



Diffusion

UFC-Que Choisir Ardennes



E-commerce conseils et astuces



Version 2018

Faire ses achats sur internet fait partie intégrante aujourd'hui de notre quotidien.

En quelques clics seulement il est possible de louer une maison, une voiture, faire vos courses ainsi que votre shopping ou encore équiper votre maison.



BIEN CHOISIR SON SITE

Opter de préférence pour **un site établi en France.**

Pour vous en assurez :

❶ **Vérifier les coordonnées** c'est-à-dire l'adresse et le numéro de téléphone (attention un site en .fr ou en français n'est pas nécessairement un site français). La loi impose au vendeur de mettre à disposition du consommateur ses coordonnées.

❷ **Consulter les conditions générales de vente (CGV)**, elles doivent être **accessibles, lisibles, claires et imprimables.**

❸ **Vérifier la situation de l'entreprise** qui édite le site. En France, l'information est disponible sur les sites tels que : infogreffe.fr, Journal d'Annonces légales, Bodacc.fr.

Si vous optez pour un achat à l'étranger : prudence !

Quelques conseils et précautions à prendre :

♦ **Frais et taxes supplémentaires**

- Consulter au préalable les tableaux d'estimation de droits et taxes : <http://www.douane.gouv.fr/articles/a10798-calcul-des-droits-et-taxes-sur-les-achats-a-l-etranger>. Renseignez-vous auprès de la Direction Régionale des Douanes.

- Des frais divers et variés peuvent venir s'ajouter au prix de vente :

- **Achat dans l'Union européenne** : aucun frais de douane à régler, la TVA applicable est celle du pays d'origine, payée au moment de l'achat.

- **Achat hors Union européenne** : frais de douane à prévoir, le paiement se fait généralement auprès de la société de transport ou des services postaux.

♦ **Recours en cas de litige**

Si le professionnel exerce son activité dans le pays où réside le consommateur ou s'il dirige son activité vers ce pays (se traduit par un site en langue française, un nom de domaine en « .com » ou « .eu »), **la loi applicable est celle du pays du consommateur.**

Le **juge compétent** est celui du **siège social de l'entreprise**, ou celui du **lieu de livraison ou d'exécution de la prestation du service**, ou du **lieu de la survenance du fait dommageable.**

- **Union européenne** : possibilité de recourir à la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne (montant litige < 2.000€) ou aux services du Centre Européen des Consommateurs en France : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>
- **Hors Union européenne** : saisissez votre litige en ligne sur le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICPC) : www.econsumer.gov/fr/GettingStarted/1?NextQID=1&SubID=1#crnt



LA COMMANDE ET LE PAIEMENT EN LIGNE

Vérification de la commande

- ◆ **Vérifier le récapitulatif de votre commande** : le détail et le **prix** total (affiché en euro) ainsi que les **éventuels frais ajoutés**.
- ◆ S'assurer de la conformité de la photo avec le descriptif donné sur le produit.
- ◆ Penser à vérifier si le produit est toujours disponible.

- ◆ Faire attention aux produits et services ajoutés à la commande sans votre consentement. **Les cases pré-cochées sont interdites.**

Paiement en ligne

Avant de finaliser votre commande, **vérifier que votre connexion est sécurisée** (transmission cryptée de vos données bancaires) : se traduit par un **code https** dans votre barre de navigation (au lieu de http) ainsi que l'apparition d'un **cadenas fermé**.

Certains sites disposent d'un système 3D secure, c'est un protocole de sécurisation. Ce site réclame un code fourni par votre banque pour la confirmation du paiement.

NE JAMAIS TRANSMETTRE VOTRE CODE CONFIDENTIEL

La loi autorise le vendeur à débiter votre compte dès confirmation de la commande.

Utilisation frauduleuse de votre carte bancaire

Réagissez sans tarder et au plus tard **dans les 13 mois à dater du débit**, en contestant l'achat par écrit (lettre recommandée avec accusé de réception) auprès de votre banque.

Elle doit vous recréditer votre compte, et vous rembourser les éventuels frais occasionnés (*articles L. 133-24 et L. 133-18 du Code monétaire et financier*).

