

## GUIDE CYBERACHETEURS

*Ce dossier a été conçu par le Forum des droits sur l'internet, afin que vous puissiez profiter des avantages de ce formidable outil lorsque vous effectuez vos achats en ligne. Vous trouverez quelques conseils qui vous permettront d'acquérir les bons réflexes pour acheter sur Internet en toute tranquillité.*

### Acheter sans se tromper

- Que peut-on acheter sur internet?
- Quel site choisir pour acheter en ligne?

### Bien passer sa commande

- Le processus de commande
- Le paiement

### Réception du produit

- Le produit arrive...
- Il ne me plaît pas, je peux changer d'avis!

### Que faire en cas de problème?

- Il existe toujours des recours

### Acheter ou vendre sur plate-forme

- Les clés du e-commerce sur plate-forme

### Réserver un voyage

- Partir en toute confiance

### Que peut-on acheter sur Internet ?

Désormais tout est accessible en ligne, qu'il s'agisse de billets d'avion, de prêt-à-porter ou encore de produits high-tech, Internet offre une grande variété de produits et services. Et c'est pourquoi vous êtes toujours plus nombreux à profiter des avantages du e-commerce. Aujourd'hui, un français sur trois achète sur Internet. La concurrence est telle que certains sites proposent des prix bien plus attractifs qu'en magasin, tandis que d'autres se sont spécialisés dans la comparaison de prix, vous donnant ainsi accès directement au coût le plus bas.

Toutefois il faut prendre certaines précautions en achetant en ligne. Internet est pour ainsi dire une galerie marchande mondiale où les règles diffèrent parfois. Des vendeurs étrangers peuvent proposer des produits interdits en France ou dont l'importation est très encadrée. C'est le cas des armes, des médicaments ou du tabac. Et si vous commandez de tels produits sans prendre gare à remplir toutes les formalités, vous pourriez vous exposer à des sanctions pénales et financières, ainsi qu'au risque d'être victime de contrefaçon.

#### **Comparer les comparateurs**

“Un comparateur de prix est un site mettant en concurrence les différents marchands à travers l'affichage comparatif des prix de vente d'un produit particulier. Ce type de service peut présenter quelques limites : tous les sites ne sont pas forcément répertoriés et surtout, l'outil ne compare que les prix et pas forcément les services proposés ou la qualité du professionnel. Attention, le prix n'inclut pas toujours les frais supplémentaires comme l'écotaxe, les frais d'envoi, les frais de dossier ou la redevance sur les CD/DVD vierges”.

### Quel site choisir pour acheter en ligne ?

On compte aujourd'hui plusieurs dizaines de milliers de sites marchands sur Internet. Cependant pour effectuer un premier achat dans les meilleures conditions, il est conseillé de s'adresser à un site français.

Si vous ne connaissez pas le site et ne savez donc pas si vous pouvez lui faire confiance, sachez qu'il existe certaines mentions présentes sur le site qui peuvent guider votre choix. Apprenez à vous poser les bonnes questions :

- **Le site est-il adhérent à une fédération professionnelle ?**
- **Le professionnel est-il installé en France ou à l'étranger ?**

L'information n'apparaît pas toujours clairement. Ne vous fiez pas uniquement à la langue du site : un site en langue française n'est pas forcément installé en France. Les professionnels des pays de l'Union Européenne doivent indiquer clairement le lieu où ils sont établis.

- **Quels sont les moyens pour entrer en contact avec le professionnel ?**

La loi impose au vendeur de diffuser sur son site ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques. Ces informations se trouvent généralement dans une page « mentions légales », « qui sommes-nous ? » ou « contact ».

■ **Les conditions contractuelles sont-elles accessibles, claires et imprimables ?**

Parfois appelées conditions générales de vente ou CGV, elles doivent être accessible avant la commande.

■ **Le professionnel offre-t-il des services supplémentaires ? Des garanties ?**

La réputation et la situation financière du site sont aussi importantes :

■ **Le site fait-il l'objet d'évaluations positives de la part des internautes, sur des sites tels que les comparateurs de prix ?**

■ **Des litiges ont-ils été rapportés par d'autres clients ?**

■ **Le site est-il en liquidation judiciaire ?**

En France, l'information se trouve gratuitement et rapidement sur Internet, à partir du numéro de RCS fourni obligatoirement par tout commerçant.

■ **En cas de doute, préférez les sites ayant « pignon sur web ».**

**L'achat d'un bien à l'étranger**

“Internet permet d'acheter en dehors des frontières françaises. Sachez que si le site n'est pas en français, il sera difficile d'exercer un recours en France en cas de litige. Par ailleurs, les prix indiqués ne comportent pas nécessairement les taxes et droits de douane, facturés en suppléments”.

## BIEN PASSER SA COMMANDE

### Le processus de commande

La commande se déroule en plusieurs étapes dont la plus essentielle est la **validation du récapitulatif de commande**. Il est important de passer votre commande le plus tôt possible car le produit que vous souhaitez n'est pas toujours en stock et les délais de disponibilité et de livraison sont parfois indicatifs. Sachez qu'en l'absence d'indications, le vendeur est contraint par le droit à vous livrer au plus tard dans les 30 jours qui suivent votre commande.

