

SECURISEZ VOS ACHATS SUR INTERNET

Sommaire

	<i>Page</i>
Introduction	2
1 Comment appréhender l'e-commerce déjà en en amont de l'achat.....	3
- Identifier clairement le e-commerçant	3
Ce e-commerçant est-il connu ?.....	3
Le e-commerçant est-il français, dans l'UE ou hors UEE ?	3
Le e-commerçant est-il adhérent à la FEVAD ?	4
Quelle est la e-réputation du e-commerçant ?.....	4
- Acheter selon vos besoins, acheter au juste prix.....	5
- Sécurisez votre navigation sur internet.....	6
2 Quelles sont les caractéristiques des achats sur internet ? Les bonnes pratiques de l'acheteur-internaute, les écueils à éviter.....	6
- Qui est le vendeur ?	7
Le vendeur est un professionnel	7
- Le e-commerçant a un site en propre	7
- Le e-commerçant n'est pas toujours le vendeur	7
Les places de marché (market places)	7
Les réservations de voyages, hôtels, vols	8
Le vendeur est un particulier	9
- Les bonnes pratiques de l'acheteur internaute.....	11
S'informer des conditions juridiques de la vente	11
- Les conditions générales de ventes (CGV)	11
- Les mentions légales	11
Les étapes de la commande.....	11
- Faire le plein d'infos sur le produit ou le service.....	11
- Validez votre commande dans les règles (principe du double clic)	12
- Soyez attentif aux modalités de livraison.....	13
- Assurez-vous que le site reprend votre ancien appareil	14
- Payer sans risque sur internet	14
- Les écueils à éviter, ne vous faites pas piéger	17
Ne dépensez pas si c'est gratuit.....	17
Les frais d'envois offerts	17
Les frais annexes	18
Les abonnements forcés	18
Gomez les plus de la facture	18
Les achats à l'étranger	18
3 Que faire si vous rencontrez des difficultés	19
- Faire valoir ses droits après un achat.....	19
La livraison de votre commande	19
Le droit de rétractation ou le droit de changer d'avis	20
Les garanties	22
- Les moyens d'action en cas de litige	23
Conseils généraux.....	23
Rechercher une solution amiable	24
Engager une procédure judiciaire auprès du tribunal civil compétent	25
Que faire en cas d'escroquerie.....	25
Les litiges avec un site étranger	26
Conclusion.....	26

SECURISEZ VOS ACHATS SUR INTERNET

Introduction

Une enquête de l'UFC Que Choisir parue en novembre 2019 sur un panel de 8 290 consommateurs fait ressortir que vous êtes à 94 % satisfaits de vos achats en ligne.

Cependant, notre rôle est de vous mettre en garde contre les risques que vous pouvez encourir en achetant sur internet. Notre propos vise à vous apporter les informations utiles et non à vous dissuader d'utiliser ce nouveau mode d'achat.

A partir de cette enquête, nous pouvons dresser le profil de l'acheteur internaute :

- il représente 62 % des acheteurs
- 40 % d'entre eux s'adressent à des sites étrangers
- et 95 % comparent les prix avant de passer commande.

En parallèle de cette enquête, il faut mesurer les effets induits par le développement du e-commerce sur deux points :

1. le volume des transactions :

- Les français dépensent près de 100 milliards d'euros par an par internet, soit 2 fois plus qu'en 2014, les achats sur l'e-commerce sont en croissance très forte ce qui suscite la convoitise de personnes malveillantes.
- 10 à 15 % des acheteurs en ligne sont victimes de fraudes à la carte bancaire, soit 70 % de l'ensemble des fraudes bancaires

2. la qualité et le service rendu, là aussi tout n'est pas parfait :

- au hit-parade des griefs : les délais de livraison et de remboursement, la non-conformité des marchandises, le service après-vente et les garanties, l'insuffisance des descriptifs des produits, les frais de port trop élevés, sans parler des sites qui disparaissent aussi vite qu'ils se sont créés.

A noter aussi : les achats sur internet représentent 20% des litiges traités par l'Association locale UFC-Que Choisir d'Argenteuil Cergy.

Pour certains d'entre vous, cela vous incitera à être plus prudents, pour d'autres au contraire cela vous permettra de vous tranquilliser par rapport à ce nouveau mode d'achat qui présente à la fois des avantages et des inconvénients et qui coexiste avec les circuits traditionnels de la distribution.

Trois points seront abordés :

1. Comment appréhender l'e-commerce en amont de l'achat ? (page 3)
2. Quelles sont les caractéristiques des achats sur internet ? les bonnes pratiques de l'acheteur-internaute, les écueils à éviter (page 6)
3. Que faire si vous rencontrez des difficultés ? (page 19)

1. Comment appréhender l'e-commerce en en amont de l'achat

Autrement dit quel est le B.A.BA pour ne pas se faire arnaquer. Pour cela il convient d'avoir trois réflexes :

1^{er} Réflexe : identifier clairement le e-commerçant

Le premier réflexe est d'évaluer le site où vous allez effectuer vos futurs achats. Vous devez vous poser les bonnes questions avant de commencer vos démarches d'achats.

1^{ère} question : Ce e-commerçant est-il connu ?

Oui, vous le connaissez, dans ce cas, a priori vous pouvez acheter en confiance. Parmi ces sites connus, deux catégories coexistent :

- **les sites généralistes** qui proposent une multitude de catégories de produits (alimentaires, électroménager, services etc...). Ils regroupent des grandes enseignes de la distribution comme Leclerc, Auchan, Carrefour, ...
- **les sites plus spécialisés** qui concernent certains secteurs : électroménager, bricolage, jardinage, ameublement, sport, loisirs, automobile : comme Darty, BUT, Leroy Merlin, Décathlon....

Dans ce cas, il y a toujours possibilité d'identifier les coordonnées et notamment le service client en cas de réclamation.

NON, dans ce cas toute votre vigilance est requise. En effet, c'est là que se côtoient le pire et le meilleur

A côté de ces géants de la distribution cités précédemment, une multitude de petits ou moyens e-commerçants indépendants proposent leurs produits ou leur production sur leur site propre, souvent dans le respect du client et à l'opposé on trouve des sites qui peuvent même vendre des produits illégalement.

Alors pour essayer de savoir à qui vous vous adressez, vous avez grand intérêt à poursuivre votre questionnement.

2^e question à vous poser : Le e-commerçant est-il français, dans l'UE ou hors UE ?

Cette question est très importante.

Comment vérifier le pays d'origine du vendeur ?

Lisez les « mentions légales » qui se trouvent en bas des pages du site et précisent : la dénomination sociale de l'entreprise, l'adresse du siège social, son activité.

En France, les e-commerçants doivent obligatoirement les faire figurer sur leur site internet.

Méfiez-vous des sociétés qui indiquent seulement une boîte postale et non une adresse complète, et de celles situées dans des paradis fiscaux (Andorre, Liechtenstein, Monaco, Luxembourg, Gibraltar, etc.).

Attention, un site en « .fr » peut légalement ne pas être édité par une société française, se référer aux mentions légales pour connaître l'origine géographique du site.

Sur les sites étrangers, préférez un e-commerçant appliquant le droit français ou européen. C'est indiqué dans les CGV (voir ci-après).

Les conséquences :

Choisir un site français ou dans l'UE implique pour le consommateur un certain nombre de garanties et de protections en cas de litige avec le site marchand (ex : droit de rétractation...).

Choisir un site hors UE vous expose bien souvent à des difficultés quant à la livraison, la qualité de vos produits, le remboursement, l'échange, voire le paiement de vos achats. C'est la législation du pays du vendeur qui s'applique et elle est très souvent inférieure au droit du consommateur français qui est très protecteur.

3e question à vous poser : le e-commerçant est-il adhérent à la FEVAD* ?

**Organisation représentative de la vente à distance et des entreprises du commerce électronique*

Cette Fédération a défini un code professionnel et des chartes auxquelles les commerçants se sont engagés à respecter. Un service de médiation est aussi proposé en cas de litige.

C'est un indicateur de sérieux mais évidemment pas une garantie absolue de tout litige. Sur le site de la FEVAD (www.fevad.com), vous retrouverez la liste des 600 entreprises affiliées à cette Fédération (parmi 200 000 sites de e-commerce existant).

4e question à vous poser : quelle est la e-réputation du e-commerçant?

