis de préférence en présence d'un témoin (par exemple le facteur).

« Lors de la création d'une offre de vente, j'ai commis accidentellement une erreur. Malheureusement, quelqu'un a déjà fait une offre. Comment dois-je procéder ? »

→ Prenez contact avec le service client. Celui-ci peut vous exempter des taxes et supprimer l'offre en cas d'erreur évidente ou grossière.

5 Garantie et couverture

Le terme juridique de **couverture** (CO 197) désigne l'obligation du vendeur d'offrir un produit en parfait état au moment de la vente. Le vendeur est en particulier responsable des défauts matériels, c'est-à-dire des défauts non précisés dans la description, qui nuisent considérablement à la valeur ou à l'utilisation de l'objet telle qu'elle était prévue.

A l'inverse, la **garantie** représente un engagement contractuel volontaire du vendeur (parfois aussi du producteur) de se porter garant du bon fonctionnement du produit ou d'une de ses pièces durant une période déterminée, à partir du moment où ceux-ci ont été utilisés d'une manière appropriée.

Sur Ricardo, la notion de garantie signifie que l'acheteur dispose d'un droit fondamental à la réparation ou à l'échange d'un produit qui serait différent de la description initiale ou qui présenterait des défauts (une baisse du prix est également possible si les deux parties sont d'accord pour cela).

Ce qui s'applique dans ce cas :

A la réception d'un produit présentant des défauts (par exemple des problèmes matériels non évoqués au préalable, mais qui existaient au moment de la vente), l'acheteur doit présenter au vendeur une notification de défaut dans les **14 jours**, faute de quoi la garantie expirera. Si le vendeur refuse d'effectuer une réparation ou un remplacement du produit, l'acheteur peut se retirer du contrat (rédhibition).

Les frais de port occasionnés par le renvoi sont à la charge de l'acheteur.

Les défauts occasionnés par l'acheteur lui-même (comme les dommages de casse ou d'humidité) sont exclus de la garantie. Le même principe s'applique pour les dommages causés par le transport ou des défauts de consommables.

Lorsqu'une durée de garantie est indiquée, cela signifie que le vendeur doit se porter garant pour les autres défauts pouvant apparaître plus tard, durant la période indiquée, même si les défauts n'étaient pas visibles lors de l'achat.

« Le vendeur a mis en vente un produit pour lequel il a écrit dans le champ « Garantie » : « Garantie constructeur 1 an ». Le produit est tombé en panne six mois après l'achat et le constructeur refuse de manière injustifiée d'effectuer gratuitement la réparation. Puis-je me retourner contre le vendeur ? »

→ Oui. Si le vendeur a affirmé qu'il existait une garantie constructeur, il est tenu pour responsable. Cela signifie qu'il doit assumer les coûts de réparation si le constructeur (ou importateur) ne fournit pas gratuitement ce service.

« Mon vendeur a exclu la garantie. Or, il s'avère que le produit a des défauts cachés. Est-ce que la garantie s'applique malgré tout pour ces défauts? »

→ Votre vendeur n'est pas tenu de réparer les défauts non décrits qui n'altèrent pas sensiblement la valeur ou l'usage de la chose aux fins prévues. Vous ne pouvez pas non plus vous départir du contrat (résiliation). Il en va autrement uniquement si le vendeur vous a garanti dans l'insertion ou d'une autre manière que les défauts en question n'existaient pas, ou s'il vous a intentionnellement trompé à propos des défauts.

« Mon vendeur a exclu la garantie. Or, il s'avère que le produit présente des défauts dont le vendeur avait manifestement connaissance. »

→ S'il s'agit de défauts qui ont une influence essentielle sur la décision d'achat, le vendeur doit les indiquer dans l'insertion, conformément aux Conditions générales. S'il ne le fait pas, l'exclusion de la garantie est sans effet et l'acheteur dispose d'un droit fondamental à la réparation ou à l'échange d'un produit.

Il y a tromperie intentionnelle (dol) lorsque le vendeur tait sciemment dans l'insertion des défauts qu'il doit juger essentiels pour un acheteur (par exemple une auto photographiée de telle manière qu'une grosse bosse n'apparaît pas).

« La marchandise a été endommagée durant le transport. Qui est responsable ? »

→ Le vendeur n'est pas responsable des dégâts manifestement survenus durant le transport, même s'il a vendu le produit avec une garantie.

Il y a seulement exception lorsque la marchandise n'a pas été emballée de manière soignée ou appropriée, causant ainsi des dégâts.

En cas d'envoi en courrier recommandé, la Poste doit vous dédommager pour une valeur allant jusqu'à 500 Francs pour les pertes, dégradations ou livraisons non correctes.