**Avant de confirmer votre commande**, prenez bien le soin d'en vérifier son détail et son prix total, afin de corriger d'éventuelles erreurs. Pour vous aider, voici quelques réflexes essentiels avant la validation de votre récapitulatif de commande :

Vérifiez toujours ce que vous achetez :

- **Le descriptif du produit correspond-il à la photo ?**
- **Le produit est-il disponible ?**
- **N'avez-vous pas doublé par erreur votre commande ?**
- **Assurez-vous qu'aucun produit ou service n'ont été ajoutés à votre commande**
- **Les accessoires sont-ils compris ?**
- **Avez-vous pris des garanties ou assurances ?**

Faites attention au prix indiqué :

- **Est-il affiché en euros ?**
- **Inclut-il tous les frais ?**

N'oubliez pas qu'en achetant en dehors de France vous pouvez être tenu de payer des taxes ou des redevances supplémentaires.

Une fois votre commande validée, vous devez recevoir de la part du cybermarchand une confirmation récapitulant votre commande.

### **Mes données personnelles sont-elles protégées ?**

“Avant de valider votre commande, pensez à vérifier quelle utilisation sera faite des données personnelles que vous avez communiquées : traitement de votre commande, inscription à une lettre d'information, envoi d'offres commerciales, transmission à des tiers (si vous donnez votre accord), etc. Dans tous les cas vous conservez un droit d'accès, de rectification et d'opposition. Vous pouvez aussi demander au site de ne plus vous envoyer d'offres commerciales”.

## **Le paiement**

Sachez que le paiement par carte bancaire est aussi sécurisé sur Internet que dans la vie courante. Toutefois, avant de donner les informations relatives à votre carte bancaire, assurez-vous que ce processus est toujours effectué de façon cryptée, pour plus de sécurité. Ceci se vérifie par une adresse de page URL commençant par « https » au lieu de « http » et par l'apparition d'un cadenas fermé en bas à gauche ou à droite de votre navigateur.

Quelques conseils pour éviter les arnaques :

- **Ne transmettez jamais vos données bancaires à des sites qui ne vous inspirent pas confiance ou qui ne donnent aucune information sur la société ou aucun point de contact**
- **Ne donnez jamais en ligne votre code confidentiel à quatre chiffres, il sert exclusivement pour les paiements en magasin.**
- **Ne fournissez jamais la copie intégrale de votre carte bancaire, même lorsque cela vous ai demandé.**

## RECEPTION DU PRODUIT

### **Le produit arrive...**

#### **Ma commande a du retard**

Si votre commande n'est pas livrée dans les temps, c'est-à-dire en cas de retard de plus de sept jours à la date limite de livraison initialement promise, vous avez le droit d'annuler votre commande conformément à l'article L. 114-1 du Code de la consommation. Le professionnel devra alors vous rembourser dans les plus brefs délais.

#### **Le produit est indisponible**

Si le produit que vous aviez commandé n'est plus disponible, le professionnel se doit de vous en informer et de vous rembourser dans un délai de trente jours. De plus, s'il était prévu dans le contrat, vous pouvez recevoir un produit similaire. Mais si celui-ci ne vous convient pas, vous pouvez le retourner aux frais du vendeur, dans un délai de sept jours, qui devra vous rembourser.

#### **Avant de signer le bon de livraison**

Au moment de signer le bon de livraison, vérifiez l'état de l'emballage. Si celui-ci présente une détérioration, indiquez-le sur le bon de livraison. Si vous n'avez pas pu vérifier le colis à la livraison, vous disposez de trois jours pour faire vos remarques au transporteur par lettre recommandée. Il est par ailleurs utile d'informer le vendeur de vos démarches. Toutefois, l'absence de mentions de votre part lors de la livraison ne vous empêche pas d'exercer votre droit de rétraction qui vous offre la possibilité d'annuler pendant sept jours votre commande, ou encore d'obtenir un échange auprès du vendeur.

#### **Développement durable**

“Depuis 2006, le cybermarchand a l'obligation de reprendre votre équipement électrique ou électronique usagé lors de l'achat d'un nouveau matériel de même nature. Il doit également vous informer sur les systèmes de collecte des déchets mis à votre disposition et du coût du recyclage”.

### **Il ne me plaît pas, je peux changer d'avis !**

Si un produit ne vous plaît pas ou que vous avez changé d'avis, vous bénéficiez d'un délai de sept jours à compter de sa réception pour avertir le marchand et obtenir un remboursement. Il s'agit de votre droit de rétraction qui s'exerce librement : vous n'avez pas besoin de justifier les raisons du retour et vous pouvez même renoncer à l'achat d'un produit soldé. Vous devez pour cela le renvoyer à vos frais et si possible dans l'emballage d'origine. Le vendeur aura trente jours maximum pour procéder au remboursement.

