

guide

Publié par la Fevad et l'INC

édition
2017



ACHATS EN LIGNE

SUIVEZ
LE GUIDE!

ACHETER SANS SE TROMPER

Que puis-je acheter sur Internet ?	p. 4
Quel site choisir pour mes achats en ligne ?	p. 5

BIEN PASSER MA COMMANDE

Le processus de commande	p. 7
Comment payer ?	p. 9

**RECEVOIR LE PRODUIT**

Le produit arrive...	p. 10
Il ne me plaît pas, je peux changer d'avis !	p. 12

AGIR EN CAS DE PROBLÈME

Pas de panique, il existe des recours !	p. 14
--	-------

ZOOM SUR...

Les avis en ligne	p. 15
--------------------------------	-------

ACHETER OU VENDRE SUR UNE PLATEFORME

La vente entre particuliers	p. 16
Les plateformes collaboratives	p. 18

RÉSERVER UN VOYAGE EN LIGNE

Partir en toute confiance	p. 19
--	-------

QUIZ

Suis-je prêt(e) pour faire mes achats ?	p. 20
--	-------

LIENS UTILES

.....	p. 22
-------	-------



Marc Lolivier
Délégué général
de la Fevad



Agnès-Christine
Tomas-Lacoste
Directrice générale
de l'INC

Faire ses achats en ligne est devenu un jeu d'enfant !

En quelques clics, vous pouvez réserver des places de concert, louer une maison au soleil pour vos vacances, équiper votre cuisine, acheter une paire de lunettes de vue, faire vos courses en ligne, habiller vos enfants pour la rentrée...

Bien sûr, tout comme en magasin, il est important en tant que consommateur de connaître ses droits et d'appliquer quelques règles de bon sens au moment d'acheter.

Aussi, pas à pas, ce guide répondra à vos questions :
Quel site choisir ? Comment passer commande et payer en toute sécurité ? Que faire si le produit n'est plus disponible ? Pouvez-vous annuler votre commande ? Pouvez-vous annuler un voyage acheté en ligne ? Quels sont vos recours si le produit n'est pas livré dans les temps ? Quand et comment saisir la médiation du e-commerce ? Quid de l'utilisation de vos données personnelles ?

À la fois pratique et pédagogique, ce guide 2017 présente un focus particulier sur les avis en ligne et les plateformes collaboratives, des pratiques de plus en plus en vogue sur la toile.

Que vous soyez un acheteur en ligne chevronné ou débutant, nous espérons que ce guide vous sera utile.

Bon shopping sur Internet à tous !

Ce guide a été conçu par le Forum des droits sur l'Internet, organisme parapublic dissout en 2010. La Fevad, partenaire pendant plusieurs années de ce guide destiné aux consommateurs, s'est rapprochée de l'INC pour proposer une édition actualisée.

Que puis-je acheter sur Internet ?



Aujourd'hui, tout s'achète sur Internet et cette galerie marchande sans frontières est ouverte 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Désormais, ce sont près de 37 millions de Français qui y font leurs achats (soit 850 000 acheteurs supplémentaires en un an). source : Médiamétrie 2017.

En 2016, le chiffre d'affaires du e-commerce a atteint 72 milliards d'euros, un chiffre en hausse de 14,6% sur un an. 33 transactions sont effectuées par seconde, ce qui représente un milliard de transactions sur un an.

Les internautes achètent en premier lieu des produits d'habillement ou de mode ; ce sont les achats en ligne de voyages - tourisme qui arrivent en seconde position suivis par les produits cultu-

rels. A noter que la vente de certains produits est encadrée (armes, médicaments, tabac, etc.), voire interdite en France.

Enfin, les internautes achètent de plus en plus sur les places de marché (ou "marketplaces"). D'après l'Observatoire du Consommateur Connecté (Fevad / Médiamétrie - 2016), ils étaient 34% à avoir acheté sur une place de marché au cours des 6 derniers mois.



La vente de lunettes et de lentilles de contact sur Internet

Pour un achat en toute sécurité, plusieurs éléments sont à vérifier. Vous devez pouvoir à tout moment contacter l'opticien pour obtenir gratuitement des conseils personnalisés. Un devis doit pouvoir vous être délivré avant la commande. L'ordonnance à transmettre doit comporter l'écart pupillaire pour une adaptation à chaque morphologie. À noter qu'il n'existe pas de droit de rétractation pour les produits personnalisés mais que, selon les sites, une garantie "satisfait ou remboursé" peut s'appliquer. Il convient donc d'en lire attentivement les conditions d'application.

Quels sites choisir pour mes achats en ligne ?



En 2017, il existe plus de 200 000 sites marchands en France.