« Preuve à l'appui, le vendeur a envoyé la marchandise (Track&Trace), mais le paquet m'a été volé dans la boîte aux lettres. Qui répond du dommage? »

→ Avec la distribution dans votre boîte aux lettres, le risque de vol passe sur vous, car aussi bien le vendeur que La Poste ont rempli leurs obligations.

6 Contrefaçons

« J'ai une belle imitation d'un sac Gucci. Ai-je le droit de proposer ce produit sur Ricardo ? »

→ Non. La vente d'imitations, de faux, de copies, de répliques etc. est une atteinte aux droits de marque et n'est pas autorisée sur Ricardo. Votre offre sera supprimée et vous recevrez un avertissement. Dans certaines circonstances, vous serez considéré comme responsable de dommages ou même passible de poursuites, même si vous n'évoquez pas le nom de la marque dans votre offre.

« J'ai vu un produit qui ressemble beaucoup à une contrefaçon. »

→ La vente de contrefaçons n'est pas autorisée sur Ricardo. Signalez l'annonce de manière claire comme contrefaçon en utilisant la fonction « Signaler une offre suspecte » sur la page de l'offre, mais ne faites pas d'enchère.

A ce sujet, nous vous recommandons la lecture de notre [liste de contrôle pour identifier les falsifications](#).

« J'ai enchéri sur un produit de marque, qui s'est révélé être une contrefaçon après la vente. Comment dois-je procéder ? »

→ Si vous constatez après la vente qu'un produit est une contrefaçon, fixez au vendeur un délai raisonnable (par exemple dix jours) pour remplir sa part du contrat en vous livrant le produit de marque promis (et non sa contrefaçon).

→ Si vous possédez un avis écrit du fabricant ou du magasin spécialisé confirmant la falsification du produit, vous pouvez faire appel à la [protection de l'acheteur](#) de Ricardo.

« J'ai enchéri sur un produit de marque depuis l'étranger. Il est à présent bloqué à la douane car il s'agit visiblement d'une contrefaçon. Comment dois-je procéder ? »

→ Si un produit a été reconnu comme contrefaçon et saisi en douane, fixez au vendeur un délai raisonnable (par exemple dix jours) pour remplir sa part du contrat en vous livrant le produit de marque promis (et non sa contrefaçon). S'il ne réagit pas, procédez comme si la marchandise ne vous avait tout simplement pas été livrée.

Si la douane vous envoie une facture, le vendeur est tenu de vous dédommager, du moins tant que vous n'avez pas sciemment fait l'achat d'un produit contrefait.

7 Billets de spectacles

« A-t-on le droit de vendre des billets de spectacles sur Ricardo ? »

→ Si un billet peut être utilisé de manière arbitraire par plusieurs personnes (par exemple les billets de concert), la vente est autorisée, et ce même si le prix de vente final est plus élevé que le prix d'achat initial du billet.

Il n'est cependant pas possible de vendre les billets pour lesquels un titulaire est expressément nommé et une transmission est contractuellement interdite.

8 Délai pour la prise de contact après un achat / une vente

L'acheteur et le vendeur doivent entrer en contact dans les 7 jours après la fin de la vente. Le plus souvent, le vendeur transmet ses informations bancaires pour le virement dans son e-mail de confirmation, ce qui vaut pour prise de contact.

S'il manque à l'acheteur ou au vendeur des informations importantes sur l'autre partie qui seraient nécessaires à l'accomplissement du contrat, la personne demandeuse doit contacter l'autre partie au moins deux fois par e-mail et une fois par téléphone. Si ses questions restent sans réponse durant 7 jours, la partie qui a pris contact a le droit de se retirer de la vente.

9 Délai de paiement

« Quand le prix d'achat devient-il payable ? »

→ Si le vendeur n'indique rien de spécifique dans son offre, le prix d'achat est à payer dans les 14 jours suivant réception des informations de paiement.

« J'ai vendu sur Ricardo un produit avec retrait par l'acheteur. Mais celui-ci ne vient pas chercher son achat et ne le paye donc pas. »

→ L'acheteur est obligé de venir chercher et payer son produit sous 14 jours. Si l'acheteur refuse le paiement malgré les rappels et dans le délai imparti, le vendeur peut réclamer le prix d'achat par voie judiciaire ou se retirer de la vente. De plus, les frais de clôture peuvent être remboursés.

10 Délai de livraison, disponibilité

« Jusqu'à quand un article peut-il être livré lorsqu'il est indiqué dans l'offre comme 'Livable immédiatement' ? »

→ Si le paiement en avance a été choisi et que le vendeur a spécifié la disponibilité comme 'Livable immédiatement', le vendeur dispose de 14 jours après réception du paiement pour livrer le produit.

