



**Questions et réponses juridiques
(FAQ)**

Contenu

1	Caractère obligatoire des contrats conclus sur ricardo.ch	3
2	Ventes hors de la plateforme de ricardo.ch	3
3	Interdiction de manipuler ses propres enchères	4
4	Vente à un autre enchérisseur	4
5	Les informations du vendeur relatives à la garantie prévalent sur les CG de ricardo.ch	4
6	Suppléments au prix de vente	5
7	Informations erronées données par le vendeur	5
8	Garantie	7
9	Les prestations ne sont pas fournies, ou trop tard	9
10	La marchandise n'est pas livrable après l'achat	12
11	Problèmes liés aux frais d'envoi	12
12	Droits de douane et taxe sur la valeur ajoutée à l'import	13
13	Cas spécifique des billets de manifestations	13
14	Usurpation d'identité et autres tromperies	14
15	Faillite	15
16	Propriété intellectuelle	16
17	Impressum, droit de révocation	17
18	Système d'évaluation	17
19	Données précises sur des entreprises	18
20	Mineurs	18
21	Impôts	19
22	Ventes effacées par ricardo.ch et liste des produits interdits	19
23	La relation entre vous et ricardo.ch	19
24	Dois-je véritablement intenter action en justice	20

FAQ Juridique

La satisfaction des clients de ricardo.ch nous tient à cœur. Votre satisfaction dépend notamment du bon fonctionnement des transactions opérées par l'intermédiaire de notre plateforme. Or, il peut arriver que des membres ne soient pas d'accord sur des questions d'ordre juridique liées à ricardo.ch. Ce chapitre a été conçu pour vous aider, le cas échéant, à trouver rapidement la bonne solution.

Si vous avez d'autres questions, notre [Service clientèle](#) vous aidera volontiers. Nos juristes interviennent dans les cas plus complexes.

Cependant, tous ces conseils et les informations données par le Service clientèle ne remplaceront jamais une véritable consultation juridique. Elles ne sont pas non plus une incitation à entamer un procès. En aucun cas ricardo.ch n'assumera une quelconque responsabilité au cas où un tribunal ne devait pas suivre notre opinion décrite dans ce document.

1 Caractère obligatoire des contrats conclus sur ricardo.ch

„J'ai mis en vente une BMW sur ricardo.ch pour 1'000 francs. Des enchères ont été placées jusqu'à 9'000 francs. Or, ce véhicule a une valeur de 20'000 francs. Dois-je vraiment remettre cette voiture pour 9'000 francs?“

Oui. Les insertions sur ricardo.ch ont un caractère obligatoire. C'est le sens de notre plateforme.

„Pour plaisanter, j'ai placé une offre de 1'500 francs sur une installation stéréo. Dois-je vraiment payer cette somme?“

Il n'y a pas d'offres «pour rire» sur ricardo.ch. Vous êtes tenu de payer le prix d'achat au vendeur. Pour savoir s'il existe éventuellement un droit de vous retirer du contrat (résiliation), cliquez [ici](#).

2 Ventes hors de la plateforme de ricardo.ch

„Un acheteur potentiel m'a contacté via «Questions» et m'a demandé si je ne pourrais pas clôturer la vente et lui vendre la marchandise à un autre prix. Un tel mode de procéder est-il correct?“

Les Conditions générales de ricardo.ch interdisent clairement ce mode de procéder. En contrevenant à cette interdiction, vous-même et l'acheteur courez le risque d'être exclus de notre plateforme. De plus, en cas de problèmes avec l'acheteur, vous perdrez la possibilité de demander à ricardo.ch la protection pour vendeur. Cependant, aussi longtemps qu'aucune enchère n'a été placée, vous pouvez activer la fonction « Achat direct » ou « Proposition de prix ».

„J'ai vu sur ricardo.ch quelque chose que j'achèterais volontiers, mais dont le prix est trop élevé ou dont la durée de vente est trop longue pour moi. Puis-je placer une offre inférieure au vendeur à l'aide de la fonction «Questions» et lui demander d'annuler son prix fixe / son enchère pour me vendre ensuite l'objet en question?“

Non, c'est interdit. Vous risquez l'exclusion de notre plateforme et perdrez toute protection offerte par le programme de protection pour acheteur.

Aussi longtemps qu'aucune offre n'a été placée, vous pouvez toutefois proposer au vendeur d'activer la fonction « Achat direct » ou « Proposition de prix » et effectuer l'achat direct ou faire une proposition de prix officielle au vendeur si celui-ci entre en matière sur votre demande.

3 Interdiction de manipuler ses propres enchères

„J’ai l’impression qu’un vendeur fait monter ses prix en enchérissant lui-même. Y est-il autorisé?”

Non. Ce comportement est contraire à nos Conditions générales. Par ailleurs, c’est de la concurrence déloyale, et donc un acte punissable. Veuillez nous signaler immédiatement de pareils cas afin que nous puissions prendre les mesures appropriées.

Après un achat, si vous constatez qu’un vendeur a enchéri lui-même, vous n’êtes pas lié par le contrat et pouvez vous en départir pour dol (tromperie intentionnelle).

Cependant, en votre qualité d’acheteur, vous devez pouvoir prouver qu’il s’agit effectivement d’un cas de manipulation d’enchères. En cas de suspicion, notre Service clientèle pourra vous confirmer, même après la clôture de la vente, s’il s’est agi d’une manipulation d’enchères ou non.

4 Vente à un autre enchérisseur

„Dans une enchère, mon offre a été battue par celle d’un autre enchérisseur. Or voici que le vendeur, après clôture de la vente, prend contact avec moi via un e-mail la plateforme ricardo.ch et m’offre pour mon dernier prix misé un objet identique. Peut-il agir ainsi? Et dois-je accepter cette offre?”

Il a le droit de le faire. Il s’agit en l’occurrence d’une fonctionnalité de notre plateforme qui s’appelle «Vente à un autre enchérisseur». Vous n’avez cependant aucune obligation d’accepter cette offre.

5 Les informations du vendeur relatives à la garantie prévalent sur les CG de ricardo.ch

„Est-ce que les informations d’un vendeur relatives à la garantie et figurant dans une insertion prévalent sur les Conditions générales de ricardo.ch?”

Oui. Les informations données par le vendeur à propos de la garantie sont dotées d’un effet obligatoire. Les dispositions des CG de ricardo.ch ne sont valables que si le vendeur n’a rien mentionné de contraire.

Exemple: un vendeur écrit dans son insertion qu’il accorde un droit de retourner sa marchandise sans conditions pendant un délai de 2 semaines. Par la suite, il défend le point de vue selon lequel les Conditions générales prévoient uniquement qu’il doit réparer les vices de la marchandise et que celle-ci n’étant pas défectueuse, il ne la reprendra pas.