Sur Internet, il est possible de passer commande à des sociétés présentes en France, en Europe ou ailleurs. Pour un premier achat dans les meilleures conditions, il est conseillé de s'adresser à un site établi en France. Sachez qu'un vendeur ayant un site en .fr ou en langue française n'est pas forcément établi en France. Pour savoir si un site est établi en France, mieux vaut vérifier ses coordonnées sur le site.

Je ne connais pas le site, comment lui faire confiance ?

Certaines mentions présentes sur le site peuvent éclairer votre choix :

Le site est-il adhérent d'une fédération professionnelle ?

La Fédération du E-commerce et de la Vente à Distance (Fevad – <http://www.fevad.fr>) permet à ses sites adhérents d'afficher sur leur site le logo de la fédération, gage de confiance auprès des consommateurs. Ce logo facilite la reconnaissance par les consommateurs des sites de confiance qui s'engagent sur un ensemble de règles d'éthique et de respect des droits des consommateurs prévus par le code professionnel de la Fevad. Il indique aussi qu'en cas de problème à la suite d'une commande, il sera possible de faire intervenir le service du Médiateur du e-commerce de la Fevad (voir p. 14).

Le professionnel est-il installé en France ou à l'étranger ?

Certains sites exploités à l'étranger sont disponibles en plusieurs langues et ont ainsi l'aspect d'un site français. Au sein de l'Union européenne, les professionnels doivent indiquer l'adresse géo-

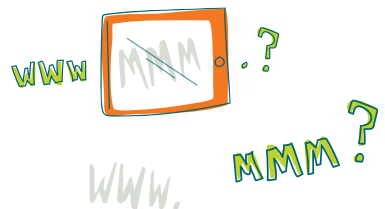
graphique où ils sont établis. À noter que l'indication d'une boîte postale n'est pas suffisante (par exemple, commençant par "BP").

Quels sont les moyens pour entrer en contact avec le professionnel ?

La loi impose au vendeur de diffuser sur son site ses coordonnées permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement avec lui. Il s'agit notamment de son nom, ses coordonnées postales et électroniques et son numéro de téléphone. Ces informations se trouvent généralement dans une page "mentions légales", "qui sommes-nous ?", "contacts" ou encore dans les conditions contractuelles intitulées, le plus souvent, "conditions générales de vente" ou "CGV". Un bon moyen de tester un site est aussi d'appeler le numéro de téléphone indiqué. Ce numéro peut être surtaxé.

Les conditions contractuelles sont-elles accessibles, claires et imprimables ?

Le plus souvent appelées "conditions générales de vente" ou "CGV", elles doivent être rédigées de manière lisible et compréhensible et être accessibles avant la commande. N'hésitez pas à les consulter.



Le professionnel offre-t-il des services supplémentaires ? A quelles conditions ?

Des garanties ?

N'hésitez pas à regarder en détail le site sur lequel vous souhaitez commander afin de vérifier tous les services supplémentaires ou complémentaires, comme par exemple, les garanties proposées par le professionnel.

Quelle est la réputation du professionnel ?

Pour vous renseigner et choisir un site de confiance, vous pouvez vous servir d'Internet. Ainsi, vous pouvez utiliser les moteurs de recherche et taper "le nom du site" avec "avis" ou

"forum", etc. Si des clients ont eu des problèmes avec un site Internet, ils pourraient en avoir parlé dans les forums de discussion ou sur les réseaux sociaux, etc.

L'entreprise qui édite le site Internet fait-elle l'objet d'une procédure collective (ex : liquidation judiciaire, etc.) ?

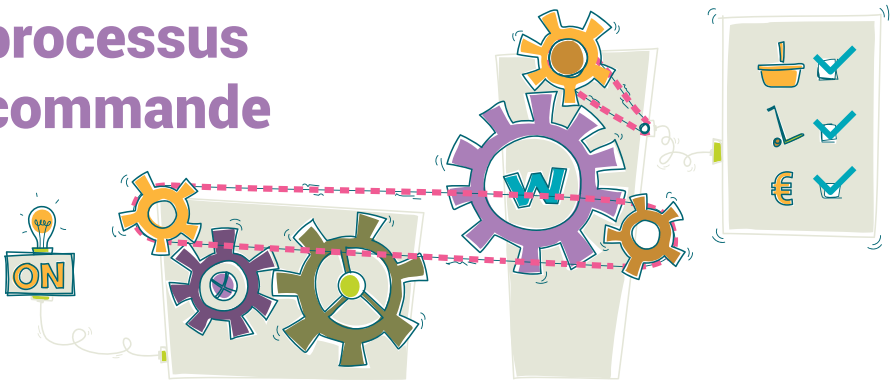
En France, l'information est disponible sur des sites tels que bodacc.fr, infogreffe.fr, societe.com ou dans le journal d'annonces légales (JAL) du lieu du siège de l'entreprise, à partir de la dénomination sociale du professionnel ou de son numéro de Registre du Commerce et des Sociétés (RCS).