Ce droit est cependant limité aux produits tels que les CD, DVD, cassettes vidéo ou logiciels dont l'emballage aura été retiré. Pour ces produits, le droit de rétraction et le remboursement

ne sont pas possibles, tout comme les voyages achetés en ligne, les biens achetés à des particuliers, les biens périssables ou sur mesure.

### **La garantie légale**

“Tout professionnel est tenu de vous garantir un produit conforme à la description initiale et sans défaut, même s’il s’agit d’un bien d’occasion. En cas de problème, vous avez le choix entre la réparation ou le remplacement du bien. S’il est possible de le réparer ou de fournir un produit similaire, vous pouvez demander une diminution du prix ou obtenir le remboursement, les frais de retour étant alors à la charge du professionnel. A cette garantie minimale peut s’ajouter une garantie contractuelle plus favorable”.

## QUE FAIRE EN CAS DE PROBLEME ?

Si vous rencontrez un problème avec votre commande, le mieux est encore de contacter au plus vite le service client de la société.

Si vous n'arrivez pas à trouver un accord avec le vendeur, il vous est possible de lui adresser une lettre recommandée afin de le mettre en demeure de procéder à la livraison ou au remboursement de votre commande. Si vous avez acheté chez un commerçant adhérent d'une fédération professionnelle, telle que la Fevad, vous pouvez prendre contact avec elle. Vous pouvez également faire appel à une association de consommateurs agréée ou encore contacter un service de médiation. En cas d'échec de ces voies amiables, vous pouvez recourir à la justice.

### **Médiation ou action en justice**

Si vous rencontrez un problème avec un cybermarchand ou un particulier et que vous n'avez toujours pas trouvé de solution malgré vos démarches, contactez l'association Les Robins du Web ([lesrobinsduweb.org](http://lesrobinsduweb.org)) qui vous aideront à régler vos litiges.

### Les clés du e-commerce sur plate-forme

L'achat et la vente sur plate-forme a conquis plus de dix millions de français. On retrouve ce type de commerce sous plusieurs formes : prix fixe ou discuté par un système d'enchères. Les sites qui proposent ce véritable « vide-grenier virtuel » offrent la possibilité à des particuliers de vendre ou d'acheter des objets de collection ou d'occasion. Mais les professionnels sont également les bienvenus sur ces sites.

#### J'achète, quels sont mes droits ?

Vos droits en tant qu'acheteur dépendent principalement de la qualité de vendeur professionnel ou particulier. Lorsque vous effectuez une transaction avec un particulier, vous ne pouvez pas exercer votre droit de rétraction. Il vous est donc impossible de changer d'avis dans ce cas. Lisez donc l'annonce avec attention et n'hésitez pas à poser des questions au vendeur avant tout achat. Sachez que le vendeur quel qu'il soit est responsable de la bonne exécution du contrat : il est tenu de procéder à la livraison d'un bien conforme à ce qui était présenté dans l'annonce. Si tel n'était pas le cas, vous pouvez en demander l'échange ou le remboursement.

Si vous rencontrez un problème, vous devez vous adresser en premier lieu au vendeur. Si vous n'arrivez pas à établir un contact avec lui, sachez que certains sites ont pour partenaires des sociétés d'assurance ou ont mis en place des systèmes de garantie. Vous pourrez donc obtenir réparation sous certaines conditions.

#### Je vends, je prends des précautions

En tant que vendeur, vous avez des droits vis-à-vis des acquéreurs. Aucun texte n'interdit l'obtention du paiement de la commande avant tout envoi de votre part. Il est conseillé d'utiliser des systèmes visant à suivre le courrier, car en cas de perte vous seriez tenu pour responsable.

#### Moyens de paiement sécurisés

Préférez les moyens de paiement qui offrent une certaine traçabilité de la transaction bancaire. C'est le cas du paiement par carte, chèque ou virement. Il est fortement déconseillé de payer par mandat et surtout n'envoyer pas de monnaie par courrier.

## RESERVER UN VOYAGE EN LIGNE

### **Partir en toute confiance**

Réserver son voyage en ligne présente de nombreux avantages. Mais sachez que les catégories des hôtels diffèrent selon les pays, de même que les vols charters (horaires variables) diffèrent des compagnies régulières (soumises à horaires fixes).

### **A qui s'adresser en cas de problème ?**

Si le voyage ne se déroule pas comme prévu, il vous faut contacter votre agence afin de trouver une solution satisfaisante. Pour tout autre problème en termes de réservation de billets d'avion (retard, annulation d'avion), il existe des garanties au consommateur. Pour plus de renseignements, contactez votre compagnie.

### **Puis-je annuler mon voyage ?**

“La loi n'accorde pas de droit de rétraction lorsque vous réservez une prestation de loisir en ligne. Cela concerne les billets de train, d'avion, les réservations d'hôtels ou la location de voiture. Pensez à vérifier votre commande avant de la valider définitivement. Les assurances annulation couvrent des risques particuliers. Quant aux formules modifiables, vérifiez bien dans quelles conditions vous pourrez changer d'avis. Dans certaines circonstances très rares, une annulation pourra être admise en cas de force majeure”.

*Source : Forum des droits sur l'internet, Guide 2007, Comment réussir son cyberachat ?*