Les sites référencés ont-ils bonne réputation ? Comment procéder pour le vérifier :

- ✓ Rechercher le nom du site sur un moteur de recherche éventuellement associé des termes « avis » ou « arnaques ».
- ✓ Il est important de vérifier l'avis des clients. Ces avis doivent être nombreux, pertinents et récents (avis sur le respect des délais de livraison, qualité du produit, relation client).

Attention ils ne sont pas toujours fiables, même s'ils sont certifiés par la norme AFNOR.

Il peut s'agir de faux avis positifs postés par le professionnel ou son agence de communication ou d'avis négatifs rédigés par un concurrent.

Un nombre d'avis trop favorables doit vous interpeller, de même une rédaction approximative et une orthographe douteuse.

- ✓ Consulter le site : www.arnaques-infos.org, réseau anti-arnaques soutenu par l'UFC Que Choisir où figure une liste d'entreprises françaises ou étrangères à éviter.
- ✓ Consulter le forum du site Que Choisir.org où vous trouvez les témoignages des consommateurs.
- ✓ Vous pouvez aussi vérifier la fiabilité de l'entreprise en vous connectant sur le site www.infogreffe.fr pour la France
et pour l'Europe se connecter au site <https://e-justice.europa.eu>

2° Réflexe : achetez selon vos besoins, achetez au juste prix

Vous n'achetez pas les yeux fermés chez un commerçant traditionnel, alors procéder de même devant votre ordinateur ou votre smartphone. Votre vigilance, voire votre méfiance sont recommandées. Alors à quoi faut-il être attentif ?

- aux sollicitations commerciales

Recevoir des offres par internet c'est un gain de temps précieux, mais vous croulez sous les sollicitations. Vous passez beaucoup de temps à surfer sur les sites à la recherche de l'occasion à ne pas rater. Votre carte bancaire chauffe un peu trop.

➡ ALORS n'hésitez pas à vous désabonner des newsletters, et autres sollicitations

- aux prix

Etre un consommateur averti à l'affût de bonnes affaires n'exclut pas de prendre le temps de la réflexion avant d'acheter.

- attention aux fausses promotions
- des prix trop attractifs ou des promotions peuvent cacher des arnaques (contrefaçons, produits illicites...)
- Si des articles de grandes marques sont vendus à des prix cassés, vous êtes vraisemblablement face à un revendeur de contrefaçons, souvent des sites éphémères, avec le risque de ne pas être livré ou que la marchandise soit bloquée par les douanes.
- Les prix doivent être mentionnés de façon claire et TTC.
- Le prix ne fait pas tout,
 - ✓ vérifiez les délais de livraison, les frais de port, les tarifs des services proposés
 - ✓ sur internet, les commerçants usent des mêmes astuces que dans les magasins, de plus il n'est pas toujours aisé d'apprécier la qualité du produit.
 - ✓ attention aux offres de remboursement, c'est une technique commerciale qui vise à vous faire acheter dans l'urgence et vous offrir un remboursement dans des conditions strictes à respecter.
- Ne croyez pas au cadeau gratuit, qu'est-ce-que cela cache ?
Vous risquez que vos coordonnées soient utilisées pour faire de la prospection commerciale ;
Ou de vous retrouver abonné sans l'avoir voulu ou de supporter des frais de traitement ou d'envoi.

Les comparateurs de prix sont-ils fiables ?

Comparer, à Que Choisir on sait ce que cela veut dire ! C'est même notre marque de fabrique qui s'appuie sur une expertise et une indépendance totale.

Un comparateur c'est assez facile à fabriquer avec un bon informaticien, mais pour qu'il soit utile au consommateur, il faut proposer des outils pour choisir un produit ou un service, C'est pourquoi Que choisir prend en compte des critères de qualité et accompagne de commentaires destinés à éclairer le choix du consommateur.

Qu'en est-il des autres comparateurs présents sur internet ?

Les comparateurs de prix : ce sont des outils en ligne permettant de comparer les prix sur Internet. Ils peuvent être généralistes ou spécialisés. On peut citer : Leguide.com, cherchons.com....

Le comparateur utilise la technologie des méta-moteurs : logiciel effectuant ses requêtes auprès de plusieurs moteurs de recherche. L'utilisateur effectue une requête qui génère une réponse sous la forme d'une liste recensant le prix de vente d'un produit sur différents sites web. Chaque produit peut ensuite être comparé chez les marchands référencés.

Les comparateurs ne sont pas toujours objectifs, malgré la loi qui les contraint à fournir une « information loyale, claire et transparente » (loi n°2014-344 du 17 mars 2014, dite loi Hamon). En effet, le référencement et le classement des sites marchands dans un comparateur de prix est géré par le propriétaire du comparateur. Il touche une commission sur chaque vente menée par son intermédiaire.

Attention le professionnel qui apparaît en tête de liste n'est pas toujours le moins cher.

Lorsque vous recevez des propositions d'offre, nous vous conseillons de les étudier en vous connectant directement au site du commerçant concerné et faire votre propre analyse.

3e Réflexe : sécurisez votre navigation sur internet

Lors de la création de compte sur un site marchand sécurisez vos données (création de mot de passe pertinent).

- ✓ Adoptez une règle de conduite simple : ne remplissez que les cases obligatoires, signalées par un astérisque rouge (*)
- ✓ Halte aux cookies
 - Un cookie est témoin de connexion permettant de conserver vos données, ainsi le commerçant peut vous adresser des publicités selon votre visite du site.
 - Les sites doivent recueillir votre consentement avant déposer un cookie sur votre ordinateur. Un message apparaît à l'ouverture du site.
 - Pour limiter l'affichage des publicités dans la fenêtre de navigation, vous pouvez télécharger **ABP(Ad Block Plus) gratuit** ou utiliser **la fenêtre de navigation privée** dans la connexion des sites d'achat.

Maintenant que vous avez acquis ces trois réflexes, il convient de bien maîtriser les spécificités de ce mode d'achat.

2. Quelles sont les caractéristiques des achats sur internet ? Les bonnes pratiques de l'acheteur-internaute, les écueils à éviter

En 2019, on recense **200 000** sites d'e-commerce. Vous l'avez compris, le plus grand supermarché du monde abrite hélas aussi des chausse-trapes et des arnaques.

Cependant, il est possible d'acheter en ligne l'esprit tranquille en suivant nos conseils en étant un acheteur averti.

Vous avez décidé de passer commande auprès d'un e-commerçant, encore faut-il bien en comprendre les modalités d'achat et acheter en connaissance de cause.

Voici les questions à se poser :

1^{ère} question : Qui est le vendeur ?

A la différence des lieux traditionnels de commerce, le e-commerce fonctionne selon des modalités spécifiques. Il est important d'identifier à qui vous vous adressez car selon le cas, les conditions de la vente seront différentes.

1) Le vendeur est un professionnel

- L'e-commerçant a un site en propre

Entrent dans cette catégorie les sites des vendeurs professionnels qui ne proposent **que** leurs produits. On y trouve de grandes enseignes : decathlon.fr, habitat.fr, ikea.com,... ou des petits et moyens e-commerçants.

Le vendeur assure toute la logistique de la commande : enregistrement, paiement, livraison et service après-vente

- Le site-marchand n'est pas toujours le vendeur

Avec l'arrivée du E-commerce, de nouveaux modes de vente sont apparus et foisonnent, ce qui ne facilite pas les achats des consommateurs.

Il y a en effet un risque de confusion entre le site marchand et le vendeur réel. Comment s'y retrouver ?

On distingue :

✓ **Les places de marché (market places)**

1) Qu'est-ce que c'est ?

C'est un site d'une enseigne professionnelle connue qui propose sur son site ses propres produits (normal) **ET aussi les produits d'autres vendeurs professionnels** : Parmi les plus connues on peut citer : Amazon, Fnac, Laredoute, Rakuten, RueduCommerce, Pixmania, Cdiscount.....

En clair quand vous cliquez sur Amazon, Fnac.... Vous croyez passer commande auprès de l'enseigne alors qu'en réalité vous achetez auprès d'autres commerçants hébergés sur ce site et c'est la surprise à l'arrivée du colis.

Vous êtes de plus en plus concernés car 1/3 des internautes achètent sur les places de marché. Ce qui représente 8 % des ventes de produits en ligne (soit 53 % en plus par rapport à 2013).

2) Comment reconnaître un produit « market place » ?

Il est reconnaissable par la mention « **vendu par ...** », généralement présentée sous le prix, qui comporte le nom du vendeur et non celui du site hébergeur.