Dans cet exemple, le vendeur doit accorder sans conditions le droit de retour promis.

6 Suppléments au prix de vente

„Est-ce qu'un vendeur résident en Suisse peut ajouter la taxe sur la valeur ajoutée au prix de vente?”

Non. Le prix de vente d'une marchandise qui est entreposée en Suisse s'entend toujours TVA incluse, conformément aux Conditions générales de ricardo.ch.

„Est-ce qu'un vendeur de l'étranger peut ajouter la taxe sur la valeur ajoutée au prix de vente?”

Les vendeurs de l'étranger doivent toujours déduire la TVA étrangère et indiquer les prix sans TVA.

Les personnes qui achètent une marchandise décrite de manière reconnaissable dans l'insertion comme un envoi en provenance de l'étranger doivent payer elles-mêmes la TVA suisse perçue sur la marchandise à l'importation, ainsi que d'éventuelles autres taxes prélevées à l'import (droits de douane, etc.).

Pour le cas où le vendeur n'a pas déclaré que la marchandise serait envoyée depuis l'étranger, voir [ici](#).

„Le vendeur peut-il ajouter au prix d'achat la «taxe anticipée de recyclage» (TAR)? ”

Non. Une éventuelle TAR est déjà inclus dans le prix d'achat, conformément aux Conditions générales de ricardo.ch.

„Dans la description de l'article en vente, le vendeur liste les modes de livraison supplémentaires (par exemple contre remboursement ou envoi par service de livraison). Il exige pour cela une rémunération séparée. A-t-il le droit de faire cela?”

Oui, s'il les mentionne dans les conditions de paiement ou de livraison [«selon description»].

7 Informations erronées données par le vendeur

„Le vendeur a indiqué dans le titre quelque chose d'autre que ce qui figure dans la description de l'article en vente. Qu'est-ce qui s'applique alors?”

Le vendeur doit livrer ce qui est le plus avantageux pour l'acheteur. Seule exception à ce principe: lorsque le vendeur peut, d'une part, rendre plausible qu'il a fourni la donnée par mégarde et que, d'autre part, la différence de valeur entre l'article vendu figurant dans le titre et celui de la description est nettement supérieure à 30%.

Si le vendeur refuse de livrer l'article correct, procédez comme décrit [ici](#).

„J'ai gagné un seul article, alors que je voulais en acheter plusieurs (dans des enchères multiples où plusieurs articles identiques sont à enchérir). Qu'est-ce qui s'applique alors?”

L'offre est valable. Vous êtes tenu contractuellement d'acheter et de payer une pièce. L'acheteur n'a ni le droit d'acquérir un nombre supérieur d'objets pour son offre initiale, ni le droit de se retirer de l'achat d'une seule pièce.

„J’ai posé une question au vendeur avant le placement d’une enchère. Or, il s’avère qu’il a donné une réponse erronée. Le contrat est-il néanmoins valable pour moi?”

Les indications du vendeur ont valeur d’assurances données au sujet de l’objet acheté. Elles ont un effet obligatoire. Le vendeur doit faire remettre à ses frais la marchandise en l’état conforme à ses indications et la livrer comme promis. S’il ne le fait pas, procédez comme décrit [ici](#).

„Le vendeur prétend qu’il a mis en vente par mégarde un nombre de produits supérieur à ce qu’il possédait en réalité.”

Le vendeur doit se procurer les produits supplémentaires et les livrer. Exception: s’il peut justifier de manière probante comment il en est arrivé à indiquer un nombre erroné dans son insertion. S’il y a suspicion que le vendeur tente de se soustraire à l’exécution d’enchères désavantageuses pour lui, le vendeur peut aussi devoir prouver à l’acheteur le nombre d’exemplaires du produit qu’il a effectivement en stock au moment en question et, combien d’entre eux ont déjà été vendus.

Si le vendeur ne peut justifier de manière concluante comment il en est arrivé à mentionner un nombre erroné dans son insertion, il doit livrer la marchandise. S’il refuse de livrer, veuillez lire [ici](#).

„J’ai placé une offre. Le vendeur m’écrit que la marchandise n’est plus à vendre parce qu’il aurait fait une faute concernant le prix ou d’autres données relevantes. Il ne veut pas livrer la marchandise. Peut-il agir de la sorte?”

Le vendeur doit livrer la marchandise. Seule exception à cette règle: lorsque le vendeur peut, premièrement, rendre plausible qu’il a publié par mégarde les informations initiales et que, deuxièmement, la différence de valeur entre la marchandise correspondant aux informations initiales et celle conforme aux données exactes est nettement supérieure à 30% («Erreur de déclaration» selon le Code des obligations).

Exemple: un vendeur écrit qu’une auto mise en vente a 120’000 km au compteur, bien que ce véhicule n’ait parcouru en réalité que 12’000 km jusqu’ici. Dans ce cas, le vendeur peut retirer l’insertion sans inconvénient. S’il avait indiqué 120’000 au lieu de 100’000, il ne pourrait pas retirer l’article de la vente.

„J’ai commis une grave erreur lors de l’insertion d’un produit. J’aimerais faire effacer celle-ci afin de pouvoir remettre le produit en vente.”

Tant qu’aucune offre n’est placée, le vendeur est autorisé à effacer la publication ou de la modifier.

„Par inadvertance, j’ai fait une erreur lors de la mise en vente d’un produit. Malheureusement, quelqu’un a déjà placé une offre. Comme dois-je procéder?”

Prenez contact avec le Service clientèle. Nous effacerons l’enchère s’il s’agit d’une grave erreur manifeste. Dans ce cas nous vous ferons grâce des frais.

„La photographie et le produit réellement expédié diffèrent manifestement l’un de l’autre. Je ne suis pas d’accord avec le produit envoyé. Que dois-je faire?”

Tant que les différences ne sont pas imputables à un dommage de transport (à ce sujet, voir [ici](#)), le vendeur n’a pas exécuté le contrat. Vous pouvez procéder comme suit.

8 Garantie

„Que faut-il comprendre sous le terme de «garantie» lorsqu'un vendeur l'utilise?"

A défaut d'indication contraire du vendeur, voici ce qui s'applique:

Sur ricardo.ch, le terme est utilisé de la même façon que le ferait un non-juriste, à savoir comme le droit de l'acheteur à la réparation ou au remplacement de la marchandise défectueuse. Si le vendeur refuse, même après la deuxième demande qui lui en a été faite, de réparer ou de remplacer la marchandise, l'acheteur peut se retirer du contrat (résiliation). Selon les Conditions générales de ricardo.ch, une réduction du prix d'achat n'est pas possible (sauf si les 2 parties sont prêtes à accepter une telle réduction).

Si le vendeur n'indique pas de délai de garantie, l'acheteur doit annoncer les défauts au vendeur dans les 14 jours ouvrables à dater de la livraison de la marchandise, faute de quoi la garantie s'éteint.