L'achat d'un bien à l'étranger

Internet permet d'acheter en dehors des frontières françaises. Toutefois, la législation varie d'un État à l'autre, y compris au sein de l'Union européenne, même si certaines règles ont été harmonisées. Par ailleurs, sachez que si le site n'est pas français, il sera plus difficile d'exercer un recours en France en cas de litige. De plus, les prix indiqués ne comportent pas nécessairement les taxes et droits de douane, facturés en supplément parfois au moment de la livraison. N'hésitez pas à consulter au préalable les tableaux d'estimation de droits et taxes sur le site du Ministère de l'Action et des Comptes publics (www.douane.gouv.fr).

Le processus de commande



La commande se déroule en plusieurs étapes. La validation de la commande est l'étape essentielle. En effet, une fois validée, vous serez engagé. Auparavant, vous aurez procédé au choix des produits et services, ainsi qu'à d'éventuelles modalités de livraison. Vous devrez également fournir des informations personnelles (nom, adresse postale...).

Je passe ma commande le plus tôt possible

Même si certains sites affichent des délais de disponibilité et de livraison courts, l'objet que vous désirez n'est pas forcément en stock. Par ailleurs, comme tous les commerçants, les sites de vente sur Internet peuvent connaître une hausse ponctuelle de leur activité, susceptible de rallonger les délais initiaux.

En conséquence, si vous souhaitez recevoir votre commande pour un événement précis (Noël, cadeau d'anniversaire, etc.), passez votre commande le plus tôt possible. Les vendeurs à distance sont tenus d'indiquer une date ou un délai de livraison. À défaut, ils sont censés vous livrer sans retard injustifié et au plus tard 30 jours après avoir passé commande.

Choisir son mode de livraison

Vérifiez le mode de livraison standard proposé par le vendeur. Si vous décidez de choisir une livraison plus rapide et plus coûteuse, que le mode de livraison standard proposé, le vendeur ne sera pas tenu de rembourser les frais supplémentaires en cas de rétractation.

Pour être sûr que le vendeur sera en mesure de vous livrer, la loi lui impose d'indiquer les éventuelles restrictions de livraison (par exemple, lorsqu'il ne livre pas dans les DROM-COM ou à l'international).

Le récapitulatif de commande

Vous devez avoir pu vérifier le détail de votre commande et son prix total, et corriger d'éventuelles erreurs, avant de la confirmer pour exprimer votre acceptation.

Vérifiez si le prix est affiché en euros et s'il inclut tous les frais.

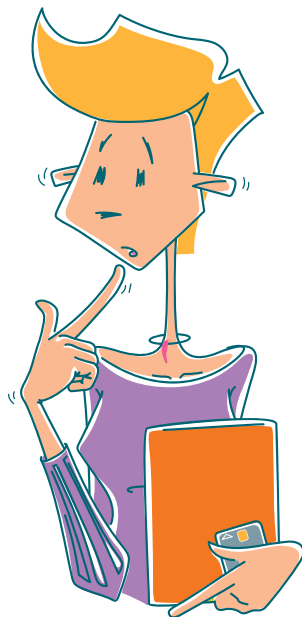
Vérifiez toujours ce que vous achetez : le descriptif technique correspond-il à la photo ? Le produit est-il disponible ? Si vous commandez plusieurs produits techniques, sont-ils compatibles entre eux ? N'avez-vous pas doublé par erreur votre commande ? Les accessoires sont-ils compris ? Avez-vous pris des garanties ou assurances ?



La validation de la commande

Pour valider votre commande, la mention "commande avec obligation de paiement" ou une formule analogue indiquant que la passation d'une commande oblige à son paiement doit être affichée.

Une fois la commande payée, le cybermarchand doit vous adresser une confirmation de votre commande, le plus souvent par mail, récapitulant le détail de vos achats. La confirmation de commande doit être accompagnée d'un formulaire type de rétractation vous permettant de retourner le produit que vous ne souhaitez pas conserver.



Mes données personnelles sont-elles protégées ?