3) Les conséquences sur vos achats

Le site hébergeur de l'enseigne enregistre les commandes et encaisse le paiement en percevant une commission sur les ventes effectuées.

Par contre les Conditions générales de vente (CGV) du site hébergeur ne s'appliquent pas aux produits ou services achetés. **Le consommateur doit consulter les CGV du vendeur.**

En conséquence, souvent les garanties ne sont pas les mêmes que celles prévues dans l'enseigne du site.

Les leaders du secteur tels qu'Amazon ou encore Cdiscount ne cessent d'innover pour attirer les autres e-commerçants sur leur site en proposant même de se charger de tout ou partie de leur logistique ! Si le vendeur veut se charger de l'envoi du produit, il doit assurer le service après-vente.

Par sécurité, nous vous conseillons :

- de lire les conditions d'utilisation de la market place figurant en bas de page des sites hébergeurs,
- D'ouvrir le site réel du vendeur pour vérifier ses coordonnées, CGV, CGU (conditions générales d'utilisation).

✓ **Les réservations de voyages, hôtels, vols, restaurants, spectacles...**

Voilà un service très utilisé par les consommateurs, la majorité d'entre eux réservent leurs vacances en ligne, de même pour les spectacles.

En conséquence, on note l'émergence de nombreuses plateformes de réservation qui concernent de multiples domaines : voyages, hôtels, billets d'avion, de train, billetterie spectacles, restaurants...

Ces plateformes de réservation sont source de nombreux litiges et réclamations.

Ce sont soit :

- de simples intermédiaires, on peut citer Tripadvisor, La Fourchette (The Fork), Booking, Trivago....
- soit les plateformes vendent les produits d'autres prestataires. Exemple, les agence de voyages, Govoyages, Promovacances, Opodo vendent les prestations de l'agence de voyages Karavel

Nous vous conseillons vivement de vous adresser, directement ou via leur site propre, au vendeur de la prestation : l'agence de voyage, l'hôtel, le restaurant, la Cie de transport, l'organisateur du spectacle....

Pour s'y retrouver il est fondamental de vérifier les conditions générales de vente ou les conditions d'utilisation de chaque site car elles précisent à qui vous devez vous adresser en cas de litige.

Pour les agences de voyage, vérifier leur immatriculation en qualité d'opérateur de voyage sur le site : <https://registre-operateurs-de-voyages.atout-france.fr>.

Dans ces domaines, les arnaques se multiplient, on peut en citer quelques-unes :

Annulations surprises

Certains voyagistes n'hésitent pas à faire du surbooking, quitte à annuler ou à modifier, et tant qu'à faire sans rembourser, certaines réservations à la dernière minute. De nombreux clients font la désagréable expérience d'arriver à l'aéroport pour découvrir qu'ils n'étaient pas inscrits sur la liste des passagers. Ils n'ont alors pas d'autre choix que de réserver en catastrophe un siège dans le vol suivant, généralement à prix d'or.

Double débit bancaire

Prélever deux fois le prix du billet : cette entourloupe est de plus en plus fréquente. Dans certains cas, la commande est même débitée trois, voire quatre fois. La manœuvre est habile : l'agence affiche un message d'erreur de transaction invoquant une session expirée ou elle envoie un e-mail précisant que le paiement a échoué et incite l'internaute à réitérer son achat. Au final, la commande prétendument refusée est bel et bien comptabilisée. Alors, à la réception d'un tel message, stoppez tout et changez de voyageur.

Viagogo

En ce qui concerne la billetterie de spectacles le site Viagogo s'est particulièrement illustré : après des années de plaintes de la part d'artistes, producteurs de spectacles et consommateurs, Google a annoncé sa décision de bannir le site de revente Viagogo de sa plateforme de publicités. Le site, spécialiste de la revente de billets (vrais et faux) à prix gonflés, ne pourra plus apparaître en tête des résultats de recherche.

L'UFC-Que Choisir a déposé plainte (action en cours) pour pratiques commerciales déloyales, trompeuses et agressives.

2) Le vendeur est un particulier

Les transactions entre particuliers via Internet se développent de plus en plus. En seulement quelques clics, il est facile de vendre et d'acheter entre particuliers sur la toile.

Poster une annonce sur ces sites est rapide, ce qui en fait un lieu privilégié pour les arnaques, (écoulement marchandises volées ou contrefaites, produits non livrés, achats ou location de biens inexistantes ou sans rapport avec le descriptif, etc..) donc c'est le principal écueil à éviter.

Néanmoins, cela ne doit pas vous dissuader d'acheter pour plusieurs raisons : vous pouvez faire de bonnes affaires, donner une 2^e vie à ces produits favorisant ainsi la préservation de la planète ou rendre service à des vendeurs qui n'en ont plus l'utilité.

Pourquoi la vente entre particulier est plus délicate ?

Lors d'une transaction entre particuliers, vos droits sont moins protégés que lors d'un achat auprès d'un professionnel. **Le Code de la consommation ne s'applique pas** (pas de droit de rétractation, ni de garantie légale de conformité...). C'est le Code Civil qui peut être invoqué en cas de litige et cela change tout.

Nous allons donc voir quelles sont les précautions à prendre afin d'éviter les déconvenues.

1) Où acheter ?

Les sites de petites annonces ne présentent pas de garanties, réservez-les aux achats de proximité.

Privilégiez les achats sur les plateformes comme, Le BonCoin, E-Bay, Rakuten, vinted... qui jouent les « tiers de confiance » pour sécuriser les transactions (paiement sécurisé, service de livraison...). Consulter les conditions d'utilisation de chaque site pour connaître le détail des garanties proposées.

Attention, ces plateformes comportent aussi des offres de professionnels. Vous avez la possibilité de filtrer votre consultation selon le profil du vendeur.

Sur tous les sites, les équipes de modération surveillent les publications mais des arnaques et des fausses annonces s'y glissent toujours. Il faut donc faire attention et ne pas donner sa confiance au premier venu.

2) Comment sécuriser votre achat ?

Quelle que soit la plateforme **le contrat de vente est passé avec le vendeur**. En conséquence, il faut se prémunir, voici 3 recommandations :

- Bien identifier le vendeur

L'idéal c'est de privilégier la rencontre physique avec le vendeur. L'acheteur est ainsi assuré de recevoir l'objet de la transaction après l'avoir examiné et éventuellement testé. Avec un paiement cash, le vendeur est certain de recevoir immédiatement le montant de la vente.

Pour une somme relativement importante, il est préférable de faire vérifier l'authenticité des billets auprès d'une agence bancaire.

Mais bien souvent, cette solution est impossible. Alors vous pouvez avoir recours aux moteurs de recherche et ce, malgré la confidentialité des données personnelles, il est relativement aisé de s'assurer de l'existence réelle du vendeur. Saisir simplement son nom, son prénom et son lieu de résidence permettent de trouver des traces de l'activité du vendeur, que ce soit sur les réseaux sociaux, les pages blanches de l'annuaire et autres.

Si votre recherche ne donne rien, montrez-vous particulièrement vigilant et exigez des garanties complémentaires.

- Débusquer les arnaques

Pour cela, nous vous conseillons d'utiliser les moteurs de recherche. Il suffit d'entrer un mot-clé suivi des mots « arnaque » ou « litige » pour accéder aux forums de discussion dénonçant les pratiques douteuses du moment.

Pour l'acheteur, le risque majeur est dès lors de ne pas recevoir le produit, soit parce qu'il n'a jamais été envoyé, soit il s'est perdu. Autre risque le contenu du paquet peut être très différent de celui décrit dans l'annonce.

Le prix des articles proposés à la vente s'affiche toujours hors coût de livraison.

Comment vérifier la bonne foi du vendeur ?

- ✓ lui demander d'autres photos que celles mises sur l'annonce, pour vérifier qu'il est bien en possession de l'objet...
- ✓ Lire les commentaires des autres utilisateurs du site pour savoir s'il a déjà réalisé des ventes.
- ✓ Demander des informations complémentaires, l'essentiel des biens vendus ayant déjà servi, les risques de traces, de rayures, de chocs ou de panne sont a priori plus importants que pour des articles neufs.

- S'assurer de l'expédition

Qu'il s'agisse d'un envoi postal ou par un transporteur, l'acheteur doit exiger que le vendeur fournisse le numéro de suivi.

Il est ensuite facile pour l'acheteur de suivre la progression de son colis.