Si un délai de garantie est mentionné (par exemple quelques mois, 1 an, 2 ans), cela signifie que le vendeur doit également intervenir pour des défauts apparaissant ultérieurement, pendant la durée de garantie indiquée, même si les défauts n'étaient pas visibles lors de la vente.

Les défauts imputables à l'acheteur lui-même (par exemple dommages par suite de bris ou d'humidité, etc.) sont exclus de la garantie.

„Sur le site ricardo.ch, on lit «Garantie: ---». Est-ce qu'une garantie est exclue par là ? Est-ce que s'applique en lieu et place la garantie normale selon la loi?"

Non, car un profane désigne la garantie légale en raison des défauts de la chose (art. 197 CO) par le mot «garantie». Or cette dernière formulation exclut aussi bien une «garantie», autrement dit un droit à la réparation de la chose, que la «garantie légale» (droit à la réduction du prix d'achat ou à la résiliation du contrat).

„J'ai acheté un produit qui a une garantie. Or, il est défectueux. Quels sont mes droits?"

En règle générale, la garantie est fondée sur ce que vous a promis le vendeur.

S'il n'a pas décrit plus en détail la garantie, c'est la règle suivante qui s'applique en vertu des Conditions générales de ricardo.ch: vous devez communiquer au vendeur, dans le délai de 14 jours ouvrables à compter de la livraison du produit, que sa marchandise est défectueuse et que vous voulez faire valoir la garantie. Vous pouvez exiger du vendeur la réparation du produit à ses frais. Si le vendeur refuse la réparation du vice (mais en cas de réparation défectueuse, il a droit à une deuxième tentative), vous pouvez retourner la marchandise contre remboursement du prix d'achat. (Le cas échéant, vous pouvez faire exécuter le remboursement du prix d'achat par voie juridique.)

Les frais de port pour le renvoi de la marchandise sont à la charge de l'acheteur.

Une réduction du prix d'achat est exclue (sauf si acheteur et vendeur s'entendent à ce sujet).

„J'ai vendu un produit avec garantie. Or, l'acheteur exige la réparation d'un défaut qui n'existait certainement pas au moment de la vente."

L'acheteur doit prouver que le défaut existait à l'achat. C'est sa responsabilité que d'inspecter le produit (autant que possible en présence de témoins) tout de suite après l'achat et de porter immédiatement réclamation pour des défauts. Si l'acheteur peut citer des témoins de l'existence du défaut, la garantie déploie ses effets.

Le vendeur a vendu un produit et a noté dans le champ «Garantie»: «Garantie du fabricant une année». Or, le produit s'est cassé 6 mois après la vente. Le fabricant refuse à tort une réparation gratuite. Puis-je m'en prendre au vendeur?

Oui. Si le vendeur dit qu'il y a une garantie du fabricant, il répond de cela. Autrement dit, il doit supporter les frais de réparation si le fabricant (ou l'importateur) ne fournit pas cette prestation gratuitement.

„La marchandise a subi un dommage de transport. Qui répond du dommage?”

Le vendeur ne doit pas répondre des dommages qui, preuve à l'appui, ont été causés par le transport, même s'il a vendu la marchandise avec garantie.

Seule exception à cette règle: si la marchandise n'a pas été emballée avec soin et qu'elle a subi un dommage de ce fait.

Pour les envois inscrits, La Poste rembourse la perte, l'endommagement ou une distribution erronée, et ce à concurrence de 500 francs.

„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 ces défauts. 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. 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).

„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 les dispositions de nos Conditions générales s'appliquent. [Plus d'infos](#)

„J'ai l'impression qu'un vélo vendu sur ricardo.ch est un objet volé. Puis-je tout de même enchérir valablement?”

Il est très important pour ricardo.ch qu'il n'y ait sur notre plateforme aucune vente de marchandises acquises délictueusement. En de tels cas, nous collaborons avec la police afin de faire arrêter les malfaiteurs. Au lieu de placer une enchère, veuillez faire part de telles insertions à notre Service clientèle (via la fonction «Signaler un article suspect»).

„J'ai découvert mon vélo volé sur ricardo.ch. Que dois-je faire?”

Contactez notre Service clientèle afin que nous puissions prendre des mesures.

„J'ai acheté aux enchères un produit de marque depuis l'étranger. Or, il est bloqué à la douane car il s'agit manifestement d'une contrefaçon. Comme dois-je procéder?”

Il est très important pour ricardo.ch qu'il n'y ait sur notre plateforme aucune vente de marchandises contrefaites. En de tels cas, nous collaborons avec la police afin de faire arrêter les malfaiteurs.

Si les autorités douanières ont reconnu que le produit est une contrefaçon, fixez un délai raisonnable au vendeur (par exemple 10 jours) pour qu'il remplisse son contrat en vous livrant le produit de marque promis

(et non pas une contrefaçon). S'il ne réagit pas, procédez comme s'il ne vous avait absolument pas livré la marchandise. [Plus d'infos](#)

Si la douane vous adresse par ailleurs une facture, le vendeur vous doit le remboursement de ces frais dans la mesure où vous n'avez pas sciemment placé une enchère sur un produit de contrefaçon.

9 Les prestations ne sont pas fournies, ou trop tard

„J'ai payé à l'avance son produit au vendeur, mais il ne le livre pas. Est-ce que ricardo.ch répond de mon dommage?”

ricardo.ch ne fait qu'entretenir une plateforme, mais elle n'est pas partenaire contractuelle dans les transactions elles-mêmes. En conséquence, nous ne pouvons pas assumer la responsabilité pour des manquements de nos membres/vendeurs.

Cependant, dans ce cas particulier, vous pouvez faire appel, suivant les circonstances, au programme de protection pour acheteur de ricardo.ch. Vous en saurez davantage à ce sujet [ici](#).

„Dans quel délai dois-je être livré?”

A défaut d'indication contraire du vendeur dans son insertion, il doit livrer la marchandise dans les 14 jours ouvrables à dater de la conclusion du contrat. Si un paiement d'avance est convenu et si le vendeur a mentionné «en stock» à titre de disponibilité, celui-ci doit envoyer la marchandise dans un délai raisonnable après réception du paiement anticipé (au plus tard dans les 14 jours). Si le vendeur a signalé un délai de disponibilité plus long, c'est le délai mentionné qui s'applique dès la réception du paiement anticipé.

„Quand le prix d'achat est-il exigible?”

A défaut de spécification contraire du vendeur dans son insertion, le prix d'achat doit être réglé au plus tard dans les 14 jours à compter de la réception de la marchandise. Si un paiement d'avance est convenu, le délai est pris en compte à partir du moment où vous avez reçu les informations concernant le paiement.

„L'acheteur ne paie pas la marchandise que je lui ai livrée. Comme dois-je procéder?”