« Jusqu'à quand un article peut-il être livré lorsqu'il est indiqué dans l'offre comme 'Disponible sous 5 jours' ? »

→ La disponibilité représente le temps nécessaire au vendeur après le paiement pour disposer de la marchandise. Le délai de livraison comprend donc le délai de disponibilité de 5 jours ouvrés plus les 14 jours dont un vendeur dispose généralement pour livrer le produit.

« J'ai vendu ou acheté un produit sur Ricardo, mais l'autre partie ne me contacte pas. Je ne dispose d'aucune adresse ni numéro de compte pour envoyer le produit ou virer l'argent. »

→ Si l'une des parties ne donne pas à l'autre partie les informations nécessaires à la réalisation du contrat, cette dernière est tenue de la contacter au moins deux fois par e-mail et une fois par téléphone dans les 7 jours suivant la conclusion du contrat. Si ces demandes restent sans réponse, la personne en demande d'informations est autorisée, après l'expiration des 7 jours, à se retirer du contrat.

De plus, le vendeur peut déposer une demande de remboursement des frais de clôture.

« J'ai payé le prix d'achat mais le vendeur ne me livre pas. »

→ Si le vendeur a précisé 'Livable immédiatement', il dispose d'un délai de 14 jours après réception du paiement pour livrer le produit. Dans le cas d'un délai de disponibilité plus long, il faut ajouter à cela le nombre de jours correspondants. Veuillez toujours attendre l'expiration de ce délai. Si la livraison n'a toujours pas été effectuée, les mesures suivantes peuvent être prises :

→ Après 20 jours d'attente, vous avez la possibilité d'envoyer une relance au client dans votre espace utilisateur « MyRicardo » (Mes achats > Articles achetés > Détails de l'offre).

Si la livraison ne se fait pas, envoyez au vendeur deux relances écrites, imposez-lui un délai de livraison raisonnable et menacez-le sinon de vous retirer du contrat de vente.

Si le vendeur continue de refuser la livraison de la marchandise, vous avez les possibilités suivantes :

- Faites part au vendeur par écrit (un e-mail suffit) de votre retrait du contrat et réclamez le remboursement du prix d'achat en incluant les frais de port.
- 30 à 60 jours après la fin de l'offre, vous pouvez déposer une demande de protection acheteur.

« Mon acheteur n'ayant pas payé le produit sous 14 jours, j'ai fait une demande de remboursement des frais de dossier. Ai-je à présent le droit de remettre le produit en vente ? »

→ Avant de vendre à nouveau un article, il vous faut au préalable vous retirer du contrat de vente vis-à-vis du précédent acheteur (un e-mail suffit).

11 Problème avec les frais de port

« Le vendeur a indiqué dans son offre des frais de port aberrants. Dois-je les payer ? »

→ Oui. D'un point de vue juridique, votre offre est contraignante car les frais de port étaient clairement indiqués. A l'avenir, veuillez signaler ce type de vendeur au service client (avant la vente) afin que nous puissions entamer des démarches contre cette pratique.

« J'ai acheté plusieurs articles à mon vendeur. Celui-ci exige maintenant des frais de port individuels pour chaque article. N'est-il pas obligé d'envoyer tous les articles en un colis ? »

→ Non. Si rien d'autre ne figure dans l'offre, le vendeur peut exiger des frais de port individuels par article.

« L'acheteur de mon article vit à l'étranger. Ai-je le droit de demander des frais de port supérieurs à ce qui est indiqué dans l'offre ? »

→ Oui. Si rien d'autre n'est indiqué, les frais de port indiqués dans l'offre valent pour une livraison en Suisse. Vous pouvez exiger d'un acheteur étranger le paiement des frais de port nécessaires. Pour le choix du mode de livraison (A-Post, coursier, etc), engagez de préférence une discussion avec l'acheteur.

12 Frais de douane et TVA en cas d'import

« J'ai acheté un produit à l'étranger et je reçois à présent une facture de la douane suisse. Dois-je la payer ? »

→ Lorsque le vendeur est expressément installé hors de Suisse, vous avez l'obligation, en tant qu'importateur de la marchandise, de payer les frais de douane et la TVA indiquée.

Si, à la lecture de l'offre, il ne vous semblait pas explicite que la marchandise serait livrée depuis l'étranger (en particulier si le vendeur habitait ou avait son siège en Suisse), c'est le vendeur qui devra régler la douane et la TVA.

13 Propriété intellectuelle

« Ai-je le droit d'utiliser les photos et le texte d'autres offres dans ma propre offre ? »

→ Non. Vous devez uniquement utiliser des photos et du texte que vous avez produits ou rédigés vous-même.