A noter :

- L'existence de plateformes collaboratives qui mettent en relation des particuliers pour proposer un service (blablacar, airbnb...) dont les principaux écueils sont l'assurance des biens, la frontière avec la qualité de vendeur professionnel. Là aussi soyez vigilants.

Ayant ainsi acquis des points de repères pour naviguer plus en confiance dans l'environnement du E-commerce il conviendra ensuite d'acquérir les bons réflexes pour sécuriser vos achats.

2^e question : quelles sont les bonnes pratiques de l'acheteur internaute

Les points de vigilance à bien connaître pour sécuriser votre achat portent sur les conditions juridiques de la vente, la validation de votre commande, la livraison et le paiement.

1. S'informer des conditions juridiques de la vente

Toutes les informations utiles doivent figurer sur le site. Si ce n'est pas le cas méfiez-vous.

À retenir : quand c'est flou, quittez le site !

En principe vous les trouvez en bas de la page d'accueil. Il s'agit :

1) **des conditions générales de vente** (CGV)

Comme nous l'avons évoqué à plusieurs reprises, leur lecture est essentielle car elles fixent le cadre de la relation commerciale.

Elles fournissent de précieux renseignements au consommateur qui doit y trouver les informations sur les modes de livraison proposées, les modes de paiement acceptés, le délai de livraison, le délai de rétractation, les garanties légales, les garanties commerciales, les modalités d'application du SAV, les conditions de résiliation du contrat,....

Et éventuellement les conditions générales de la place de marché .

Elles doivent être rédigées de manière lisible et compréhensible et être accessibles avant de passer commande.

Malheureusement, elles sont le plus souvent négligées par les acheteurs. Apparaissant le plus souvent en fin de commande, elles comportent beaucoup de rubriques et sous rubriques assez rébarbatives.

A retenir : la lecture des CGV est un mal nécessaire avant de finaliser votre achat.

2) **des mentions légales**

Vous y trouvez bien sûr les coordonnées du vendeur (nom, adresse, contacts, téléphone, adresse électronique) mais également le numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés (RCS).

Ces informations se cachent parfois sous d'autres rubriques : contact, FAQ, CGV, qui sommes-nous, conditions générales.

Pour rappel, si vous achetez sur une place de marché, vous devez vous connecter sur le site du vendeur du produit référencé.

A noter : Le « m-commerce » c'est-à-dire les ventes proposées via un smartphone ou une tablette se développe et représente $\frac{1}{4}$ des transactions e-commerce .

Sur ces produits, les obligations d'information sont réduites du fait du manque de place. Cependant, les sites marchands doivent mettre à disposition les éléments manquants, souvent via un lien vers une page web ou un numéro de téléphone.

2. Les étapes de la commande

Voici les points de vigilance à retenir. Nos propos seront illustrés par des exemples pris dans les achats de voyages et de spectacles qui concentrent nombre de réclamations de la part des consommateurs.

1) Faire le plein d'informations sur le produit ou le service

- Vous disposez de plusieurs outils sur internet pour vous permettre de comparer d'un e-commerçant à l'autre :
 - les guides d'achats (dont ceux de Que Choisir)
 - les comparateurs

Pour trouver les e-commerçants, les moteurs de recherche sont utiles, mais attention l'ordre de référencement n'est pas un caractère de fiabilité. Souvent les premiers de la liste ne sont pas les plus honnêtes.

Si c'est un achat très onéreux, peut-être est-il plus raisonnable de se rendre au magasin, si c'est possible, pour apprécier le produit, et ensuite passer commande sur internet.

- Vous avez fait votre choix, continuez vos vérifications.
Les caractéristiques qualitatives et quantitatives doivent être décrites précisément et sans équivoque. Cette description en ligne peut s'accompagner de photographies qui doivent alors reproduire le plus fidèlement possible le bien ou le service proposé à la vente.

Vérifiez aussi la disponibilité des produits.

Vérifiez la compatibilité des produits : acheter jusqu'à 30 % moins cher une télévision au Japon ou un outil électrique en Allemagne, c'est bien, mais attention car les normes électriques, de diffusion ou même de sécurité ne sont pas les mêmes dans tous les pays.

Conseil : Gardez une copie des éléments fournis (fiches de description, échanges de courriel, capture d'écran, etc.).

Voici une illustration par des exemples :

Les voyages (vol + prestations diverses) :

Faire un bon usage des comparateurs et en consulter plusieurs.

Il est essentiel de vérifier les prestations fournies et se méfier des prix trop bas qui peuvent cacher une publicité mensongère. N'hésitez pas à chercher sur Internet des informations et photos sur le parcours, les hôtels, etc...

➔ En avril 2018, Que Choisir a testé 12 agences de voyage en ligne (voir site internet accès abonnés)

Les spectacles

Il convient d'être prudent sur les sites de revente de billets de seconde main.

Ne vous fiez pas aux moteurs de recherche. Ils affichent souvent en premier des sites frauduleux ayant payé pour être placés en avant.

L'événement est complet ? Avant d'aller sur un site pas « très net », vérifiez s'il n'existe pas une bourse d'échanges officielle validée par l'organisateur du spectacle.

Vous avez votre billet ? Ne le mettez jamais en photo sur les réseaux sociaux. Des personnes mal intentionnées pourraient en faire une copie et, grâce à son code-barres reproduit, entrer avant vous au spectacle. Vous seriez alors refoulé, même si vous avez votre billet en main !

➔ En février 2020, Que Choisir a publié un article sur les sites de réservation de spectacle.

2) Validez votre commande dans les règles

C'est là que tout se joue, donc soyez attentifs, ne négligez pas cette étape car elle vous engage, c'est à ce moment que le contrat de vente se forme.

Le principe du « double clic »

Plutôt deux fois qu'une. C'est la loi qui le prévoit et pourtant combien sommes-nous à ne jeter qu'un rapide coup d'œil à l'écran qui récapitule notre commande, pressés de payer et fermer l'ordinateur ?

Un contrat de vente sur Internet doit respecter le principe du « double clic ». L'acheteur doit cliquer deux fois avant de valider définitivement sa commande :

1ère étape :	l'offre	Le consommateur doit être informé avec précision des caractéristiques du bien ou du service qu'il souhaite acheter
2ème étape	le remplissage du panier	Le consommateur choisit les produits qu'il souhaite acheter
3ème étape le premier clic 	la vérification du panier	Le consommateur doit pouvoir vérifier le contenu de son panier et s'il le souhaite le modifier. Souvent il vous est demandé de cocher « <i>je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales et je m'engage à payer</i> ». A ce stade vous pouvez encore renoncer à votre commande.
4ème étape	choix de la livraison	Le consommateur choisit son mode de livraison (voir ci-après).
5ème étape le deuxième clic 	la confirmation du panier	Le consommateur doit confirmer la volonté d'acheter les produits qui sont dans son panier.
6ème étape	paiement de la commande	Le consommateur choisit son mode de paiement (voir ci-après).
7ème étape	la confirmation de la commande	Le vendeur doit notifier la commande par mail

Attention : le principe du « double clic » ne s'applique pas sur tous les sites étrangers, même européens, exemple Allemagne et Belgique : ne vous faites pas piéger.

➔ L'UFC-Que Choisir a intenté une action contre **LastMinute** qui ne respecte pas le principe du double clic.

3) Soyez attentif aux modalités de livraison

Plusieurs modes de livraison sont possibles. Les tarifs doivent être indiqués clairement avant la validation de votre commande : la livraison gratuite, la livraison payante.....

Attention aux livraisons à domicile : il est fortement recommandé d'être présent à la réception des colis. La prise de rendez-vous avec le livreur est souvent proposée. Privilégiez les services de livraison connus : Chronopost, Geodis, FEDEX...

La livraison en points relais colis, gratuitement et au plus près de votre domicile, est parfois proposée : magasins, station essence, gare SNCF.

Les délais de livraison

Ils doivent être indiqués. Certains e-commerçants mettent en place un suivi de l'acheminement du colis, souvent doublé de mail ou SMS.

4) Assurez-vous que le site reprend votre ancien appareil

Le vendeur doit vous informer avant l'acte de vente de manière visible et facilement accessible des conditions de reprise qu'il a mises en place. Ne vous laissez pas abuser, c'est au vendeur de s'adapter et non à vous !

5) Payer sans risque sur internet

Pourquoi sécuriser son mode de paiement ?