A défaut de convention contraire, le prix d'achat est exigible 14 jours ouvrables après la livraison. Dans votre centre d'utilisateur «My Ricardo», vous avez la possibilité d'adresser une fois une sommation à l'acheteur en retard de paiement (voir Mes ventes à Articles vendus à Détails). S'il n'y a toujours pas de réaction, adressez-nous un e-mail. Conformément à nos Conditions générales, nous examinerons les mesures à prendre contre l'acheteur, autrement dit un avertissement ou une exclusion. Nous attirons votre attention sur notre système d'évaluation, dans lequel vous devriez mentionner de tels incidents.

Si l'acheteur persiste dans son refus de payer le prix d'achat convenu, vous devriez envisager de faire valoir votre créance par la voie juridique. De ce point de vue, la société ricardo.ch n'est pas en mesure d'entreprendre elle-même des démarches juridiques. En effet, elle ne fait que mettre à disposition le moyen technique pour les transactions entre acheteur et vendeur. Elle n'est pas partie contractuelle. C'est pourquoi vous devez vous-même entreprendre de telles démarches à l'encontre de l'acheteur.

Comme il existe en Suisse 26 codes cantonaux de procédure civile, nous sommes dans l'incapacité de vous donner une instruction pour l'exécution de votre créance. Nous vous conseillons de vous informer à ce sujet auprès du greffe du tribunal compétent ou auprès de l'association locale des avocats.

Dans certains cas, vous pouvez toutefois recourir au programme de protection pour vendeur de ricardo.ch. Vous en saurez davantage à ce sujet [ici](#).

„J’ai vendu ou acheté une marchandise sur ricardo.ch, mais l’autre partie ne se manifeste pas. Je n’ai pas non plus d’adresse où acheminer la marchandise, ni de numéro de compte où verser l’argent.”

Si l’une des parties ne dispose pas, au sujet de la partie cocontractante, des données nécessaires à l’exécution du contrat, elle est tenue de réclamer ces données dans les 7 jours à compter de la conclusion du contrat, ce au moins 2 fois par courriel et 1 fois par téléphone. Si ces demandes restent vaines, la partie qui les a formulées est autorisée à se départir du contrat (résiliation) à l’échéance des 7 jours ouvrables à dater de la conclusion du contrat.

„J’ai vendu sur ricardo.ch une marchandise dont l’acheteur doit prendre livraison. Or celui-ci ne se présente tout simplement pas pour en prendre livraison. Il n’a pas non plus payé l’article.”

L’acheteur est tenu de prendre livraison et de payer la marchandise dans les 14 jours.

Si l’acheteur refuse de payer en dépit d’une sommation supplémentaire moyennant octroi d’un délai raisonnable, vous pouvez alors faire valoir votre créance (prix d’achat) par voie juridique (informations complémentaires [ici](#)) ou vous départir du contrat (résiliation).

„J’ai payé le prix d’achat, mais le vendeur ne livre pas la marchandise.”

Si le vendeur a mentionné «en stock» à titre de disponibilité, il doit envoyer la marchandise dans un délai raisonnable après réception du paiement anticipé (2-3 jours ouvrés) mais au plus tard après 14 jours. Si le vendeur a signalé un délai de disponibilité plus long, c’est le délai indiqué qui s’applique dès la réception du paiement anticipé. Si la livraison n’intervient pas dans les délais, vous pouvez procéder de la manière suivante:

Dans votre centre d’utilisateur «My Ricardo», vous avez la possibilité d’adresser une fois un rappel au vendeur (voir Mes achats à Articles achetés à Détails). S’il n’y a toujours pas de réaction, adressez-nous un courriel. Conformément à nos Conditions générales, nous examinerons les mesures à prendre à l’encontre du vendeur, soit un avertissement ou une exclusion. Nous attirons votre attention sur notre système d’évaluation.

Si le vendeur refuse de livrer la marchandise, vous avez les possibilités suivantes:

1. Vous informez par écrit le vendeur (si possible par Lettre Signature) de votre retrait du contrat et vous exigez le remboursement du prix d’achat. Veuillez mentionner la non-livraison dans l’évaluation du vendeur.
2. Vous faites exécuter la livraison de la marchandise par voie judiciaire à l’encontre du vendeur.
3. Si une marchandise identique peut être obtenue sur le marché (ceci vaut avant tout pour des produits neufs), fixez au vendeur un dernier délai de 5 jours et avertissez-le que vous allez procéder ensuite à un achat de remplacement. S’il laisse encore passer ce délai sans réagir, procurez-vous ailleurs la marchandise à un prix raisonnable. Vous pouvez exiger du vendeur le remboursement du prix d’achat payé (si nécessaire par voie juridique). Si vous avez payé davantage par cette voie que le prix convenu initialement avec le vendeur, vous pouvez exiger de celui-ci le remboursement de la différence.

Nous attirons aussi votre attention sur notre protection pour acheteur. En cliquant [ici](#), vous pouvez obtenir des informations plus détaillées à ce sujet.

„Le vendeur m’a fait parvenir un tout autre produit que ce que j’avais commandé, ou même un paquet totalement vide. Il refuse de reconnaître les faits et prétend qu’il m’a envoyé le bon produit.”

En votre qualité d’acheteur, vous devez prouver que vous n’avez pas reçu le bon produit. Dans la mesure du possible, ouvrez donc le paquet reçu en présence d’un témoin. Pour un produit cher, demandez au facteur s’il ne vous accorderait pas quelques secondes pour assister à l’ouverture du paquet. Il acceptera certainement.

Quoi qu’il en soit, vous devriez mentionner de tels incidents dans l’évaluation du vendeur. De plus, nous serions heureux que vous annonciez cet incident à notre Service clientèle (via la fonction «Signaler un article suspect»).

„Le vendeur m’a livré un produit de moindre qualité que le produit publié.”

Exemple: le vendeur met en vente un iPod avec 32 GB de mémoire mais livre le modèle doté de 16 GB.

En agissant ainsi, le vendeur n’a pas rempli son contrat, si l’offre contenait plusieurs articles identiques (prix fixe ou enchère multiple). Dans la mesure où l’appareil mis en vente est offert sur le marché, le vendeur doit s’en procurer un et le livrer. S’il refuse, procédez de la façon présentée [ici](#).

Remarque: la situation est différente si un seul appareil (en particulier un bien consommable) est vendu, et qu’il ne correspond pas aux promesses faites ou est défectueux. Pour en savoir plus, cliquez [ici](#).

„J’ai commandé une marchandise sur facture, mais le vendeur ne livre pas.”

Si le vendeur a mentionné «en stock» à titre de disponibilité, il doit envoyer la marchandise dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat (2-3 jours ouvrés - au plus tard 14 jours). Si le vendeur a signalé un délai de disponibilité plus long, c’est le délai indiqué qui s’applique dès la conclusion du contrat.