Cas du paiement hors Union européenne : 70 jours, parfois portés jusqu'à 120 jours.



LA LIVRAISON

Délai de livraison

Le professionnel est tenu d'indiquer la date ou le délai auquel il s'engage à vous livrer le bien ou à exécuter sa prestation. **En l'absence d'une telle information, il doit s'exécuter dans les 30 jours de la signature du contrat.**

En cas de retard, vous pouvez le **mettre en demeure** de s'exécuter dans **un délai raisonnable** (10 jours).

S'il ne respecte pas à nouveau ce délai, vous pouvez **immédiatement résilier le contrat**. Il doit vous restituer les sommes dans les 14 jours.

Produit perdu

L'article 221-15 du Code de la consommation dispose que le vendeur est **responsable de plein droit** de la bonne exécution du contrat, que ces obligations soient exécutées par le professionnel qui a conclu le contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son recours contre ceux-ci.

Enjoignez-le à nouveau de vous livrer la marchandise ou de procéder au remboursement des sommes avancées.

Délai de rétractation

En principe votre accord vous engage, mais la loi protège le consommateur en vous accordant, selon les domaines, un **délai de rétractation**.

Vous pouvez revenir sur votre décision **de manière discrétionnaire et sans pénalités**, et **obtenir le remboursement des sommes versées** (dans les 14 jours).

Renseignez-vous car ce droit connaît des exceptions, **article L. 221-28 du Code de la consommation** (www.legifrance.gouv.fr), exemples : journaux, magazines, biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement, fournitures d'enregistrement audio ou vidéo ou de logiciels informatiques décelés, etc.

Attention

Billets de train, d'avion, réservations d'hôtels, locations, déménagements ou encore circuits touristiques ➔ **pas de droit de rétractation !**

Pensez à vérifier les conditions d'annulation ou de modification de votre contrat.

Garanties

♦ **Garantie légale de conformité** (article L. 217-4 du Code de la consommation) : le professionnel doit vous livrer un produit conforme à la description faite.

Si le produit est impropre à l'usage habituellement attendu ou s'il ne correspond pas à la description donnée, vous pouvez mettre en œuvre cette garantie.

Elle s'applique **dans deux ans à compter de la réception du produit**.

- ◆ **Garantie légale des vices cachés** (*article 1641 du Code civil*) : le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue, qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine.

Vous pouvez mettre en œuvre cette garantie dans les deux ans à compter de la découverte du vice (*article 1648 du Code civil*).

- ◆ **Recours** : vous avez le choix entre demander le remplacement ou la réparation du bien.

Si aucun des deux n'est possible, vous pouvez soit :

- restituer le bien et en demander le remboursement,
- conserver le bien et obtenir le remboursement partiel du prix.

- ◆ Il existe aussi des **garanties commerciales** : n'hésitez pas à en prendre connaissance (voir les conditions générales de vente).

Vigilance sur la proposition des assurances complémentaires, pensez à vérifier les conditions générales de vente.

Vente entre particuliers

Bien lire l'annonce, poser des questions à l'acheteur car vous ne bénéficierez pas du droit de rétractation.

Le vendeur reste **responsable de la bonne exécution du contrat**, la livraison doit être conforme. À défaut, il devra procéder au remboursement des sommes.

La garantie des vices cachés s'applique dans les ventes entre particuliers (délai de 2 ans à compter de la découverte du vice).



DÉPÔT DE BILAN : QUE FAIRE ?

Pour tenter d'obtenir la livraison ou le remboursement des sommes avancées, vous **devez déclarer votre créance auprès du mandataire judiciaire désigné** (se renseigner auprès du greffe du tribunal de commerce du siège de l'entreprise) dans les 2 mois de la publication du jugement d'ouverture de la procédure (procéder par lettre recommandée avec accusé de réception).



LA VENTE SANS COMMANDE PRÉALABLE

Depuis 2011, il n'est plus interdit d'envoyer un produit à un consommateur sans qu'il l'ait commandé. **En revanche, il est prohibé d'en exiger le prix immédiatement ou en différé.**

Une telle pratique est considérée comme une vente sans commande préalable. Tout contrat consécutif à une telle pratique commerciale est donc considéré comme nul.