Quelques chiffres :

- En 2018, la fraude bancaire a bondi de 36 % soit 1 milliard d'Euros en France et un coût moyen de 360 € par foyer victime
- l'e-commerce concentre à lui seul 70 % des fraudes alors qu'il représente seulement 15 % des opérations par carte
- ¼ des e-commerçants ne proposent toujours pas de protocoles de paiement sécurisés sur leur site.

L'explosion du E-commerce a ainsi contribué à l'augmentation de la fraude bancaire. Sans sombrer dans le pessimisme, il faut être conscient des risques de fraude auxquels vous pouvez être confrontés lors du règlement de vos achats en ligne.

Quels sont les risques liés au paiement en ligne ?

Les e-commerçants sont supposés sécuriser la saisie de vos données contre les intrusions de pirates informatiques dans leur base de données clients (conservation cryptée de vos informations, accès aux données restreint au personnel du site).

Sauf que l'ingéniosité des bandits du Net est sans limite :

- vos données personnelles peuvent être piratées par les fraudeurs qui s'introduisent dans le serveur informatique du site web
- ou les fraudeurs piratent votre ordinateur en dissimulant un logiciel espion dans un courriel, un fichier audio ou vidéo que vous téléchargez

Les bons réflexes :

- ne stockez pas votre numéro de carte sur votre ordinateur
- ne l'adressez jamais à quiconque par courriel
- si vous recevez un mail ou SMS vous invitant à vous connecter à votre compte client, ne suivez jamais ce lien, connectez-vous directement sur le site en question.
- assurez la protection de votre ordinateur en acceptant les mises à jour de sécurité proposées par les éditeurs de logiciels et installez un anti-virus et un pare-feu
- si vous apprenez que le site a été piraté, modifiez rapidement vos identifiants et mots de passe
- Attention aux connexions sur les wifi gratuits
- Pensez à télécharger un VPN (Virtual Private Network) sur l'ordinateur, si vous prévoyez un voyage à l'étranger. Ce programme rend plus difficile le décryptage des communications.
- Sécurité des applications sur smartphone
Les smartphones sont plus vulnérables que les ordinateurs, parce qu'ils sont souvent moins bien sécurisés, donc installez un anti-virus, téléchargez des applications uniquement sur Google Play ou Apple Store

Comment se prémunir?

1. En amont de votre achat

Ne régler que sur une page sécurisée

En vérifiant que l'adresse dans la barre de navigation en haut de la fenêtre commence par **httpS**, un cadenas (non barré) doit s'afficher à gauche de l'adresse URL

2. Au moment de votre achat, comment payer ?

Par carte bancaire ou par un autre moyen de paiement.

LA CARTE BANCAIRE

Quelles sont les informations que vous pouvez communiquer ?

- le numéro de votre carte à 16 chiffres,
- sa date d'expiration
- son cryptogramme (les 3 derniers chiffres indiqués au dos de votre carte)

Vous ne devez **en aucun cas** :

- saisir votre code confidentiel, si on vous le demande, fuyez
- ne fournissez jamais de scan de votre carte bancaire

Refuser les stockages des numéros de sa carte, même si cela vous contraint.

Décochez la case vous invitant à stocker vos données.

Néanmoins, si vous souhaitez les mémoriser, utiliser un mot de passe « fort » et différent pour chaque site consulté.

A savoir :

Suite à un assouplissement de la position de la Cnil, les sites marchands peuvent désormais conserver les données bancaires de leurs clients Premium* sans leur demander la permission.

* Ce sont les abonnés à un service Premium, tels Amazon Prime, Cdiscount à volonté ou Fnac+, permettant, en échange d'un abonnement annuel, de bénéficier de certains avantages (livraison, vente privées...)

Privilégiez les sites équipés d'un dispositif de sécurité

Le système dit 3DSecure « Master SecureCode TM » ou « Verified by VISA » vous redirige automatiquement sur une page sécurisée de votre banque. En général, vous recevez sur votre téléphone portable un code à usage unique.

Mais il apparaît que même ces systèmes d'authentification renforcée sont vulnérables, du fait du développement de supermarchés virtuels des données volées.

En conséquence, une directive européenne **DSP2** a notamment pour objectif de consolider la sécurité des paiements par une authentification renforcée sur les transactions.

En conséquence, depuis le 14 septembre 2019, le 3D-Secure est obsolète et toutes les opérations contestées réalisées à l'aide de ce dispositif devront donc être immédiatement remboursées.

Le paiement en ligne va progressivement évoluer, les banques n'étant pas prêtes à appliquer les nouvelles dispositions de la directive.

Les bons réflexes :

- Vérifiez que la fin du numéro de téléphone indiqué sur la page d'identification 3D Secure correspond bien à celle de votre mobile.
- Ayez toujours votre téléphone en mains avant d'engager un paiement en ligne.

LA CARTE BANCAIRE ET LES MOYENS DE PAIEMENT ALTERNATIFS

- **la e-carte bancaire** , carte bancaire virtuelle proposée par les banques

Avantages :

- Permet de régler sans communiquer les coordonnées de sa carte bancaire.
- Seul un numéro virtuel à usage unique permet de faire la transaction.
- Risque de piratage limité

Inconvénients :

- Service payant (environ 15 € par an)

- **Les cartes pré-payées Mastercard ou Visa**

Vous déposez sur cette carte un montant que vous renouvelez lorsque le solde est épuisé.

Avantage : En cas d'usurpation frauduleuse le montant est limité au solde de la carte.

Inconvénients : carte payante (environ 20 € par an) parfois gratuite

- **Les portefeuilles électroniques**

Ouverture gratuite d'un compte auprès d'un opérateur proposant ce moyen de paiement (paypal...),

Avantages

- Vos coordonnées bancaires figurent dans ce compte mais ne circulent pas sur internet lors de l'achat
- C'est l'organisme gestionnaire qui paye le site marchand dès que la transaction est réalisée. Et s'il y a un souci, comme un objet non envoyé par le vendeur par exemple, les sommes sont remboursées à l'acheteur.
- Moyen **vivement** recommandé pour les achats entre particuliers .

Inconvénients

- Ce paiement n'est pas accepté sur tous les sites marchands
- Attention certains portefeuilles électroniques ne sont pas reliés à votre carte bancaire et doivent être crédités avant l'achat, et les frais de chargement via votre carte bancaire peuvent être élevés (jusqu'à 4,95 % du montant du dépôt).

- **Le paiement à réception**

Solution la plus sûre si vous avez un doute sur le site marchand.

Et, malgré tout, si vous êtes victime d'un paiement frauduleux en utilisant votre carte bancaire

Pas de panique, la réglementation est de votre côté et vous apporte une protection relativement étendue : **Exiger le remboursement des paiements frauduleux.**

Votre banque a obligation de vous rembourser **immédiatement sans frais** après réception de votre courrier :

- le montant des paiements frauduleux
- tous les frais liés à l'opération non autorisée (agios, rejet de chèque...)
- le dépôt de plainte n'est pas nécessaire. Cependant, pensez à **signaler la fraude dont vous avez été victime sur "Perceval"**,

Via l'adresse <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R46526>

site gouvernemental, destiné à gérer la cybercriminalité liée à la carte bancaire. Il concerne uniquement l'utilisation, à votre insu, de vos coordonnées bancaires, non le vol de votre carte.

Ainsi **vous n'êtes plus obligé de déposer plainte auprès des services de police ou de gendarmerie**, même s'il est conseillé de le faire ensuite. Le signalement sur la plateforme facilite le remboursement des sommes dérobées et centralise les plaintes afin de faciliter les recherches sur les auteurs de ces fraudes.

Si la banque vous soupçonne de négligence, **c'est à elle d'en faire la preuve**, elle ne doit pas vous imposer de délai de remboursement.

Les bons réflexes :

- faire opposition à votre carte bancaire auprès de votre banque immédiatement
- contester les paiements frauduleux auprès de votre banque par LRAR dans les **plus brefs délais** et au maximum dans les 13 mois (seulement 70 jours hors Espace Economique Européen) suivant la date du paiement contesté.
- examiner attentivement et régulièrement vos relevés de comptes.

Pour aller plus loin :

Le site quechoisir.org : une information disponible sur la conduite à tenir en cas d'escroquerie à la carte bancaire :

<https://www.quechoisir.org/service-fraude-a-la-carte-bancaire-n61290/>

Plus largement le site gouvernemental : <https://www.cybermalveillance.gouv.fr/>, informe sur la prévention et la sécurité du numérique.

