

**PROTECTION ÉCONOMIQUE**



# Guide de l'acheteur en ligne

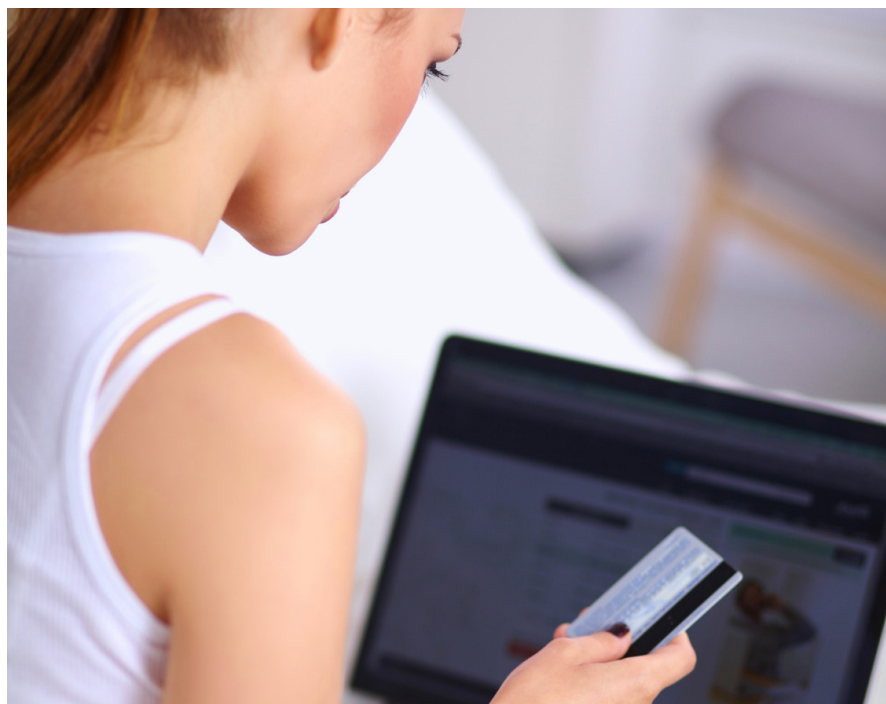
**Achetez serein !**



MINISTÈRE  
DE L'ÉCONOMIE  
ET DES FINANCES



Réserver des billets d'avion, faire ses courses, s'abonner à un magazine, louer un gîte... c'est parfois bien plus pratique et souvent moins cher sur internet qu'en boutique. Pas question pour autant d'en oublier toute vigilance ! Quelles sont les précautions à prendre ? À qui s'adresser en cas de litige ? Retrouvez dans ce guide les conseils de la DGCCRF pour acheter sur internet en toute sécurité.



## La commande

Lorsque vous commandez en ligne, vous effectuez un achat à distance encadré par le Code de la consommation (art. L221-1) qui impose des obligations au vendeur en ligne et donne des droits au consommateur.

### Vérifier l'identité du vendeur et sa e-réputation

Avant toute commande, il est recommandé de contrôler que le site n'est pas purement virtuel mais qu'il y a bien une entreprise réelle derrière celui-ci. Les vendeurs en ligne sont tenus de mettre à la disposition des consommateurs des informations claires et facilement accessibles.

La e-réputation peut être vérifiée en entrant le nom du site ou du produit sur un moteur de recherche, éventuellement associé avec le terme « arnaque ».

#### BON A SAVOIR

Figurant en général en bas de la page d'accueil, les conditions générales de vente (CGV) fournissent à l'acheteur de précieux renseignements sur les conditions de vente, le barème des prix, les réductions de prix ou les conditions de règlement. N'oubliez pas les mentions légales (nom, dénomination sociale, l'adresse, les contacts, le numéro de téléphone, l'adresse électronique), elles sont obligatoires ! Si elles n'apparaissent pas sur le site, c'est que celui-ci est dans l'illégalité.