3 éléments cumulatifs constitutifs de cette pratique :

- ♦ **l'envoi** (de biens, de services, fourniture de gaz, d'énergie, d'électricité, non conditionné en volume délimité ou en quantité déterminée),
- ♦ **la correspondance accompagnant l'envoi** (doit indiquer le choix entre le paiement immédiat ou différé ou leur renvoi ou leur conservation),
- ♦ **l'absence de commande préalable** (la demande doit porter directement sur le produit envoyé).

Si vous avez payé, le professionnel aura une **obligation de restitution des sommes indument perçues.**



PRÉCAUTIONS ET ASTUCES : MOT DE PASSE

Composition du mot de passe

Choisir un mot de passe d'au moins 8 à 12 caractères (majuscules, minuscules, caractères spécifiques, chiffres).

Deux méthodes de composition :

- ♦ la méthode phonétique : « J'ai acheté 6 cd cet après-midi » donnera Ght6CD7am'
- ♦ la méthode des premières lettres : par exemple « un tien vaut mieux que deux tu l'auras » donnera 1tvmQ2tl'A

La CNIL met à votre disposition un générateur qui permet de concevoir votre mot de passe en quelques secondes.

Vous pouvez utiliser un gestionnaire de mots de passe ou un trousseau d'accès chiffré pour stocker vos mots de passe en toute sécurité (Dashlane, Enpasse, Keepass, etc.).

Recommandations

- ◆ Ne pas utiliser un mot de passe identique pour chaque service.
- ◆ Modifier votre mot de passe à fréquence raisonnable (80-90 jours).
- ◆ N'avoir aucun lien avec vous (date de mariage, anniversaire, etc.)
- ◆ Configurer votre navigateur pour qu'il ne conserve pas vos mots de passe.
- ◆ Ne pas stocker vos mots de passe dans un fichier sur un poste informatique.
- ◆ Ne pas envoyer votre mot de passe sur une messagerie.
- ◆ Ne pas demander à une tierce personne de générer pour vous votre mot de passe.

Pour tous compléments ou informations supplémentaires, rendez-vous sur quechoisir.org.

QUIZ INTERNET ET TÉLÉPHONIE

- 1 Puis-je me rétracter avant la réception d'un bien acheté sur Internet ?
- 2 Je déménage, puis-je résilier mon abonnement à Internet sans frais ?
- 3 Quels sont les frais si je résilie mon abonnement mobile de 1 an avant son échéance ?
- 4 Mon opérateur mobile peut-il me réclamer le paiement d'une facture datant de 3 ans ?
- 5 J'ai trop payé mon fournisseur d'accès à Internet. Quel est le délai pour lui réclamer le remboursement du paiement indu ?
- 6 Mon opérateur mobile peut-il modifier les conditions contractuelles de mon offre sans m'en avertir ?
- 7 Un site de vente sur Internet est-il responsable de la perte du colis par le transporteur ?
- 8 Est-ce que la facture de mon opérateur mobile fait foi ?

Voir les réponses ci-dessous.

1 - Non, sauf accord préalable du vendeur.
2 - Non. Votre contrat peut prévoir des frais de résiliation, sauf si vous avez un juste motif (exemple : service non disponible dans le nouveau logement).
3 - Vous devez payer une somme égale à la totalité des mensualités restant à courir jusqu'au terme du contrat, sauf si vous résiliez pour juste motif.
4 - Non, sauf s'il a saisi la justice dans le délai de prescription de 1 an ou si vous êtes engagé par écrit à régler cette dette.
5 - Vous avez 1 an à compter du jour du paiement pour réclamer.
6 - Non, si votre offre comprend une durée d'engagement et que le contrat ne prévoit pas la possibilité de la modification envisagée. Si votre offre est sans engagement, l'opérateur doit vous informer des modifications par écrit au moins 1 mois avant leur entrée en vigueur et vous laisser la possibilité de résilier le contrat.
7 - Oui, si c'est le transporteur proposé par le vendeur.
8 - Non, si vous avez choisi d'en prendre un autre. Oui et non : une facture fait foi... jusqu'à preuve du contraire ! Vous pouvez la contester par tous moyens.