BON A SAVOIR

Avant de valider votre commande, pensez à vérifier quelle utilisation sera faite des données personnelles que vous avez communiquées : traitement de votre commande, inscription à une lettre d'information, envoi d'offres commerciales, transmission à des tiers, etc. Si vous ne souhaitez pas être démarché, vérifiez que les données personnelles (par exemple : numéro de téléphone) que vous communiquez au vendeur ne soient pas utilisées à des fins de prospection commerciale ; vous devez être en mesure de vous opposer à cette utilisation le plus souvent en cochant une case. Dans tous les cas, vous conservez un droit d'accès, de rectification, de modification, de suppression et d'opposition. Vous pouvez aussi demander, à tout moment, au site de ne plus vous envoyer d'offres commerciales. Ces informations doivent normalement figurer dans la rubrique "Vie privée" et/ou dans les CGV.

Pour pouvoir passer commande, la plupart des sites vous demandent de créer un compte client. Pour sécuriser vos données personnelles, il est recommandé de choisir des identifiants différents de ceux que vous utilisez sur votre boîte mail, vos accès à votre banque en ligne... N'hésitez pas non plus à modifier vos mots de passe régulièrement.

Pour en savoir plus sur la protection de vos données personnelles, consultez le site de la CNIL (www.cnil.fr).

La liste d'opposition à la prospection commerciale téléphonique

BON A SAVOIR

Pour refuser tout démarchage téléphonique par les professionnels dont vous n'êtes pas client, vous pouvez inscrire gratuitement vos numéros de téléphone fixe et mobile (jusqu'à 8) sur la liste Bloctel. Cette inscription, valable 3 ans (renouvelables), permet aussi de signaler tout numéro abusif. La désinscription est libre (www.bloctel.gouv.fr).

BON A SAVOIR

Produits et services ajoutés à la commande

Pensez à vérifier que des produits ou services en relation avec le bien acheté (recharges, CD vierges, cartes de fidélité, assurances...) ne soient pas ajoutés à votre panier sans votre consentement exprès. Les cases pré-cochées sont interdites. Avant de confirmer votre commande, assurez-vous que tous les articles de votre panier correspondent donc bien à vos souhaits.

Comment payer ?



Le paiement par carte bancaire est le plus courant en France et il est aussi sécurisé sur Internet que dans la vie courante.

Un paiement crypté pour plus de sécurité

Le vendeur doit vous informer des moyens de paiement acceptés (carte bancaire, chèque, virement, mandat, etc.) avant de remplir votre panier.

Avant d'indiquer dans un formulaire en ligne votre numéro de carte bancaire, sa date de validité et les trois derniers chiffres figurant au dos de votre carte dans l'espace signature ("cryptogramme visuel"), vérifiez toujours que vous transmettez vos données bancaires de façon cryptée. Cela se traduit par une adresse de page (URL) commençant par "https" au lieu de "http" et par l'apparition d'un cadenas fermé en haut à gauche de votre navigateur.

Ne transmettez pas vos données bancaires à des sites qui ne vous inspirent pas confiance ou qui ne donnent aucune indication sur la société ou aucun point de contact (adresse, téléphone, courriel). Enfin, ne donnez jamais en ligne votre code confidentiel à quatre chiffres ; il sert exclusivement pour les paiements en magasin.

Sur certains sites Internet, il peut vous être demandé un code supplémentaire fourni par votre banque pour les achats en ligne. Le système 3D Secure est un protocole de sécurisation des paiements sur Internet. Il permet de s'assurer que la carte bancaire, utilisée pour le paiement de la commande sur le site Internet, est utilisée par son véritable titulaire. Pour ce faire, selon votre banque, le code demandé peut vous être envoyé sur votre téléphone portable par SMS.

Dois-je fournir des justificatifs ?

Le cybermarchand peut être amené à vous demander des justificatifs, notamment dans le cadre de la lutte contre les fraudes, à condition de vous

en informer préalablement. Il vous appartient de les lui fournir ou de demander à changer de mode de paiement.

Il est vivement déconseillé de fournir une photocopie recto-verso ou un scan intégral de votre carte bancaire.

Quand ma commande sera-t-elle débitée ?

Lorsque vous passez une commande sur Internet, la loi autorise le vendeur à débiter aussitôt votre compte.

La carte bancaire, c'est bien, mais pas pour tout

La plupart du temps, la carte bancaire est utilisée pour un paiement au coup par coup. Elle peut être utilisée pour les abonnements mais il existe d'autres moyens de paiement, comme le mandat SEPA ou le virement permanent. Le choix d'un tel mode de paiement peut toutefois retarder l'exécution du service et être payant, en fonction de votre banque.

Puis-je m'opposer à un paiement par carte bancaire ?

Si votre numéro de carte bancaire fait l'objet d'un usage frauduleux sur Internet, vous pourrez obtenir le remboursement des sommes débitées en adressant au plus vite à votre banque une contestation du paiement, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception.

Le produit arrive...



Ma commande n'est pas livrée dans les temps, que faire ?