### Préférer un site français ou européen

Les sites marchands basés en France ou en Europe offrent davantage de garanties que ceux installés hors Union européenne et qui n'indiquent pas toujours les droits de douane et de TVA. En cas de litige, vos recours contre des sites étrangers auront peu de chance d'aboutir.

Sachez qu'un site en « .fr » peut légalement ne pas être édité par une société française. La lecture des « mentions légales » permet de lever toute ambiguïté.

**Au moment de passer la commande, quelques précautions s'imposent pour éviter les mauvaises surprises.**

### Contrôler les caractéristiques du produit

N'achetez pas à l'aveuglette ! Puisque vous ne pouvez ni le toucher, ni l'essayer, ni interroger le vendeur, lisez attentivement le descriptif du produit (ne vous contentez pas de la photo !). Vous devez avoir accès à un maximum d'informations sur le produit ou le service acheté : dénomination complète, qualité, taille ou mesures, composition, accessoires fournis, etc.

### Comparer les prix et les services

Promotions, prix bas, rabais..., les vendeurs en ligne usent et abusent d'offres alléchantes pour appâter le consommateur. Un conseil : prenez le temps de comparer non seulement le coût du produit mais aussi sa disponibilité, le délai de livraison et les services annexes proposés (les garanties, notamment). Les comparateurs de prix sont rarement neutres et exhaustifs.

De nombreux sites vous proposent de consulter des avis déposés en ligne par des consommateurs sur les produits ou services qu'ils mettent en vente ; mais tous les avis publiés ne sont pas forcément fiables, qu'ils soient positifs ou négatifs. Dès lors, il est important, dans la décision d'achat, de ne pas se limiter à cette seule source d'information et de diversifier ces critères de choix.

Il est plus judicieux de comparer des prix nets, livraison incluse, que de se fier aveuglément à des annonces de rabais.

Une offre trop belle pour être vraie s'avère souvent une arnaque, une contrefaçon ou un piège à la souscription.

Si le moindre paiement est demandé, ne serait-ce qu'1 €, pour la fourniture d'un document administratif (acte de naissance, etc.), il s'agit vraisemblablement d'un piège. Ces documents sont gratuits sur [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr).

### Confirmer la commande

Pour que la commande soit conclue, vous devez avoir pu, avant de confirmer, en vérifier le détail, son prix total et corriger d'éventuelles erreurs. Le consentement se caractérise par un double clic :

- le 1<sup>er</sup> clic permet de vérifier la nature et la composition de la commande ;
- le 2<sup>e</sup> clic permet de confirmer définitivement la commande.

Une fois la commande passée, vous devez recevoir un accusé de réception listant les biens ou services achetés et comportant le délai prévisible de livraison.

## Le paiement

**Plusieurs moyens de paiement sont proposés au consommateur (carte bancaire, carte cadeau, chèque, etc.). mais là encore, il faut agir avec discernement.**

### Sécuriser la transaction

Avant de donner le numéro de sa carte, il faut s'assurer que la page est bien sécurisée. Le vendeur doit vous le confirmer dans une fenêtre de dialogue avant le début de toute transaction. Sur certains sites, l'adresse « http://... » se transforme en « https://... », avec un « s » pour « Secure ». Parfois, un cadenas fermé apparaît dans la fenêtre du navigateur.

L'usage de cartes de paiement virtuelles ou de cartes prépayées permet d'éviter les pièges à la souscription qui reposent sur des paiements non consentis ou consentis par mégarde.

### Surveiller son compte bancaire

Il est important de vérifier que le montant débité sur son compte correspond bien à la commande effectuée. Si le montant diverge, mieux vaut contacter immédiatement sa banque pour obtenir des explications, faire annuler ou résilier le paiement (dans le cas d'un paiement échelonné, par exemple).