Si la livraison n’intervient pas dans les délais, vous pouvez procéder de la manière suivante:

Dans votre centre d’utilisateur «My Ricardo», vous avez la possibilité d’adresser une fois une sommation au vendeur défaillant (voir Mes achats à Articles achetés à Détails). S’il n’y a toujours pas de réaction, adressez-nous un courriel. Conformément à nos Conditions générales, nous examinerons les mesures à prendre à l’encontre du vendeur, autrement dit un avertissement ou une exclusion. Nous attirons votre attention sur notre système d’évaluation.

Si le vendeur continue à refuser la livraison de la marchandise, vous devez lui fixer un autre délai raisonnable (par exemple 5 jours). S’il le laisse passer sans réagir, vous avez les possibilités suivantes:

1. Vous informez le vendeur par écrit (si possible par Lettre Signature) que vous vous retirez du contrat. Veuillez mentionner la non-livraison dans l’évaluation du vendeur.
2. Vous faites exécuter la livraison de la marchandise par voie judiciaire à l’encontre du vendeur.
3. Si une marchandise identique peut être obtenue sur le marché (ceci vaut avant tout pour des produits neufs), fixez au vendeur un dernier délai de 5 jours et avertissez-le que vous allez vous procurer ensuite la marchandise ailleurs s’il n’a pas livré à l’échéance du délai. S’il laisse passer ce délai sans réagir, procurez-vous la marchandise ailleurs à un prix raisonnable. Vous pouvez exiger du vendeur le remboursement du prix d’achat payé (si nécessaire par voie juridique). Si vous avez payé davantage par cette voie que le prix convenu initialement avec le vendeur (prix à la clôture des enchères ou prix fixe), vous pouvez également exiger du vendeur le remboursement de la différence.

„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.

„Mon acheteur n'a pas payé. J'ai donc adressé une demande de remboursement des frais de ricardo.ch. Puis-je maintenant vendre la marchandise ailleurs?"

Non. Vous devez notifier par écrit à l'acheteur (si possible par Lettre Signature) que vous vous retirez du contrat. Si l'acheteur n'a pas fourni sa prestation pendant le délai convenu par contrat, vous pouvez remettre l'article en vente. (Si rien n'a été convenu, l'acheteur doit payer dans les 14 jours).

10 La marchandise n'est pas livrable après l'achat

„Selon l'insertion, la marchandise est en stock, mais par la suite le vendeur ne peut pas livrer."

L'acheteur peut fixer au vendeur un délai raisonnable (en règle générale 7 jours devraient suffire) pour qu'il lui livre la marchandise.

Si le vendeur ne la livre toujours pas, procédez de la manière suivante: [Plus d'infos](#)

„La marchandise a déjà été vendue ailleurs."

L'acheteur peut alors fixer au vendeur un délai raisonnable pour que celui-ci lui procure un produit identique.

Si le vendeur ne livre toujours pas la marchandise, procédez de la manière suivante: [Plus d'infos](#)

„La marchandise a été détruite après la conclusion du contrat mais avant livraison. Qui répond du dommage?"

Les Conditions générales de ricardo.ch règlent ce cas de la manière suivante: le vendeur est responsable aussi longtemps que la marchandise n'a pas été remise ou envoyée. L'acheteur peut donc, en cas de destruction ou d'endommagement de la marchandise avant ce moment-là, fixer au vendeur un délai raisonnable pour que celui-ci lui procure un produit identique.

Si le vendeur ne le livre toujours pas, procédez de la manière suivante: [Plus d'infos](#)

Si le produit a été détruit ou endommagé après l'expédition, le risque passe à l'acheteur.

11 Problèmes liés aux frais d'envoi

„Le vendeur a mentionné dans son insertion des frais d'envoi surfaits. Dois-je les payer?"

Oui. D'un point de vue juridique, votre enchère est dotée d'un effet obligatoire, car les frais d'envoi étaient clairement mentionnés. Cependant, veuillez nous signaler de tels vendeurs afin que nous puissions agir contre eux. Nos règles interdisent les frais d'envoi surfaits.

„J’habite à l’étranger. Le vendeur n’a pas indiqué les frais d’envoi pour mon pays. Il exige maintenant un montant très exagéré à ce titre. Dois-je payer ce montant?”

Vous ne devez payer que les frais effectivement encourus pour le port et l’emballage. Le vendeur ne peut pas vous facturer séparément son travail pour l’emballage et l’envoi. Toutefois, il n’est pas tenu sans accord préalable de livrer dans un pays qu’il n’a pas mentionné comme région cible pour sa vente.

„L’acheteur de mon article est à l’étranger. Puis-je lui facturer des frais de port plus élevés que ce qui était indiqué dans la mise en vente?”

A défaut d’accord contraire, les indications relatives aux frais de port dans l’insertion se rapportent à l’envoi en Suisse. Vous pouvez exiger de l’acheteur à l’étranger les frais d’envoi qui vous sont réellement occasionnés. Pour le choix du mode d’envoi (courrier A, service de livraison, etc.), vous avez avantage à en parler avec l’acheteur.

12 Droits de douane et taxe sur la valeur ajoutée à l’import

„J’ai acheté un produit en provenance de l’étranger. Or, je reçois une facture salée des Douanes suisses. Dois-je la payer?”

Oui. En tant qu’importateur de la marchandise, vous devez également payer les droits de douane et une éventuelle taxe sur la valeur ajoutée (pour de plus amples informations à ce sujet, voir [ici](#).) Il était par ailleurs visible dans l’insertion que le vendeur est à l’étranger.

S’il n’est pas visible pour vous, à partir de l’insertion, que la marchandise sera livrée depuis l’étranger (c’est surtout le cas lorsque le vendeur réside en Suisse ou y a son siège), le vendeur doit prendre en charge les droits de douane et la TVA.

13 Cas spécifique des billets de manifestations

„Puis-je vendre des billets sur ricardo.ch?”

Si le billet est transmissible à volonté à d’autres personnes, la vente est sans problème, et ce même si le prix de vente finit par être plus élevé que le prix initial du billet.

Mais si le billet n’est pas transmissible, il doit ressortir clairement de la description du produit que l’acheteur risque de se voir refuser la prestation.

J’ai placé une enchère sur un billet. Le concert a été annulé. Puis-je exiger du vendeur le remboursement du prix d’achat?

En l’occurrence, c’est le cas d’espèce qui est déterminant:

Si vous avez déjà reçu le billet et que l’organisateur du concert reprend le billet de tout détenteur, adressez-vous à l’organisateur en question pour qu’il vous rembourse le billet. Il vous versera alors le prix d’achat initial du billet. Mais le vendeur n’est pas tenu de vous rembourser le prix d’achat que vous avez offert pour le billet sur ricardo.ch. (Il peut cependant vous garantir avant la vente qu’il vous reprendra le billet en cas d’annulation.)