De plus, l'UFC-Que Choisir appelle toutes les victimes à **lui signaler toute fraude bancaire non-indemnisée à l'adresse fraudebancaire@quechoisir.org** ;

3e question : quels sont les écueils à éviter, ne vous faites pas piéger

Les écueils se situent principalement au niveau du prix. En fait qu'attendons-nous d'un achat sur internet ? Un gain de temps et une dépense moins élevée. Logiquement les économies devraient être au rendez-vous, les sites ayant des frais fixes moindres qu'une boutique avec pignon sur rue. Mais la note s'alourdit avec des frais annexes, indus ou dissimulés, ou de véritables arnaques. Aiguiser votre sens critique et voici quelques conseils.

• Ne pas dépenser si c'est gratuit :

Certains sites vous proposent d'effectuer des démarches administratives, moyennant finance, entretenant une savante confusion entre les taxes et la rémunération du service.

Pour éviter ces pratiques, consulter le site officiel gouvernemental [« service-public.fr »](http://www.service-public.fr) qui vous communiquera les coordonnées des services compétents.

• Les frais d'envoi offerts

Ne croyez pas trop vite ce qui est annoncé, voilà ce qui peut vous arriver:

- les frais d'envoi ont été substitués à des frais de traitement de la commande
- Ils sont subordonnés à un montant minimum de panier ou à une livraison dans un point relais. Il faut donc bien faire ses comptes
- Ils doivent apparaître avant la validation de la commande et ainsi parfois entamer sérieusement la remise consentie.

- **Les frais annexes**

Attention des produits ou services peuvent être ajoutés par défaut dans vote « panier » (accessoires, assurances etc.) notamment sous la forme d'une **case pré-cochée**.

Une telle pratique est interdite ! Le vendeur doit, avant la conclusion du contrat, recueillir votre consentement exprès pour tout paiement supplémentaire

Soyez néanmoins attentif, dans la précipitation vous pouvez cocher rapidement et là vous vous engagez.

- **Les abonnements forcés**

Régulièrement nous voyons des consommateurs se faire abuser par des propositions d'échantillon gratuit en s'acquittant uniquement des frais de port. En réalité, en communiquant ses coordonnées bancaires, l'internaute se trouve « abonné par défaut » avec des prélèvements mensuels à régler.

Le consommateur, dès lors où il n'a pas utilisé le service doit demander la résiliation du service et le remboursement des sommes prélevées. Si vous n'obtenez pas satisfaction, demandez à votre banque de stopper les prélèvements auxquels vous n'avez pas consenti par écrit.

- **Gommer les plus de la facture**

L'imagination des e-commerçants est débordante pour attirer les internautes vers des prix allégés puis gonfler la facture en bout de course.

Voici l'illustration avec l'achat de voyages et de spectacles :

Pour les voyages les promesses de réduction, plus particulièrement sur Internet, sont nombreuses mais relèvent souvent du marchand de tapis, voire de la publicité mensongère, plutôt que d'un réel rabais par rapport à d'autres agences. Pour être certain que la réduction annoncée est bien réelle (jusqu'à des moins 70 %), n'hésitez pas à consulter plusieurs comparateurs et à vérifier le prix du voyage sur différents sites Internet.

Il faut donc être particulièrement attentif au prix final et non au prix attractif mis en premier plan !

Vérifiez : les éventuels frais de dossier, les frais d'agence, les taxes d'aéroport, les frais liés au moyen de paiement (la pratique est illégale mais peut encore exister)

Chercher un billet directement sur le site de la compagnie aérienne réserve souvent de bonnes surprises : l'intermédiaire le moins cher n'est pas toujours celui qu'on croit !

Pour les spectacles lorsque des frais exorbitants apparaissent au moment du paiement, ou si la place est trop chère, fuyez le site : il n'est pas sérieux.

Consultez plutôt les sites de confiance signalés sur les affiches des spectacles (Fnac, Digitick, FranceBillet, Ticketmaster...), partenaires des événements choisis et vérifiez sur ces sites le prix des places.

- **Les achats à l'étranger**

En cas d'achat à l'étranger hors Union Européenne prenez en compte les taxes et droits de douane qui seront réclamés au moment de la livraison.

N'hésitez pas à consulter au préalable les tableaux d'estimation de droits et taxes sur le site www.douane.gouv.fr ou appeler *Infos Douane Service* au 0 811 20 44 44

Pensez à prendre connaissance du taux de change si vous achetez dans un pays hors de la zone euro : des frais de change ou de commissions bancaires peuvent s'appliquer.

Si vous achetez au sein de l'Union Européenne, vous n'aurez pas de droits de douane à payer. La TVA sera payée avec la commande, en général au taux en vigueur dans le pays du e-commerçant.

3. Que faire si vous rencontrez des difficultés

Si malgré toute votre attention, vous n'êtes pas satisfait de votre achat, la législation française étant protectrice du consommateur, vous pourrez faire valoir vos droits ou recourir à des moyens de défense.

1) Faire valoir vos droits après un achat

Le consommateur peut agir pour obtenir une livraison conforme à son achat.

- **La livraison de votre commande**

L'achat sur internet induit souvent une livraison par un transporteur. De plus en plus de problèmes de livraison sont constatés du fait des cadences de travail imposées au livreur.

Important : **seul le vendeur est responsable de la bonne exécution de la commande**. Peu importe qu'il assure lui-même les commandes ou fasse appel à d'autres prestataires. Cette responsabilité est automatique sans que vous ayez à prouver une faute.

1^{er} cas de figure : votre colis arrive

Lorsque vous réceptionnez votre colis, prenez le temps d'ouvrir votre paquet et examiner son contenu. Si au cours de cette inspection, un défaut apparaît émettez des réserves sur le bon de livraison ou tout simplement refusez le colis.

Si le jour de livraison vous avez accepté le colis sans vérifier le contenu et qu'il y a un problème de casse, vous disposez **d'un délai de 3 jours** à compter de la réception pour porter réclamation auprès du transporteur par lettre recommandée.

Si le transporteur ne vous a pas laissé vérifier le colis, **le délai passe à 10 jours**.

Pensez à informer le e-commerçant de vos démarches auprès du transporteur. Cela vous sera utile s'il s'avère que le produit commandé est cassé ou abîmé car le vendeur est **responsable de plein droit** de la bonne exécution du contrat. Vous pourrez ainsi obtenir la réparation, l'échange ou le remboursement du produit.

Est abusive la clause qui a pour objet ou pour effet de vous imposer "la souscription d'une assurance couvrant les dommages causés lors du transport".

La commande est incomplète

Prenez contact avec le vendeur pour qu'il vous envoie le ou les articles qui vous manquent. En cas d'impossibilité, demandez le remboursement du ou des articles manquants, ou de l'intégralité de la commande si celle-ci constituait un tout indissociable

2^{ème} cas de figure votre colis n'arrive pas

- **Le retard de livraison**

En l'absence de livraison à la date ou dans le délai convenus, ou à défaut, **plus de 30 jours**, après avoir passé votre commande, vous êtes en droit d'annuler la commande par lettre recommandée avec AR et le professionnel dispose de 14 jours à compter de la date à laquelle il aura été informé pour vous rembourser

Vous pouvez aussi mettre en demeure le vendeur de vous livrer dans un **délai supplémentaire** raisonnable. Si le vendeur ne réagit pas dans ce nouveau délai, vous pouvez demander l'annulation de la commande.

Si la date de livraison constitue pour vous une condition essentielle du contrat, en cas de retard, vous pourrez annuler votre commande dès l'expiration du délai initial prévu. Il est conseillé de porter cette demande à la connaissance du vendeur.

- **L'absence de livraison**

Si aucune livraison n'est intervenue au terme du délai prévu **ou au plus dans les 30 jours**, vous pouvez dénoncer le contrat par lettre recommandée avec avis de réception.

Que faire si l'article n'est pas livré alors que le vendeur affirme l'avoir expédié ?

La commande a pu être égarée dans son acheminement, ou il peut y avoir du retard dans la distribution faite par le transporteur.

C'est au vendeur d'apporter la preuve de ce qu'il affirme en effectuant notamment les démarches nécessaires auprès du transporteur. Mais vous pouvez aussi faire faire une recherche ou déposer une réclamation auprès du transporteur.

Attention. Le vendeur devra vous faire parvenir une deuxième fois l'article commandé ou vous rembourser les sommes versées, au titre de sa responsabilité de plein droit.