## Suivre sa commande

**Après un achat sur internet, vous disposez de droits lors de l'exécution de votre commande. Ils concernent la date de livraison du bien ou de la fourniture du service et le suivi de la commande. Ils peuvent aussi jouer en cas de mauvaise, ou de défaut d'exécution, de la commande.**

De nombreux sites de vente offrent la possibilité de suivre en ligne les étapes de votre commande (préparation, expédition, etc.).

Le vendeur doit vous livrer le bien ou vous fournir le service à la date ou dans le délai qu'il vous a indiqué avant la conclusion du contrat, sans retard injustifié et au plus tard 30 jours après la conclusion de votre commande.

En l'absence de livraison à la date indiquée ou, à défaut, plus de 30 jours après la conclusion de votre commande, vous pouvez enjoindre le vendeur de vous livrer le bien ou d'exécuter la prestation, dans un délai supplémentaire raisonnable.

Si malgré tout la livraison ou l'exécution n'a pas lieu, vous pouvez annuler votre commande.

Si le contrat est annulé, le vendeur doit vous rembourser la totalité des sommes que vous lui avez versées. Il doit le faire au plus tard dans les 14 jours qui suivent l'annulation du contrat.

Attention, en cas de publicité mensongère sur les délais de livraison, le vendeur peut être sanctionné.

## Vérifier l'état de la marchandise

### Le produit livré n'est pas conforme ou défectueux

Le vendeur doit délivrer un bien conforme à celui que vous avez commandé. Si le bien n'est pas conforme, vous pouvez refuser le produit à la livraison ou le retourner au vendeur. Vous pouvez exiger une nouvelle livraison conforme à votre commande, et invoquer la garantie légale de conformité.

### Le produit a été abîmé lors du transport ou perdu

Vous pouvez refuser la livraison d'un bien endommagé. Si vous l'acceptez, vous devez noter vos remarques sur le bon de livraison et prendre rapidement contact avec le service clients. Certains contrats prévoient un délai de trois jours pour émettre des réserves auprès du transporteur. Ce délai est celui dont dispose le vendeur pour se retourner contre son transporteur en cas d'avarie pendant l'acheminement des marchandises. Il n'entrave pas le recours de l'acheteur auprès du vendeur pour obtenir l'échange ou le remboursement.

Le vendeur est seul responsable de la bonne exécution de la commande. Peu importe qu'il assure lui-même les commandes ou fasse appel à d'autres prestataires (transporteurs chargés de la livraison, compagnies aériennes sous-traitantes, etc.). Cette responsabilité est automatique, sans que vous ayez à prouver une faute. Les clauses des contrats, qui limitent ou exonèrent la responsabilité du professionnel à distance, sont considérées comme abusives.

## La possibilité de changer d'avis

Une fois la livraison effectuée, vous disposez de 14 jours pour informer le vendeur de votre décision de vous rétracter, sans vous justifier, et sans avoir à payer de pénalités (art. L.221-18 du Code de la consommation). Vous disposez ensuite de 14 jours calendaires pour le renvoyer à vos frais.

À noter : le vendeur doit mettre à votre disposition un formulaire de rétractation pour vous permettre de retourner le produit et faire valoir ce droit de rétractation.

## En cas de litige

**Votre achat n'a pas été livré dans les temps, il est arrivé détérioré ou cassé? Rassemblez le maximum d'informations (nom, référence du produit, marque, etc.) afin de constituer un dossier. Plusieurs solutions s'offrent à vous.**

### Contactez le service client du vendeur

Tout d'abord contactez le service client. Si le différend persiste, envoyez une lettre recommandée avec accusé réception expliquant les raisons de votre mécontentement et ce que vous souhaitez : envoi du produit ou remboursement.

### Le médiateur de la consommation

En cas de litige avec le vendeur, vous pouvez contacter le médiateur de la consommation dont il dépend et qu'il a identifié sur son site. Vous trouverez sur le site [www.economie.gouv.fr/mediation-conso](http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso) toutes les informations qui vous permettront d'exercer votre droit à la médiation. Cette démarche est gratuite.