Si vous avez déjà reçu le billet, mais que l'organisateur du concert ne reprend les billets que du premier acheteur, adressez-vous au vendeur et demandez-lui de vous reprendre le billet contre remboursement du prix d'entrée initial (et non pas le prix que vous avez offert en enchère pour le billet) et de se charger lui-même de la rétrocession du prix du billet auprès de l'organisateur. Le vendeur du billet n'est cependant pas tenu, sous l'angle juridique, d'accepter ce mode de procéder et pourrait exiger par exemple de votre part une indemnisation pour la restitution du billet.

Si vous avez placé une enchère pour le billet après que le concert ait déjà été annulé ou soit devenu impossible pour une quelconque raison, vous pouvez sans autre vous retirer du contrat de vente et, le cas échéant, exiger du vendeur le remboursement du prix d'achat payé.

Si vous avez placé une enchère sur le billet avant que le vendeur ne l'ait obtenu de l'organisateur et que le vendeur ne peut plus vous le livrer en raison de l'annulation, vous pouvez simplement vous retirer du contrat de vente et, le cas échéant, exiger du vendeur le remboursement du prix d'achat payé.

14 Usurpation d'identité et autres tromperies

„J'ai reçu une facture de ricardo.ch pour l'insertion d'articles, mais je ne suis pas membre et/ou”

„J'ai reçu une facture de ricardo.ch pour une insertion que je ne n'ai pas faite.”

Il est arrivé exceptionnellement que des escrocs se soient emparés des comptes de membres de ricardo.ch ou aient ouvert des comptes au nom de tiers (usurpation d'identité). Nous partons du principe que les membres inscrits ont eux-mêmes placé leurs articles via leur compte (au demeurant, nous avons vérifié leur adresse au moyen d'une lettre, et le compte est protégé par un mot de passe). C'est pourquoi nous devons également facturer les frais pour de telles insertions.

Si, malgré tout, vous voulez invoquer une usurpation d'identité, nous exigeons de votre part que vous déposiez par écrit auprès de la police ou de l'autorité chargée de l'instruction, à titre de preuve de votre bonne foi, une plainte pénale contre inconnu pour usurpation d'identité. Dès que nous serons en possession de la preuve du dépôt de cette plainte, nous pourrons vous exonérer des frais encourus sur votre compte. Par cette procédure, nous rendons plus difficile le travail d'éventuels escrocs.

Sur demande, notre Service clientèle vous fournira un modèle de plainte pénale écrite.

„Au cours d'une enchère, mon offre pour un produit précieux a été battue par un autre enchérisseur. Le prétendu vendeur s'annonce et me propose un deuxième produit identique. Je dois verser l'argent via Western Union ou envoyer l'argent comptant. N'est-ce pas risqué?”

Oui. Soyez très prudent avec les paiements anticipés dans de tels contextes. En cas de doute, refusez un paiement d'avance ou utilisez un tiers de confiance tel que Moneybookers, que ricardo.ch propose également.

Cependant, si vous avez accepté une offre où seul un paiement anticipé était mentionné, vous êtes tenu de l'exécuter. (Si vous ne voulez pas le faire, demandez au vendeur s'il accepterait un autre mode de paiement. Faites-le avant d'accepter l'offre ou d'enchérir. Utilisez pour cela la fonction «Questions».)

„Je pensais avoir gagné des enchères pour un produit, mais je n'ai reçu que l'emballage. Or, je constate que dans l'insertion, il n'est justement question que de l'emballage. Mais on ne s'en aperçoit pas au premier coup d'œil. Dois-je payer?”

Non. Le cas échéant, vous pouvez exiger le remboursement du prix d'achat déjà payé.

Il est déjà arrivé que des arnaqueurs vendent aux enchères des emballages de produit et tentent ainsi de tromper des acheteurs potentiels en n'attirant leur attention qu'en «petits caractères» sur le fait qu'il ne s'agissait que d'un emballage.

Vendre valablement des emballages sur ricardo.ch n'est possible qu'à condition d'indiquer clairement dans le titre du produit que seul l'emballage est vendu.

Veillez signaler à notre Service clientèle toutes les insertions violant ce principe (via la fonction «Signaler un article suspect»).

„Un inconnu m'a demandé si je pouvais lui transmettre une lettre qui me serait adressée et qui me parviendrait à l'occasion. Pour ce service, il m'a proposé 100 francs. Un tel mode de procéder est-il correct?”

Non! Il est déjà arrivé que des escrocs tentent par ce moyen de contourner la vérification d'adresse de ricardo.ch. Il se peut que vous vous rendiez coupable d'escroquerie si vous transmettez de telles lettres.

Veillez prendre contact avec notre Service clientèle si une telle chose vous est arrivé.

„J'ai reçu de quelqu'un une offre de gagner de l'argent avec des ventes sur ricardo.ch. Je dois placer des produits pour cette personne et encaisser les paiements sur mon compte bancaire. Ensuite, je dois faire virer l'argent à cette personne. On m'a dit que l'envoi de l'article vendu ne passerait pas par moi.”

Ne donnez jamais suite à ce genre d'offres. On a déjà vu des cas où les «vendeurs» se sont éclipsés avec l'argent sans laisser de traces, et sans livrer la marchandise.

15 Faillite

„J'ai conclu via ricardo.ch un contrat de vente avec un vendeur ricardo.ch. Dans l'intervalle, le vendeur a manifestement fait l'objet d'une procédure de faillite. Comment dois-je procéder?”

Les contrats avec ce vendeur demeurent valables en dépit de l'ouverture de la faillite. Le vendeur a toujours le droit d'exiger de votre part le paiement du prix d'achat s'il veut livrer la marchandise.

Vous avez cependant le droit de refuser un paiement *d'avance* aussi longtemps que le vendeur n'a pas garanti la livraison de la marchandise (article 83 du Code des obligations). Nous vous conseillons de faire usage de ce droit à la garantie.

Veillez prendre contact avec le vendeur pour convenir avec lui de la suite des opérations. Nous vous recommandons de vous en tenir à une livraison contre facture, contre remboursement ou de prendre livraison vous-même.

Si le vendeur ne réagit pas à votre demande dans les 2 semaines ou refuse une garantie, une livraison contre facture ou une autre modalité de la sorte, vous êtes autorisé à vous retirer du contrat de vente par une communication au membre (si possible par écrit et par Lettre Signature) et à refuser valablement le paiement du prix de vente.

16 Propriété intellectuelle

„Puis-je utiliser dans mon insertion des photos et textes provenant d'autres insertions?“

Non. Vous ne pouvez utiliser que les photos et textes que vous avez vous-même faites, respectivement rédigés.