Que faire si le produit n'est plus disponible

Le vendeur doit vous en informer. Vous pouvez annuler votre commande et obtenir son remboursement.

Si les CGV le prévoient le vendeur pourra vous proposer de vous envoyer, à ses frais, un produit similaire que vous êtes libre d'accepter ou non.

Si vous l'acceptez mais que le produit ne vous convient pas, vous pouvez toujours le retourner au vendeur dans le délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de réception.

Si le produit peut être disponible 3 ou 4 semaines après votre commande initiale, vous pouvez accepter de patienter ou d'annuler votre commande.

Refuser un avoir après un paiement par carte bancaire

Le e-commerçant tente parfois de proposer à son client un avoir, c'est légal, mais le consommateur reste libre de refuser. La loi dispose que le professionnel doit rembourser en utilisant le même moyen de paiement que celui employé par le consommateur.

- **Le droit de rétractation ou le droit de changer d'avis**

C'est un droit spécifique aux contrats passés en dehors de l'établissement commercial sur internet bien sûr mais aussi à votre domicile, dans une galerie marchande, dans la rue mais pas sur les foires ou salons.

Sans donner de raison précise, ce droit vous permet de retourner le produit au vendeur s'il ne vous convient pas ou s'il a un défaut, sous certaines conditions.

1) **La règle des 14 jours :**



Vous avez 14 jours francs (hors week-end et jours fériés) à compter de la réception du produit ou de votre accord formel pour exercer votre droit.

Vous avez 14 jours pour retourner le produit selon les instructions du vendeur ou par recommandé.

Le vendeur à 14 jours à compter de la date de retour pour vous rembourser.

Pour les commandes composées d'un bien de lots ou de pièces multiples.

Le délai de 14 jours commence à partir du dernier jour de la dernière pièce livrée.

Attention aux exceptions

Sont exclus :

- Les prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée » (voyages, spectacles.....).
- Il est donc essentiel de tout vérifier avant le clic final car même les erreurs de saisie ne pourront pas être rectifiées sans frais supplémentaires.
- Tous les achats conclus avec un particulier.
- Les biens confectionnés selon vos spécifications ou nettement personnalisés
- Les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement (fleurs, denrées alimentaires, etc.) ;
- Les journaux, périodiques ou magazines (sauf s'il s'agit d'un contrat d'abonnement)
- Les biens descellés après la livraison et notamment les enregistrements audio et vidéo ou les logiciels informatiques (mais aussi les CD, DVD, etc.) ;
- Les biens descellés et qui ne peuvent pas être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé (sous-vêtements, médicaments, cosmétiques, etc.)
- Le contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après votre accord et renoncement exprès à votre droit de rétractation (livre numérique, etc.)
- Les biens ou services dont le prix dépend de fluctuations sur les marchés financiers qui sont susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation, et notamment les boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de 30 jours

2) L'obligation d'information du client

Les délais et modalités de rétractation doivent vous être communiqués au moment de la commande. Si ce n'est pas le cas : vous avez un délai de 12 mois pour vous rétracter.

3) Comment procéder ?

Informez le vendeur

Pour faire connaître votre décision, vous pouvez utiliser le formulaire type de rétractation fourni par le vendeur. Il vous suffira alors de le remplir et de le lui retourner en recommandé.

Mais vous pouvez aussi revenir sur votre commande par courriel, par courrier recommandé ou, si le vendeur le prévoit, via votre espace client. Votre déclaration devra alors exprimer clairement votre intention de vous rétracter.

Restituer le produit

Les frais d'envoi sont à votre charge uniquement si le vendeur l'a indiqué, sinon ils sont à sa charge.

Le vendeur peut prévoir des modalités spécifiques de retour si elles sont justifiées par l'objet même du contrat tel que :

- L'obtention préalable d'un numéro de retour
- Le retour dans l'emballage d'origine

Le droit de rétractation étant un "droit à l'erreur", vous devez pouvoir débiller le produit. La clause qui prévoit que le produit devra être retourné "dans son emballage d'origine, non ouvert, non descellé" est abusive

- Le retour par un transporteur choisi par le vendeur.

Il ne peut pas vous être demandé de retourner un produit en recommandé s'il vous a été envoyé par colis simple.

Pensez à vous ménager une preuve de renvoi du produit (attestation de remise à un transporteur, récépissé de dépôt à la Poste, etc.).

Important : Si vous avez souscrit un crédit affecté (c'est-à-dire exclusivement destiné au financement d'une prestation de services ou de l'achat d'un bien déterminé), l'exercice de votre droit de rétractation entraîne l'annulation de ce crédit.

• Les garanties

Si le produit tombe en panne ou présente un défaut vous bénéficiez, comme pour tout achat, de garanties que vous pouvez faire valoir de préférence dans l'ordre suivant.

La garantie commerciale

Est-elle obligatoire ?	Non
Est-elle gratuite	Oui sauf les extensions de garanties
Ventes concernées	A la discrétion du vendeur mais parfois aussi proposée par le fabricant Les biens mobiliers neufs ou parfois d'occasion
Défauts couverts	Pannes et dysfonctionnements notamment des consommables
Délai pour agir	Entre 6 mois et 1 an parfois plus
Droits des consommateurs	Fixés par le contrat de vente (soit remboursement, remplacement ou réparation)

La garantie légale de conformité

Est-elle obligatoire ?	Oui
Est-elle gratuite	Oui
Ventes concernées	Ventes de biens mobiliers, neufs ou d'occasion, réalisées par un professionnel
Défauts couverts	Le bien diffère de la description donnée par le vendeur Ou il est affecté d'un défaut qui le rend impropre à l'usage
Délai pour agir	2 ans à compter de la livraison
Droits des consommateurs	réparation ou remplacement du bien Si impossible l'acheteur peut rendre le bien et se faire rembourser, ou garder le bien et demander une diminution du prix ou demander des dommages et intérêts
Charge de la preuve	Le défaut est présumé exister au moment de la livraison. Donc la garantie joue automatiquement sauf si le vendeur prouve que le défaut est imputable au consommateur. Pour les biens d'occasion la garantie joue automatiquement seulement pendant 6 mois après il faut apporter la preuve du défaut

La garantie légale des vices cachés (Code Civil art 1641 à 1649)

Est-elle obligatoire	Oui
Est-elle gratuite	Oui
Ventes concernées	Biens mobiliers ou immobiliers, neufs ou occasion , vendus par un professionnel ou un particulier

Défauts couverts	Défauts graves non apparents existant lors de l'achat rendant impossible une utilisation normale du bien
Délai pour agir	2 ans à compter de la découverte du vice caché
Droits des consommateurs	Rendre le bien et demander le remboursement du prix payé ou le conserver et demander une diminution du prix
Charge de la preuve	En pratique, la charge de la preuve du vice incombant à l'acheteur, la mise en œuvre de la garantie s'avère parfois malaisée ou trop onéreuse par rapport aux sommes en jeu

Les conditions d'application de la garantie d'un produit en provenance de l'étranger (hors UE) sont compliquées à mettre en œuvre. Vérifier dans les CGV quelle législation s'applique.

Cependant si le site dispose d'écrans en français (donc destinés à une clientèle française), il doit appliquer la loi française.

- **SAV,**

Votre appareil tombe en panne, vous pouvez vous adresser au SAV selon les conditions prévues dans CGV ; Informations que vous aurez pris le soin de vérifier avant de confirmer votre commande.

Selon un sondage de l'UFC-Que Choisir, c'est le service qui décroche la palme des mécontentements des consommateurs. Assurez-vous également qu'il répare dans les conditions prévues par les différentes garanties commerciales et légales.

- **Hotline**

Conformément à la loi Chatel, les e-commerçants doivent mettre à disposition de leurs clients un numéro d'appel (hotline) NON SURTAXE pour qu'ils puissent obtenir la bonne exécution de leur commande (suivi de commande, exercice des droits...).

Attention ce numéro se cache bien souvent dans les CGV, à ne pas confondre avec les numéros d'aide à la commande qui sont payants et bien en évidence.

2) Les moyens d'action en cas de litige

Pour faire valoir vos droits vous avez plusieurs recours possibles, mais avant de les exercer vous devez vous ménager des preuves et bien vous informer sur vos droits.