Si le cybermarchand permet le suivi de votre commande, contrôlez-en l'état d'avancement. Vous pouvez également joindre le service client de la société par un numéro non surtaxé (voir le site de l'ARCEP : <http://www.telecom-infoconso.fr/theme/informations/numerotation/>). Ce dernier doit être indiqué sur le site du vendeur, les CGV, le contrat et autres documents (ex : facture, bon de livraison, etc.).

Rappel : le vendeur est tenu de vous livrer à la date ou dans le délai indiqué lorsque vous avez passé votre commande. A défaut d'indication, la livraison doit être effectuée sous 30 jours maximum.

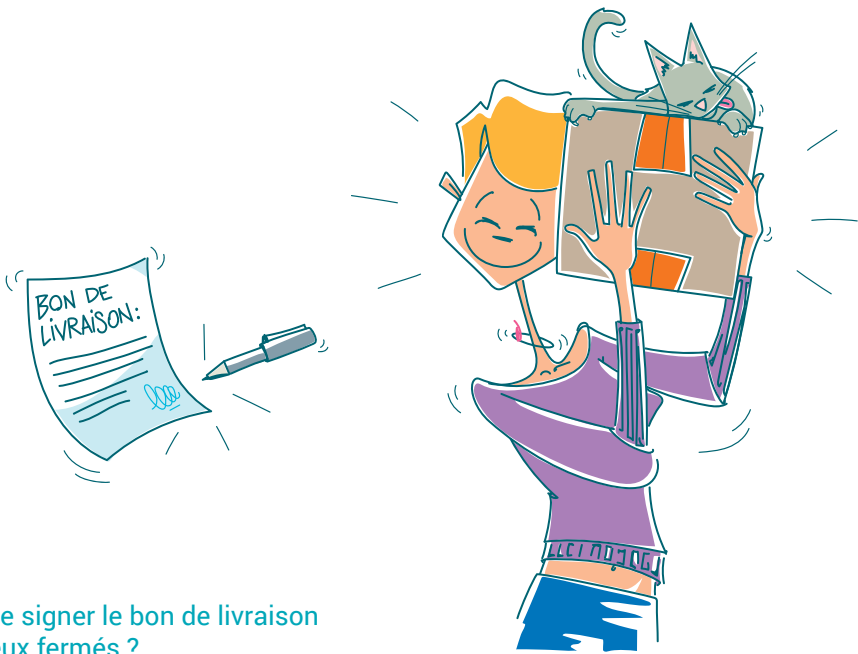


En l'absence de livraison à la date convenue, ou à défaut plus de 30 jours après avoir passé votre commande, vous pouvez demander au vendeur d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable. Si aucune livraison n'est intervenue, vous pouvez annuler la commande par lettre recommandée avec avis de réception ou par mail. Le professionnel devra alors vous rembourser dans les 14 jours suivant la date à laquelle vous avez annulé votre commande.

Le produit choisi n'est plus disponible, que faire ?

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. Vous êtes libre d'accepter ou non. Si vous avez accepté mais que le produit ne vous convient pas, vous pouvez toujours le retourner au vendeur dans un délai de 14 jours à compter du lendemain de la date de réception.



Dois-je signer le bon de livraison les yeux fermés ?

Au moment de la livraison, en présence du transporteur, vérifiez toujours l'état de l'emballage et de son contenu. En cas de détérioration, faites vos remarques par écrit sur le bon que le vendeur est tenu de vous remettre lors de la livraison ou de la mise en service du produit, ou sur la facture si cette dernière vous est remise. Vous pouvez aussi les formuler par lettre recommandée, envoyée dans les 3 jours qui suivent celui de la réception du colis, jours fériés non compris.

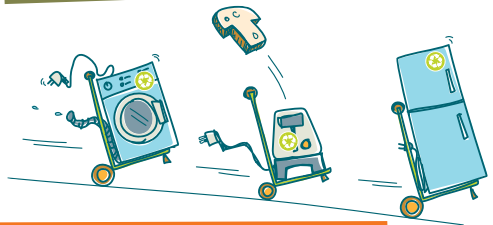
Si le transporteur ne vous a pas laissé la possibilité de vérifier effectivement le bon état de votre colis et son contenu, sachez que vous avez alors 10 jours pour informer le vendeur des défauts que vous avez constatés par lettre recommandée.

Sachez que le vendeur est votre premier et principal interlocuteur, car il est responsable de plein droit à votre égard, pour la bonne exécution de votre commande. En d'autres termes, quel que soit le défaut constaté lors de la livraison, vous pouvez lui demander une nouvelle livraison, à ses frais. C'est lui qui devra, en cas de difficulté liée au transport, se retourner contre le transporteur.