„Puis-je utiliser dans mon insertion des photos et textes provenant du site Internet du fabricant de mon produit?“

Non. Cela constitue une violation des droits d'auteur et est interdit dans la mesure où vous ne pouvez pas présenter une autorisation officielle d'un fabricant.

Il y a cependant une petite exception pour des listes comportant les caractéristiques des produits, telles que les fabricants les publient souvent sur leurs sites Internet. Vous pouvez copier ces listes pour autant qu'elles ne fassent que présenter en peu de mots les caractéristiques.

„Puis-je importer des produits d'autres pays et les vendre sur ricardo.ch?“

Oui, et aussi pour des produits bénéficiant de la protection des marques ou de brevets. Mais il est possible que s'appliquent des restrictions à l'importation (par exemple pour des denrées alimentaires, etc.), au sujet desquelles vous devez être vous-même au clair. Des droits de douane, impôts ou autres taxes (par exemple redevances SUISA pour les lecteurs MP3) sont souvent perçus. Si vous envoyez ou faites envoyer directement l'article depuis l'étranger, vous devez clairement le signaler dans l'insertion.

„Puis-je utiliser pour une insertion un logo de marque de la page Internet du fabricant de mon produit?“

Non, mais vous pouvez photographier le logo de la marque sur votre produit et ajouter cette photo dans votre insertion. Vous pouvez en outre mentionner la marque dans le texte, sous une écriture normale et neutre.

„J'ai constaté que sur ricardo.ch un vendeur a violé mes droits de marque, mes droits d'auteur, de design ou mes brevets. Comment dois-je procéder?“

ricardo.ch vous offre pour de tels cas le programme *IPCop*. Vous en saurez davantage à ce sujet [ici](#).

„Puis-je vendre sur ricardo.ch les logiciels qui ont été livrés avec mon PC?“

Exemple : J'ai acheté un ordinateur sur lequel était installé Windows. Maintenant, j'aimerais installer Linux. Puis-je vendre mon logiciel Windows?

Oui. La vente (et l'acquisition) de logiciels OEM («original equipment manufacturer software»), qui ont été distribués par le fabricant ou par son partenaire de distribution uniquement en tant que «bundle», autrement dit comme un paquet homogène, est autorisée pour autant que les logiciels aient été effacés sur le PC où ils étaient initialement installés. Le logiciel ayant appartenu à l'origine au «bundle» peut être vendu séparément sur ricardo.ch, c'est-à-dire indépendamment du matériel informatique d'origine.

Selon le droit suisse, peu importe si le fabricant imprime autre chose sur les supports de données ou sur les enveloppes de ceux-ci.

En pareil cas, transmettez à l'acheteur les supports de données ainsi que les autocollants collés sur le PC (s'il y en a).

„J’ai acheté un logiciel Windows Vista avec mon ordinateur. Or, j’ai maintenant une mise à jour pour Windows 7. Puis-je vendre l’ancien DVD avec Windows Vista sur ricardo.ch?”

Non. Pour exploiter les mises à jour d’un logiciel, vous avez également besoin de la licence pour la version antérieure du logiciel. Vous ne pouvez donc pas la revendre.

17 Impressum, droit de révocation

„Est-ce que j’ai un droit de révocation pour des achats que j’ai faits sur ricardo.ch?”

Non, contrairement à ce qui se passe dans l’UE, la Suisse ne connaît pas de droit de révocation pour les consommateurs. Nous ne prescrivons pas non plus à nos vendeurs d’en accorder un. Vous n’avez donc un droit de retrait que si la marchandise était (objectivement) défectueuse et que le vendeur refuse de supprimer les défauts dans le délai utile ou de fournir un remplacement («résiliation»).

Le vendeur peut cependant vous accorder un droit de révocation de lui-même, par exemple dans sa description du produit.

„Lors d’une vente à un acheteur étranger, dois-je afficher des indications supplémentaires dans mon insertion, par exemple à propos de la garantie?”

Non. Vous ne devez pas non plus obligatoirement offrir une garantie en raison des défauts de la chose, ni une garantie. Nous vous recommandons toutefois de faire absolument une distinction claire, dans les conditions de livraison, entre les frais de transport en Suisse et à l’étranger.

„En ma qualité de vendeur professionnel, dois-je intégrer dans mes insertions un impressum avec nom, adresse, numéro de TVA, e-mail, etc.?”

Cela dépend du droit applicable dans votre pays. S’agissant de vendeurs de l’Union européenne qui veulent faire figurer un impressum, nous les autorisons à utiliser un impressum à titre exceptionnel (droit de l’UE).

La loi suisse n’oblige pas les vendeurs à publier un impressum. C’est la raison pour laquelle nous ne le leur imposons pas.

18 Système d’évaluation

„J’ai eu un litige avec l’autre partie. Elle a donné une mauvaise évaluation à mon sujet. Puis-je faire quelque chose contre cela?”

Nos utilisateurs doivent donner des évaluations conformes à la vérité. Elles doivent être objectives et ne peuvent revêtir un caractère diffamatoire.

Cependant, ricardo.ch souvent ne peut pas juger quelle partie a raison dans un litige. C’est pourquoi nous nous abstenons d’intervenir dans le système d’évaluation. Notre système vous donne toutefois la possibilité d’émettre des commentaires sur les évaluations que vous avez reçues de votre cocontractant. Veuillez d’abord faire usage de ce moyen pour prendre position sur une évaluation négative.

Dans des cas évidents, notre Service clientèle peut toutefois, après avoir repris contact avec la partie adverse, effacer des évaluations négatives et exiger du membre en question qu'il procède à une nouvelle évaluation.

„J'ai donné une mauvaise évaluation à un vendeur. Pour se venger, il m'a rendu la pareille même si j'avais réglé correctement ma partie du contrat.”

Dans les cas évidents, notre Service clientèle peut effacer des évaluations négatives et exiger du membre en question qu'il procède à une nouvelle évaluation. Les évaluations dont notre Service clientèle peut comprendre qu'elles ont été faites par esprit de vengeance sont interdites et seront effacées.

19 Données précises sur des entreprises

„Mon partenaire contractuel est une entreprise, mais je ne sais pas précisément comment elle s'appelle. En effet, les indications pour le déroulement de la vente sont incomplètes.”

Dans ces cas, veuillez vous adresser au Service clientèle afin que nous puissions donner l'instruction à votre cocontractant de compléter ses données.

20 Mineurs

„Un jeune de moins de 18 ans a placé chez moi une enchère sur une marchandise. Dois-je lui livrer la marchandise?”

Les mineurs ne sont pas autorisés à devenir membres de ricardo.ch. S'ils le font malgré tout en contournant nos dispositions y relatives, cela n'a cependant aucune influence sur votre obligation en qualité de vendeur.

Seul le mineur lui-même a la possibilité de se retirer du contrat. Si vous lui avez livré la marchandise, il doit naturellement vous la payer ou, tout au moins, se retirer du contrat et vous renvoyer la marchandise. En pareil cas, nous vous remboursons aussi les frais.