A. CONSEILS GENERAUX

1. Constituer un dossier solide

- Lire et imprimer les conditions de vente sur le site
Contrat, conditions de vente (CGV) ou de prestations de service (CGS), conditions particulières
- Conserver les preuves de paiement
Conserver une copie de l'avis de paiement en ligne ; les factures acquittées ; le bon de livraison
- Faire des captures d'écran et photos si nécessaire,
- Conserver justificatifs de frais engendrés par la défaillance du prestataire.

2. Obtenir une assistance personnalisée : quatre possibilités

- **Vous bénéficiez d'une protection juridique :**
Voir avec votre compagnie d'assurance et votre banque si la protection juridique est incluse.
- **S'adresser à une association de consommateurs, dont l'association locale de l'UFC Que Choisir Argenteuil-Cergy**
- **Aide juridique gratuite :** Maisons de justice et du droit (MJD), antenne de justice, point d'accueil au droit (Pad) :adresses disponibles en mairie, en préfecture ou sur le site du ministère de la justice : www.annuaire.justice.gouv.fr

B. RECHERCHER UNE SOLUTION AMIABLE

C'est obligatoire depuis le 01/04/2015 (décret n°2015-282 du 11 mars 2015) avant d'envisager une procédure judiciaire :

- soit en négociant directement avec le professionnel
- soit avec l'aide d'une association de consommateurs
- soit avec l'aide d'un conciliateur ou d'un médiateur

1. Faire une réclamation auprès du service clients du vendeur

1ère étape :

Contactez le service clients de préférence sur le site « espace client » ou par téléphone et confirmez par mail ou par courrier ordinaire.

2ème étape :

Sans réponse après 15 jours, adressez au vendeur une LR avec AR avec mise en demeure d'exécuter son obligation sous 8 à 15 jours (joindre les copies des justificatifs).

2. Obtenir l'appui d'un tiers compétent

Sans réponse satisfaisante du service client vous pouvez obtenir l'aide:

- soit recourir à une assistance personnalisée
Assurance Protection juridique, associations de consommateurs,
- S'adresser à un conciliateur ou un médiateur
Depuis le 1er janvier 2020, pour les litiges **inférieurs à 5 000 €**, le recours à un médiateur ou un conciliateur de justice est **obligatoire** sous peine d'irrecevabilité de votre demande.

- Recours au médiateur

L'article L121-17 du Code de la Consommation oblige les professionnels à se doter d'un système de médiation et à communiquer au consommateur les modes de règlement des litiges (voir conditions générales de vente du site et mail de confirmation de la commande).

Liste complète des médiateurs disponible sur <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>

Pour les e-commerçants adhérents à la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) vous pouvez saisir le service médiation de la FEVAD

- soit en remplissant le formulaire en ligne sur le site www.mediateurfevad.fr,
- soit par courrier en écrivant à : FEVAD - 60, rue de La Boétie 75008 Paris.

En principe, l'entreprise s'engage à répondre sous 10 jours. En cas de désaccord persistant, le médiateur du e-commerce rendra un avis (réponse en principe sous 6 semaines).

Il existe aussi des médiateurs par secteur:

Que le vendeur adhère ou non à la FEVAD, vous avez la possibilité de saisir un médiateur sectoriel :

Exemple : pour les voyages vous pouvez saisir le Médiateur Tourisme et Voyage.

- Engager une procédure de conciliation

Vous pouvez vous adresser directement à un conciliateur de justice sans saisir le tribunal.

Ou saisir le conciliateur de justice en remplissant le formulaire CERFAn°11728*02 téléchargeable gratuitement sur le site www.service-public.fr pour le remettre ou l'adresser au greffe du tribunal judiciaire.

La liste est accessible sur le site www.conciliateurs.fr ou auprès des cours d'appel, des tribunaux judiciaires, des mairies, des maisons du droit.

Cas spécifique des achats entre particuliers

La saisine directe du conciliateur de justice est recommandée.

Même si toutes les dispositions du Code de la Consommation ne s'appliquent pas, le vendeur doit respecter les règles relatives au contrat de vente (conformité du bien livré à celui décrit, respect du délai de livraison...), à la garantie des vices cachés et à la bonne exécution du contrat.

C. ENGAGER UNE PROCEDURE JUDICIAIRE AUPRES DU TRIBUNAL CIVIL COMPETENT

Depuis le 1er janvier 2020, le Tribunal de Grande Instance et le Tribunal d'Instance ont fusionné sous la nouvelle dénomination « **Tribunal Judiciaire** ».

Pour les litiges de consommation, le Tribunal Judiciaire compétent pour le Val d'Oise, est à Pontoise (ex TGI).

Pour les litiges inférieurs ou égaux à 5 000 €, la saisine se fait par requête.

Pour les litiges inférieurs ou égaux à 10 000 €, le recours à un avocat n'est pas obligatoire.

La compétence géographique du tribunal est, en principe, celle du siège social du défendeur donc le vendeur ou prestataire de service (avec des exceptions).

D. QUE FAIRE EN CAS D'ESCROQUERIE

Plusieurs actions sont possibles selon le niveau d'importance de l'escroquerie :

- Alerter l'administration

Si vous estimez être victime d'un manquement à la réglementation des prix, d'une pratique commerciale déloyale ou d'une tromperie, vous pouvez alerter, les agents de la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) du département de résidence du vendeur.

Vous pouvez signaler les fraudes ou arnaques sur la nouvelle plateforme « **SignalConso** », site signal.conso.gouv.fr/. La DGCCRF transmet au commerçant et intervient si besoin.

- Faire un signalement

Si vous pensez avoir été victime d'une escroquerie ou si vous souhaitez alerter sur une pratique vous paraissant douteuse, vous pouvez

✓ contacter **Info Escroqueries** au **0 805 805 817**

✓ faire un signalement sur la plateforme Pharos www.internet-signalement.gouv.fr

- Déposer plainte

Auprès de la brigade de gendarmerie ou auprès du commissariat de police qui transmettront au procureur de la République.

Un service de pré-plainte en ligne, accessible sur <https://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr/> est à la disposition des victimes d'escroqueries.

Possibilité de déposer plainte directement auprès du procureur de la République du Tribunal de Grande Instance du lieu de l'infraction ou, s'il est connu, du lieu de résidence de l'auteur de l'infraction. Il suffit d'écrire en courrier simple .

E. POUR LES LITIGES AVEC UN SITE ETRANGER

- **Médiateur européen** : État de l'Union Européenne, en Islande ou en Norvège, adressez-vous au Centre européen des consommateurs France : <https://www.europe-consommateurs.eu/fr>
- **Base d'information juridique** : État membre de l'Union européenne, à l'exception du Danemark, adressez-vous au portail e-Justice européen : <https://e-justice.europa.eu>
- **Hors de l'Union Européenne**, adressez-vous au réseau international de contrôle et de protection des consommateurs sur le site econsumer.gov.

CONCLUSION

Le e-commerce est devenu incontournable et les consommateurs plébiscitent majoritairement ce nouveau mode de consommation.

Le développement de marketplaces telles qu'AMAZON, CDISCOUNT sont de nature à nous interroger sur la politique menée par ces entreprises.

Il est important de savoir qui sont les entreprises hébergées par ces plateformes. La dernière enquête menée auprès d'AMAZON montre que la majorité d'entre elles ne payaient pas de TVA (d'où une concurrence déloyale avec des sites hébergés dans l'UE...).

Que ce soit sur les plateformes des sites marchands ou dans les entreprises de transport de colis, les dernières enquêtes montrent que les conditions de travail des salariés sont pénibles et conduisent à de nombreux arrêts de travail.

Le transport doit être aussi un élément de réflexion dans votre choix. Plus votre achat est effectué sur un site éloigné, plus la question environnementale se pose.

Pour les délais de livraison, est-il vraiment vital d'être livré dans un délai ultra court ? Est-il responsable et raisonnable d'exiger des délais de livraison très courts qui entraînent des modes de transport de plus en plus nombreux et toujours plus néfastes pour la planète ?

Chaque consommateur choisira de préférence des sites marchands les plus transparents en matière d'information, les plus respectueux en matière d'environnement. L'origine et la qualité de fabrication des produits mis en vente sont des éléments primordiaux sur le choix de chaque consommateur.

Le consommateur sera donc vigilant. Plus que jamais, il sera un consommateur citoyen et éco-responsable. Par son choix, il est le seul à pouvoir influencer sur les pratiques des e-commerçants.

Notre Association Locale de l'UFC Que Choisir Argenteuil-Cergy reste à vos côtés pour vous aider à utiliser au mieux ce nouveau mode de consommation. N'hésitez pas à nous contacter .