### Se faire aider par une association de consommateur ou par une fédération professionnelle

Il existe différentes associations de consommateurs implantées partout sur le territoire. Elles vous renseigneront sur vos droits et tenteront de résoudre à l'amiable le litige vous opposant au

vendeur. Elles pourront vous assister dans vos démarches. Certaines sont spécialisées dans un domaine comme la banque, le logement, etc. Consultez la liste des associations de consommateurs sur [www.economie.gouv.fr/dgccrf/Les-associations-de-consommateurs](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Les-associations-de-consommateurs).

Votre vendeur est peut-être adhérent à la Fédération des entreprises de vente à distance (FEVAD). Si c'est le cas, contactez cet organisme qui pourra vous aider à régler le litige. Pour plus d'informations [www.fevad.fr](http://www.fevad.fr).

## Alerter les services de la DGCCRF

Vous pouvez signaler votre litige auprès de la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) en adressant un message en ligne sur [www.economie.gouv.fr/dgccrf/contacts](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/contacts).

## Saisir la justice

Si vous n'avez pas réussi à régler le litige à l'amiable, saisissez la juridiction civile si vous estimez être dans votre droit. Il existe en effet des procédures simples et peu coûteuses car elles n'exigent pas le recours à un avocat.

Le juge peut demander au vendeur d'exécuter ses obligations contractuelles qui consistent à livrer le bien, le remplacer ou à récupérer les sommes qui sont dues par le vendeur à la suite du renvoi du bien après l'exercice du droit de rétractation (l'injonction de faire ou de payer).

## Liste de contrôle de l'acheteur en ligne

### Vérifier à qui vous avez affaire

Préférez les sites connus ou recommandés.

Ne supposez pas qu'un site est situé dans le pays indiqué dans son url; '.fr.' ne signifie pas forcément que le site est français. Ne commandez pas en l'absence du nom et de l'adresse de l'éditeur du site : ces informations figurent dans les mentions légales, les conditions générales de vente ou "qui sommes-nous").

Rappelez-vous, si vous achetez sur un site hors UE, vos droits de consommateur européen ne s'appliquent pas et vous pouvez être soumis à des taxes douanières et à des impôts.

### Renseignez-vous sur le site

Vérifiez toujours la réputation des sites marchands.

Attention, certains vendeurs peuvent laisser des faux avis positifs sur leur propre site. Ils peuvent aussi payer des moteurs de recherche pour que leur site apparaisse en haut de page.

### Payer en toute sécurité

N'envoyez jamais d'espèces et ne faites jamais de virement : une

carte de crédit offre davantage de protection.

Assurez-vous d'utiliser un site sécurisé : un symbole de cadenas fermé doit se trouver en haut à droite du navigateur et l'adresse du site doit commencer par "https://".

Assurez-vous que votre logiciel antivirus est à jour et que votre pare-feu est activé.

### Évitez les arnaques

Ne répondez jamais à des courriels non sollicités et soyez prudent lorsque vous cliquez sur des liens figurant dans les courriels.

Méfiez-vous des promesses de récompenses et des demandes de paiement par avance.

Ne divulguer pas d'informations personnelles qui ne sont pas nécessaires à la transaction.

N'achetez pas de contrefaçons : c'est illégal. En outre, ces produits sont souvent dangereux ou de mauvaise qualité.

### Restez vigilant

Lisez toujours les petits caractères et sachez exactement ce que vous approuvez avant de conclure un contrat.

Méfiez-vous d'une trop belle affaire, il s'agit probablement d'une arnaque.

Pour plus d'information

[www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)



dgccrf



dgccrf



dgccrf

DGCCRF, 59 boulevard  
Vincent Auriol  
75703 Paris Cedex 13  
T : 01 44 87 17 17



Direction générale de la  
concurrence, de la consommation  
et de la répression des fraudes