„Un jeune de moins de 18 ans peut-il refuser de payer/livrer?”

Les mineurs ne sont pas autorisés à devenir membres de ricardo.ch. S'ils le font malgré tout en contournant nos dispositions y relatives, vous n'êtes tenu de remplir votre part du contrat qu'à condition que la valeur de celui-ci fluctue dans les limites de son argent de poche et qu'il ait pu reconnaître la portée de son acte, ou que les parents aient approuvé l'affaire auparavant ou après coup.

Si vous avez livré la marchandise ou payé le prix d'achat à un mineur et que par la suite, il fait usage de son droit de se retirer du contrat, il doit évidemment vous restituer la marchandise ou vous rembourser le prix d'achat. En pareil cas, nous vous remboursons aussi les frais.

„ Mon enfant mineur a placé une insertion sur ricardo.ch. Est-ce qu'il doit payer les frais à ricardo.ch?”

Oui, tout au moins aussi longtemps que les frais en question restent dans les limites de l'argent de poche de l'enfant et que celui-ci a été en mesure de reconnaître la portée de son acte.

21 Impôts

„Dois-je déclarer les revenus que je réalise sur ricardo.ch?”

Si sur une base régulière et dans une mesure relativement importante, vous faites des affaires sur ricardo.ch, vous devez déclarer le bénéfice en tant que revenu et payer les impôts en conséquence. Les créances au titre de l'impôt sur le revenu peuvent varier d'un canton à l'autre, raison pour laquelle nous ne pouvons faire ici que ces déclarations d'ordre général. Pour en savoir plus, veuillez prendre contact avec votre conseiller fiscal ou l'autorité fiscale de votre canton ou de votre commune.

En tant que vendeur suisse, vous êtes en outre soumis à la taxe sur la valeur ajoutée, si vos livraisons annuelles dépassent un total de 100'000 francs.

22 Ventas effacées par ricardo.ch et liste des produits interdits

„ricardo.ch a effacé l'une de mes insertions. A quoi cela tient-il?”

Dans certains cas, ricardo.ch efface des insertions, soit parce que des raisons éthiques nous interdisent le commerce de certaines choses (pornographie, matériel raciste, etc.), soit parce que le commerce de certaines choses est interdit de façon générale (drogues, etc.). Il se peut aussi que vous ayez conçu votre insertion d'une manière illicite, par exemple en ajoutant des liens Internet ou en utilisant des photos que vous n'avez pas prises vous-même, ou en plaçant l'insertion dans la mauvaise catégorie. Veuillez consulter la liste des [produits interdits](#).

Le cas échéant, ricardo.ch efface votre insertion et vous communique par e-mail la raison de l'effacement. Vous recevez les frais de publication en retour.

„Puis-je placer une enchère pour une imitation d'un sac Gucci?”

Non. La vente d'imitations, de contrefaçons, de répliques, etc. est une violation du droit des marques. Votre enchère sera effacée et, sous certaines conditions, vous vous exposez à devoir verser des dommages-intérêts, voire à subir des sanctions pénales, même si vous ne mentionnez pas le nom de la marque. Veuillez consulter la liste des [produits interdits](#).

23 La relation entre vous et ricardo.ch

„Le Service clientèle de ricardo.ch a bloqué mon compte. Peut-il le faire?”

Selon les Conditions générales, il n'existe pas de droit à l'inscription, à l'adhésion, à l'utilisation du site Web de ricardo.ch ou de prétention aux services de ricardo.ch. En particulier, ricardo.ch peut en tout temps refuser une inscription, exclure un membre, interdire une utilisation ou supprimer un service.

„J'aimerais utiliser un logo de ricardo.ch sur mon site Internet afin de faire référence à mes ventes actuelles sur ricardo.ch. Puis-je le faire?”

ricardo.ch se réserve le droit d'examiner la chose en fonction du cas d'espèce. Veuillez vous mettre en contact avec notre Service clientèle.

„J’ai fait fermer mon compte chez ricardo.ch et j’aimerais que ricardo.ch efface toutes mes données. Comment dois-je procéder?”

Vous fondant sur la loi sur la protection des données, vous pouvez exiger, après résiliation de votre qualité de membre, l’effacement des données enregistrées sur ricardo.ch. Nous accédons volontiers à ce souhait. Toutefois, selon le Code suisse des obligations, nous sommes tenus malgré votre demande de conserver certaines données pendant dix ans, afin de pouvoir apporter des preuves en cas de litiges. Font notamment partie de ces données votre nom, votre adresse, vos évaluations et vos mises en vente couronnées de succès.

Vous trouverez d’autres informations sur la protection des données dans notre [déclaration de protection des données](#).

„Dois-je m’attendre à ce que ricardo.ch communique mes données à la police et à d’autres autorités chargées de l’instruction?”

La loi oblige ricardo.ch, dans des cas concrets de suspicion, à remettre aux autorités chargées de l’instruction les informations nécessaires pour mener celle-ci à bien. Vous trouverez d’autres informations sur la protection des données dans notre [déclaration de protection des données](#).

„Dois-je m’attendre à ce que ricardo.ch communique mes données à des tiers?”

ricardo.ch ne transmet pas de données de clients à des particuliers ou à des tiers non autorisés. Vous trouverez d’autres informations sur cette question dans notre [déclaration de protection des données](#).

24 Dois-je véritablement intenter action en justice

„Mon partenaire contractuel n’a pas rempli son contrat. Dois-je intenter action au tribunal contre lui?”

Comme les juristes romains le disaient déjà voici 2000 ans: *Coram iudice et in alto mari sumus in manu Dei*. C’est-à-dire «Devant le tribunal comme en haute mer, nous sommes dans les mains de Dieu!»

Réfléchissez donc bien avant de vous lancer dans une procédure judiciaire. Pour les petits montants dont il est souvent question dans les insertions sur ricardo.ch, il n’en vaut souvent pas la peine. Il est préférable de vous entendre avec votre cocontractant, peut-être en vue d’une solution pour les 2 parties, qui, bien qu’elle ne soit pas entièrement satisfaisante, permettra toutefois de mettre fin au litige.

Si vous pensez avoir été victime d’une injustice et que vous ne voulez donc pas renoncer à une procédure, on trouvera généralement une solution à l’amiable, au plus tard devant la justice de paix.

Cependant, l’expérience montre que les litiges entre membres sont rares et qu’ils reposent souvent sur de simples malentendus. Encore plus rares sont les situations où un membre tente sciemment de porter tort à un autre membre. Si cela vous arrive, n’hésitez pas à nous en informer ou à déposer plainte pénale. Nous nous efforçons de bloquer les comptes de membres qui se rendent coupables de délits, et nous coopérons aussi avec les autorités afin d’arrêter de telles personnes.