Développement durable : le professionnel doit-il reprendre mon matériel usagé ?

Selon la loi, le cybermarchand doit vous informer des conditions de collecte et de reprise de ces appareils (<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Dechets-d-equipements-electriques,12039.html>).

Si vous le demandez, il a l'obligation de reprendre gratuitement votre équipement électrique ou électronique usagé lors de l'achat d'un nouveau matériel équivalent.



Et l'emballage ?

Il est recommandé de conserver l'emballage du produit, au moins durant le temps de la garantie (voir p. 12), afin de pouvoir renvoyer celui-ci dans un conditionnement optimal en cas de problème ou d'annulation de la commande.

Il ne me plaît pas, je peux changer d'avis !



Le produit commandé auprès d'un professionnel ne vous convient pas ou vous avez changé d'avis : vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires (jours fériés et chômés inclus) à compter du lendemain de sa réception pour indiquer au vendeur votre souhait de vous rétracter. Ce droit de rétractation s'exerce librement : vous n'avez pas besoin de justifier les raisons du retour. Vous pouvez même renoncer à l'achat d'un produit soldé ou déstocké.

Tout en prenant certaines précautions, il vous est possible de tester le produit avant de décider d'exercer votre droit de rétractation. Ainsi, limitez-vous aux seules manipulations qui sont nécessaires pour vous faire un avis sur le produit. Si vous décidez de le renvoyer au vendeur car il ne vous plaît pas ou que vous avez changé d'avis, le produit doit pouvoir être remis en vente. Ainsi pour éviter tout litige, il est recommandé de le retourner dans l'emballage d'origine.

Comment faire ?

Le professionnel doit mettre à votre disposition (dans les CGV ou le mail de confirmation de commande, par exemple) un formulaire type de rétractation qu'il vous suffira de remplir et de retourner à la société pour exercer votre droit de rétractation. Vous n'êtes pas obligé d'utiliser ce formulaire, vous pouvez aussi annuler votre commande par mail, par courrier ou, si le vendeur le prévoit, via votre espace client.

Pour obtenir le remboursement :

Vous devrez renvoyer le produit dans les 14 jours suivant l'envoi de votre décision de rétractation (ex : date d'envoi de votre mail, d'un formulaire, d'un courrier). Le vendeur devra alors procéder au remboursement dans un délai de 14 jours suivant la date à laquelle il est informé de votre décision de vous rétracter (ex : date d'envoi de votre mail, d'un formulaire, d'un courrier). Il peut cependant différer le remboursement jusqu'à réception de votre produit retourné, ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve de renvoi de votre produit (pensez à conserver votre bordereau de retour avec cachet de La Poste par exemple). Passé ce délai, les sommes dues seront productives d'intérêts.

Mais ce droit est limité

Il ne sera ainsi pas possible d'obtenir le remboursement pour les CDs, DVDs, logiciels ou les produits d'hygiène ou de santé qui ont été descellés (film plastique protecteur retiré par exemple). Il en est de même pour les téléchargements de conte-

nus numériques (logiciels, musiques, etc.) non fournis sur un support durable (CD, DVD) dans le cas où vous avez donné votre accord exprès pour commencer son téléchargement et que vous avez expressément renoncé à exercer votre droit de rétractation (en cochant une case, par exemple).

Dans le cas de voyages achetés en ligne, de biens achetés à des particuliers ou de biens périssables (comme les denrées alimentaires) ou confectionnés sur mesure, le droit de rétractation n'existe pas. Ce dont vous devez être informé avant de passer votre commande.

Faut-il un numéro de retour ?

Pour des raisons de traçabilité, les professionnels demandent parfois aux clients d'obtenir un numéro de retour et de l'indiquer sur le colis. Afin d'accélérer votre remboursement, il est recommandé de respecter cette demande du professionnel, dès lors que vous pouvez obtenir simplement et sans frais ce numéro de retour.

Que doit me rembourser le professionnel et sous quelle forme ?

Le professionnel est tenu de vous rembourser l'intégralité des sommes versées, y compris les frais d'expédition initiaux, sans demander aucun autre frais tel que des frais de dossier ou de transaction. En cas de retour d'une partie seulement de la commande, le remboursement des frais d'expédition n'est pas automatique (consultez les conditions de vente pour en savoir plus). Vous êtes redevable des frais de renvoi du produit, sauf si le professionnel a omis de vous en informer ou s'il a choisi de les prendre à sa charge.

En cas de rétractation, le professionnel vous rembourse via le même moyen de paiement utilisé pour passer votre commande. Il peut vous proposer un autre moyen mais vous devez en être expressément d'accord.