« Ai-je le droit d'utiliser dans mon offre des photos et du texte issus du site web du fabricant de mon produit ? »

→ Non. Il s'agit là d'une infraction au droit d'auteur, ce qui est interdit tant que vous ne pouvez pas présenter une autorisation officielle du fabricant.

Les listes de caractéristiques produits, que les fabricants publient fréquemment sur leur site, sont l'exception à cette règle. De telles listes peuvent être copiées, tant qu'elles ne décrivent que brièvement les propriétés du produit.

« Ai-je le droit d'utiliser le logo de la marque d'un fabricant pour mon offre ? »

→ Non, mais vous avez le droit de photographier le logo présent sur votre produit et d'ajouter cette photo à votre offre. De plus, vous pouvez indiquer la marque dans le texte de manière normale et neutre.

« Un vendeur de Ricardo porte atteinte aux droits de ma marque / droits d'auteurs / droits de conception / droit des brevets. Que puis-je faire ? »

→ Dans de tels cas, Ricardo vous propose [le programme IPCop](#).

→ [Voir le formulaire « Signaler une offre portant atteinte aux droits sur le produit »](#)

14 Droit de rétractation

« Ai-je un droit de rétractation sur les achats que j'ai faits sur Ricardo ? »

→ Non. En Suisse, contrairement à l'Union Européenne, il n'y a pas de droit de rétractation pour les consommateurs, et nous n'imposons pas aux vendeurs d'en proposer un. Vous avez donc seulement un droit de retrait si la marchandise présente (objectivement) des défauts et que le vendeur refuse d'y remédier ou de faire un échange dans un délai raisonnable.

Le vendeur peut toutefois proposer de lui-même un droit de rétractation, par exemple dans son descriptif produit.

15 Cas des personnes mineures

« Un jeune de moins de 18 ans a acheté aux enchères un de mes produits. Dois-je lui livrer la marchandise ? »

→ Les mineurs ne sont en principe pas autorisés à devenir membres de Ricardo. S'ils décident tout de même de contourner nos conditions générales, cela n'aura pas d'influence sur vos obligations en tant que vendeur. Seul le mineur lui-même a la possibilité de se retirer du contrat. Si vous lui avez livré la marchandise, il doit bien sûr la payer ou bien se retirer et vous renvoyer la marchandise. Dans un tel cas, nous vous remboursons également les taxes.

« Mon enfant mineur a fait une vente aux enchères sur Ricardo. Doit-il payer les taxes à Ricardo ? »

→ Oui, du moins tant que les taxes restent dans le cadre de l'argent de poche de l'enfant mineur et que celui-ci peut reconnaître la portée de son geste commercial.

« Mon enfant mineur a accidentellement acheté un article avec mon téléphone mobile. Dois-je payer pour l'article ? »

→ Oui. Vous êtes en principe responsable de l'utilisation de votre identifiant et de votre compte personnel, et ne devez donc transmettre vos données utilisateur à aucun tiers. Dans ce genre de cas, vous pouvez essayer de trouver une solution à l'amiable avec le vendeur.

16 Taxes

« Dois-je déclarer les revenus que je perçois grâce à mes ventes sur Ricardo ? »

→ Si vous réalisez des ventes régulièrement et en grande quantité sur Ricardo, vous devez en principe déclarer vos gains en tant que revenu. Les conditions d'imposition sur le revenu peuvent varier d'un canton à un autre. Veuillez contacter votre conseiller fiscal ou l'administration fiscale de votre canton ou commune pour en savoir plus.

En tant que vendeur suisse, vous êtes de plus soumis à la TVA si la valeur des marchandises vendues dépasse 100'000.- CHF par an.

17 Protection des données

« J'aimerais fermer mon compte sur Ricardo et souhaite que Ricardo efface toutes mes données suite à cela. Comment dois-je procéder ? »

→ Nous accédons volontiers aux demandes de fermeture de compte. Le seul prérequis pour cela est de n'avoir aucune transaction ou facture en cours.

En vertu de la loi de protection des données suite à la fermeture de votre compte, vous pouvez exiger la suppression des données sauvegardées par Ricardo. Selon le code suisse des obligations, nous sommes obligés de conserver vos données pendant une certaine durée, indépendamment de cette demande, pour pouvoir fournir des preuves en cas de litiges. Parmi ces données se trouvent votre nom, votre adresse, vos évaluations et vos offres ayant donné lieu à une vente.

→ [Voir les informations sur la protection des données de ricardo.ch](#)

« Dois-je m'attendre à ce que Ricardo diffuse mes données à la police ou autres autorités d'instruction ? »

→ Ricardo est légalement obligé de fournir aux autorités d'instruction les données nécessaires à une enquête dans des cas suspects.