

LES ACHATS en LIGNE

En partenariat avec



L'association ADAC est labellisée PCB2

n° **2**

DÉCEMBRE 2016

QUELQUES CONSEILS POUR L'E-CONSOMMATEUR

Commodité, gain de temps, large choix, acheter sur Internet présente de nombreux atouts. Mais quels en sont les risques ?

Les sites en ligne font l'objet d'une réglementation très précise. Plusieurs étapes jalonnent votre parcours d'achat et nécessitent des précautions.

Voici quelques petits rappels de prudence et conseils pratiques pour acheter en toute sécurité.

QUE PEUT-ON ACHETER ?

On peut presque tout acheter sur Internet. Cependant, certains achats sont interdits, d'autres sont soumis à des conditions très strictes – cf. le site de la Direction Générale des Douanes : www.douane.gouv.fr.

COMMENT CHOISIR SON SITE ?

La loi impose au vendeur de s'identifier clairement. Par conséquent vérifiez les points suivants : les informations sur l'entreprise doivent être claires et complètes (nom et prénom en cas de personne physique, raison sociale en cas de personne morale, coordonnées téléphoniques, postales, électroniques), vous devez pouvoir rentrer facilement en contact avec le vendeur, vous devez pouvoir les contacter par courrier électronique ; Le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien, les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation doivent être indiqués ; Vous devez pouvoir accéder à vos données personnelles et demander leur correction ou suppression ; Les conditions Générales de Vente (CGV) doivent décrire précisément les modalités applicables sur le site : carte débitée à la commande ou à l'expédition ou encore après réception et vérification du bien acheté, etc...

LE PETIT + DE LA CONSEILLÈRE

Lisez attentivement les descriptifs techniques et les conditions générales de vente.

ACHETER SANS SE TROMPER

Concernant le produit, le commerçant doit donner une information très claire sur **les caractéristiques essentielles du produit et des services proposés**. Par conséquent, lisez attentivement les descriptifs techniques (les accessoires sont-ils compris ?) et les conditions générales de vente (conditions de livraison, garanties, S.A.V.).

LE PETIT + DE LA CONSEILLÈRE

Dans la plupart des cas, la passation d'une commande est suivie d'un accusé de réception de la commande par mail ou SMS.

LE PETIT + DE LA CONSEILLÈRE

Attention, ne confondez pas les délais : les délais annoncés correspondent généralement aux délais d'expédition et non de livraison.

LE PETIT + DE LA CONSEILLÈRE

Ne donnez jamais en ligne votre code confidentiel à quatre chiffres ; il sert exclusivement pour les paiements en magasin.

LE PETIT + DE LA CONSEILLÈRE

Au moment de la livraison de votre achat, vérifiez toujours l'état de son emballage.

Vérifiez que le prix est indiqué en euros et qu'il comprend tous les frais ; lorsque vous achetez sur un site français ou de l'Union Européenne, vous supporterez des frais d'expédition et de T.V.A ; sur un site hors Union Européenne, vous paierez des taxes supplémentaires.

Lors de la validation de votre commande, la loi pour la confiance numérique impose le principe du double clic : vous devez valider une première page récapitulant votre commande ; une modification est toujours possible. Une nouvelle page vous est ensuite proposée. La commande devient définitive lors de la validation de cette deuxième page.

Attention, la phase de validation de votre commande est une étape importante qui nécessite une grande prudence : **vérifiez toujours ce que vous avez acheté** (certains sites n'hésitent pas à glisser des produits et des services que le consommateur n'a pas choisi !).

Pour le paiement, l'utilisation de la carte bancaire sur Internet n'est pas plus dangereuse qu'une utilisation dans la vie courante mais cela demande quelques points de vigilance : **vérifiez que le site est sécurisé** (https dans la barre d'info ou Cadenas en bas à droite) vos données seront transmises en mode crypté.

Les banques sont aussi nombreuses à proposer des systèmes pour sécuriser les achats.

Le portefeuille électronique vous permet de confier vos données personnelles et de paiement à un tiers de confiance, qui sont stockées et seront utilisées pour des opérations de paiements. L'utilisation peut être prépayée (à recharger) ou post payée (avec des mouvements sur compte).

LE « DROIT DE RÉTRACTATION »

Si le produit ne vous convient pas ou que vous avez changé d'avis, la loi vous accorde un délai de 14 jours à compter de la réception de la commande (ou la conclusion du contrat pour les prestations de service).

Ce droit ne concerne pas les produits descellés, les voyages, les biens achetés à des particuliers, les aliments, les biens confectionnés sur mesure, les CDs, DVDs, ou logiciels dont l'emballage aura été enlevé, etc... ce dont vous devez être informé et vérifier avant de passer votre commande.

Le vendeur devra procéder au remboursement dans un délai maximum de 14 jours qui suivent la date à laquelle il a été informé de votre décision de rétractation (le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits).

Le vendeur doit vous livrer un produit conforme au contrat ou à la fiche produit et le garantir contre tout vice caché même s'il s'agit d'un produit d'occasion.



EN CAS DE DIFFICULTE

En cas de difficulté avec votre commande (bien non arrivé alors qu'il a été expédié, bien cassé), prenez contact avec le vendeur.

Si vous n'arrivez pas à trouver un accord avec le vendeur, adressez-lui une lettre recommandée avec accusé de réception afin de le mettre en demeure de procéder à la livraison ou au remboursement.

Vous pouvez également contacter une association de consommateurs agréée.

Enfin, vous pouvez saisir le service de médiation **www.mediateurdunet.fr** - afin de régler à l'amiable votre différend.

Pour aller plus loin :

- **www.service-public.fr** : de nombreuses fiches pratiques dont les problèmes bancaires et de crédit, il renvoie vers de nombreux sites.
- **www.mesquestionsdargent.fr** : nouveau portail national de l'éducation économique budgétaire et financière : articles, vidéo,...
- **www.lesclesdelabanque.fr** : nombreuses fiches sur la banque, lettres type à télécharger.
- **Les sites des associations de consommateurs** : comparatifs, décryptage, actualités, fiches pratiques, lettres type,...
- ...



POUR PLUS D'INFORMATIONS

Une conseillère en Économie Sociale et Familiale de l'ADAC réalise du conseil à distance. Elle peut vous soutenir dans l'organisation de votre vie quotidienne, dans le respect du secret professionnel.

Vous pouvez prendre rendez-vous par téléphone au 04 69 95 80 71