Les garanties légales

BON A SAVOIR

Le professionnel doit garantir un produit conforme à la description initiale de la fiche produit et sans défauts cachés, même s'il s'agit d'un bien d'occasion.

Si le produit reçu est impropre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable ou qu'il ne correspond pas à la description donnée par le vendeur (par exemple : erreur sur une taille ou une couleur), vous pouvez bénéficier de la garantie légale de conformité. Cette garantie s'applique dans un délai de deux ans à compter de la réception du produit.

Vous avez alors le choix entre la réparation ou le remplacement du produit acheté. Si le remplacement ou la réparation ne sont pas possibles, le vendeur vous rembourse intégralement (si vous rendez le produit) ou partiellement (si vous gardez le produit).

Vous pouvez aussi bénéficier de la garantie légale des vices cachés. Si vous découvrez après l'achat, un défaut du produit, non-apparent et antérieur à la date d'achat, affectant fortement son usage, vous pouvez mettre en œuvre cette garantie dans les deux ans à compter de la découverte du défaut. Vous pourrez demander une réduction du prix ou être remboursé.

Dans les deux cas, les frais de retour sont à la charge du professionnel.

À ces garanties légales, peut s'ajouter une garantie dite "commerciale" (extension de garantie, etc.). N'hésitez pas à en prendre connaissance en consultant les CGV.

Pas de panique, il existe des recours !

Si vous rencontrez un problème avec votre commande, le premier réflexe est de contacter au plus vite le service client de la société.

Si vous n'arrivez pas à trouver un accord avec le vendeur, vous avez la possibilité de lui adresser une lettre recommandée afin de le mettre en demeure de procéder à la livraison ou au remboursement de votre commande.

Si vous n'êtes toujours pas parvenu à régler votre litige, malgré des démarches préalables écrites directement auprès de l'entreprise, vous pouvez saisir un médiateur de la consommation compétent qui aura été désigné par l'entreprise.

Qu'est-ce que la médiation de la consommation ?

La médiation de la consommation permet de régler à l'amiable des différends en cas de litiges de consommation entre un consommateur et un professionnel.

En matière de commerce électronique, la médiation est particulièrement bien adaptée pour répondre rapidement et efficacement aux litiges rencontrés par les cyberacheteurs.

Le vendeur professionnel a ainsi l'obligation de désigner un médiateur de la consommation compétent pour traiter des litiges. Il doit vous informer, en tant que consommateur, de l'existence de ce médiateur et vous indiquer également ses coordonnées, si vous souhaitez le saisir. Cette information se trouve dans les CGV et sur son site internet.

Si vous rencontrez un problème avec un site marchand adhérent à la Fevad (liste disponible sur <http://www.fevad.com/annuaire-des-membres/>), et, si malgré vos démarches écrites auprès du vendeur, vous n'arrivez pas à trouver une solution, vous pouvez alors saisir le service du Médiateur du e-commerce de la Fédération via son site internet (<http://www.mediateurfevad.fr>) ou par courrier.



Si le professionnel n'est pas adhérent à la Fevad, vous pouvez saisir le médiateur désigné par lui dont les coordonnées doivent être indiquées, notamment, sur le site du vendeur professionnel et dans ses CGV.

Outre la médiation, sachez que vous pouvez également contacter l'une des quinze associations nationales de consommateurs agréées qui sont répertoriées sur le site de l'Institut national de la consommation. Ces associations peuvent vous renseigner sur vos droits, et tenter, à votre demande, une résolution amiable du litige (une adhésion pouvant vous être demandée).

Par ailleurs, la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) peut aussi vous aider à résoudre votre litige avec un vendeur.

Comment joindre le service client ?

BON A SAVOIR

Les cybermarchands ont l'obligation de vous communiquer les coordonnées permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement avec eux ; il s'agit notamment de leur numéro de téléphone et leur adresse électronique. Les vendeurs proposent généralement différents moyens de contact : suivi en ligne, mail, téléphone... Ces informations figurent le plus souvent dans les mentions légales et les conditions générales de vente. Les appels téléphoniques concernant la bonne exécution du contrat (suivi de la commande, service après-vente, exercice du droit de rétractation) et la gestion des réclamations ne peuvent pas être surtaxés.

Les avis en ligne



Les internautes consultent de plus en plus les avis en ligne pour préparer leurs achats sur Internet et/ou en magasin. Ils donnent également davantage leur avis sur tel produit ou tel service afin de faire partager leur expérience de consommation à la communauté.

Ainsi, d'après les chiffres Fevad/Médiamétrie//Net Ratings de septembre 2016, 49 % des internautes ont recherché des avis de consommateurs pour choisir un produit ou un site Internet et 51 % ont donné une note ou un commentaire sur un produit acheté sur Internet.

