



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir
4 Place Coimbra, Avenue de Pérouse
13090 Aix-en-Provence
www.ufc-aix.com – aixenprovence@ufc-quechoisir.org

Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

LES ACHATS SUR INTERNET

Décembre 2007

Faire son « shopping » en ligne devient courant, et si les français ne sont pas les plus grands utilisateurs des sites marchands, la pratique des achats sur internet devrait continuer de se développer.

La multiplication de ces sites, qui constituent à la fois des vitrines publicitaires, des catalogues en ligne, des boutiques, ou des galeries marchandes en regroupant différentes enseignes, présente en effet plusieurs avantages, tant pour les commerçants (réduction des coûts..), que pour les consommateurs (possibilité d'informations détaillées et de faire jouer la concurrence sans se déplacer).

Les principaux pièges à éviter

Identité de l'entreprise auprès de laquelle vous commandez

L'adresse d'un site est souvent différente de celle de la raison sociale officielle du fournisseur, et des démarches notamment par courrier AR, pourraient être nécessaires en cas de problème lié à une commande. Par ailleurs, il peut parfois s'avérer prudent de vérifier la réalité de l'existence d'une entreprise.

Disponibilité et rupture de stock

Attention aux publicités et aux offres promotionnelles alléchantes, les ruptures de stock étant nombreuses et souvent annoncées tardivement.

Frais liés à la commande

Au delà du prix de la commande, il convient souvent d'ajouter les frais d'emballage, de port, et les droits de douane pour les produits en provenance d'un pays hors Union Européenne.

Des sites étrangers peuvent d'ailleurs proposer des marchandises qui sont strictement réglementées, voir interdites en France.

Sécurité des paiements

Le paiement en ligne par carte bancaire a été à l'origine de nombreuses fraudes. Cependant, utiliser sa carte sur internet n'est pas plus dangereux, si vous respectez certaines précautions : vérifiez que le site est sécurisé pour les transactions par la présence d'une clé ou d'un cadenas en bas de l'écran, ne donner vos numéros de carte qu'à un commerçant connu dont vous possédez les coordonnées... Vous pouvez aussi préférer payer par chèque, virement, ou en utilisant la formule du contre remboursement.

■ **Imprimez toutes les étapes de vos transactions afin d'avoir des éléments de preuve en cas de problème, et exiger toujours une confirmation écrite de votre commande.**

Les droits du Cyberconsommateur

■ Si vous achetez sur un site français

Si la transaction intervient entre un acheteur et un vendeur établis en France, le consommateur pourra alors se prévaloir de la législation française en cas de litige, et notamment de la réglementation en matière de **vente à distance**. à savoir :

➤ information sur les produits : le consommateur doit être informé avant de passer commande des caractéristiques essentielles du bien ou du service, du prix total à payer, des frais de livraison qui peuvent être réclamés...

Si la valeur du bien commandé est supérieure à 458 euros, le code de la consommation impose au professionnel d'indiquer un délai de livraison. Si la date de livraison est dépassée de plus de sept jours, le consommateur a alors la possibilité de demander l'annulation de la commande par courrier AR pendant une période de soixante jours.

Si la valeur du bien est inférieure à la somme de 458 euros, le professionnel doit respecter un délai de livraison raisonnable, qui ne saurait dépasser 30 jours.

➤ à réception de la commande, si vous découvrez une anomalie, refusez le colis en indiquant le motif de ce refus sur le bon de livraison, ou renvoyez le rapidement en recommandé AR, de préférence dans son emballage d'origine. Si vous acceptez la commande, vous disposez encore de sept jours à compter de la réception, pour renvoyer le produit pour échange ou remboursement, sans aucune pénalité, à l'exception des frais de retour.

➤ ne vous laissez pas piéger par des envois forcés, c'est à dire d'objets que vous n'avez pas commandés. Cette pratique est interdite, et vous n'avez pas à renvoyer le colis à vos frais ni en port dû.

Par ailleurs, toutes les législations relatives aux publicités mensongères, problèmes de garantie, service après vente... sont également applicables en matière de commerce électronique.

■ Si vous achetez sur un site étranger

Il n'existe à ce jour aucune législation internationale permettant de protéger le consommateur. Le cyberconsommateur devra donc redoubler de vigilance et **se reporter aux conditions générales applicables à son contrat.**

Certaines dispositions communautaires peuvent toutefois trouver application dans le règlement des litiges nés entre consommateurs et professionnels d'Etats membres de l'Union européenne. Par exemple, en présence d'un contrat dit "de consommation", le tribunal compétent en cas d'action judiciaire sera celui du domicile du consommateur.

En cas de litige, il convient toutefois de toujours préférer la voie amiable.

Si vous n'obtenez pas satisfaction après une première démarche par écrit, vous pouvez recourir à certains dispositifs :

➤ si le professionnel est établi dans l'Union européenne vous pouvez utiliser le **formulaire de réclamation édité par la Commission européenne**, afin de faciliter le règlement amiable de votre problème. Ce formulaire (disponible notamment sur le site euro-conso.org), doit être rempli et envoyé au professionnel.

➤ si le professionnel est établi dans un autre pays, vous pouvez utiliser le formulaire de réclamation édité par l'OCDE (notamment disponible sur le site imsnricc.org/ricc/complaintfr.htm) à envoyer rempli à la Direction Générale de la Concurrence, Consommation et Répression des Fraudes.

ADRESSES UTILES

✘ Centre Européen des Consommateurs :

47 bis, rue Barthélémy Delespaul
59000 LILLE

Tel : 03.28.82.89.18 Fax : 03.28.82.89.05

cec@crc-conso.com
<http://www.euro-conso.org>

✘ Direction Départementale de la Concurrence, Consommation et Répression des Fraudes

22, rue Borde 13285 Marseille cedex 8

Tel : 04.91.17.95.00 Fax : 04.91.25.96.89

<http://www.finances.gouv.fr/DGCCRF>

✘ UFC QUE CHOISIR

Marseille

9 rue Dragon

13006 Marseille

Tel : 04.91.90.05.52 Fax : 04.91.90.33.88

marseille@ufc-quechoisir.org

Salon de Provence

107 avenue de Bucarest BP 260

13666 Salon de Provence

Tel : 04.90.42.19.80 Fax : 04.90.45.04.54

salondeprovence@ufc-quechoisir.org

Martigues

8 boulevard Irène JOLIOT-CURIE

13500 Martigues

Tel : 04.42.81.10.21 Fax : 04.42.07.16.93