Avec la Loi pour une République numérique du 7 octobre 2016, les professionnels qui gèrent des avis en ligne sur leur site Internet vont devoir respecter certaines règles.

En effet, l'objectif est de rendre encore plus transparentes les pratiques actuelles en matière d'avis en ligne. Cela sera effectif pour le 1^{er} janvier 2018.

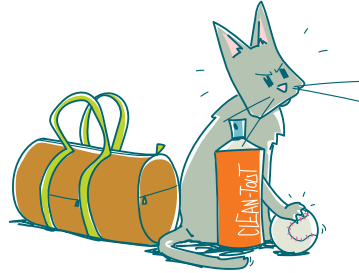
Lorsque vous consulterez ces avis, vous saurez s'ils ont été contrôlés ou non par le site Internet. Si oui, il y aura un espace spécifique facilement accessible avec des informations sur le contrôle effectué.

Par ailleurs, à proximité des avis, vous connaîtrez leur date de publication et celle de l'expérience de consommation du consommateur, auteur de l'avis. Vous devrez pouvoir consulter ces avis par ordre chronologique.

Enfin, si vous décidez de poster un avis en ligne, et que, par hasard, il est rejeté, vous serez informé de cette non-publication et vous connaîtrez les raisons de refus.



La vente entre particuliers



L'achat et la vente sur plateforme continuent de se développer et de plus en plus de Français s'adonnent à ce nouveau type de commerce électronique.



N'oubliez pas que dans le cadre d'une vente entre deux particuliers, les règles et les garanties applicables ne sont pas forcément identiques à celles offertes si vous achetez auprès d'un professionnel.

J'achète, quels sont mes droits ?

Vos droits dépendent principalement de la qualité de votre vendeur : professionnel ou particulier. En effet, à l'égard d'un particulier, le droit de la consommation ne s'applique pas. Ainsi, par exemple, vous ne pourrez pas invoquer un droit de rétractation. Celui-ci n'existe que si le vendeur est un professionnel. Vous ne pourrez donc pas changer d'avis si vous achetez auprès d'un particulier. Aussi, afin d'éviter de mauvaises surprises, pensez donc à bien lire l'annonce et n'hésitez pas à poser des questions au vendeur avant d'acquiescer le bien.

En revanche, qu'il soit particulier ou professionnel, tout vendeur reste responsable de la bonne exécution du contrat : il devra procéder à la livraison d'un bien conforme à ce qui était présenté dans l'annonce. À défaut, vous pourrez en demander le remboursement.

En cas de problème à la suite d'un achat sur une plateforme de mise en relation entre vendeurs et consommateurs, vous devez en principe vous adresser, directement au vendeur. C'est avec lui que vous avez contracté. Si vous n'arrivez pas à le joindre, sachez que certaines plateformes ont noué des partenariats avec des sociétés d'assurance ou ont mis en place des systèmes de garantie (avec une franchise et un plafond). Sous certaines conditions, vous pourrez ainsi obtenir réparation.

Je vends, je prends des précautions

Tout d'abord, vous pouvez obtenir avant tout envoi le paiement de la commande.

Au moment de l'envoi de la commande, il est toujours préférable d'utiliser des systèmes permettant un suivi de l'expédition car, en cas de perte, vous pourriez être tenu pour responsable. Tel est le cas des lettres ou des colis suivis, des courriers recommandés, voire des services proposés par des entreprises de transport express.

Renseignez-vous auprès de la plateforme de mise en relation pour connaître le taux de commission qui sera prélevé sur le montant de votre vente. Ce taux diffère d'un site à l'autre.

Moyens de paiement sécurisés

Refusez de contracter avec des acheteurs qui vous paient plus que le prix fixé et vous demandent de leur reverser la différence. Pour acheter ou vendre en toute sécurité, utilisez des outils de paiement sécurisés qui permettent une certaine traçabilité de la transaction bancaire. Tel est le cas du paiement par carte, par chèque ou par virement. **Évitez de payer par mandat cash et surtout, n'envoyez pas d'espèces par courrier postal.**



Quand devient-on professionnel ?

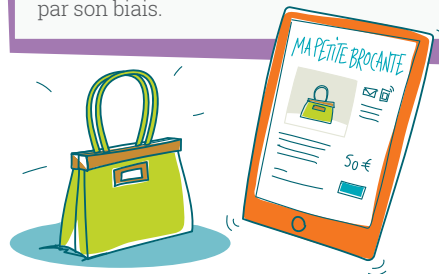
Si vous vendez de manière régulière et lucrative, vous pouvez devenir un professionnel du e-commerce et être ainsi soumis à certaines obligations de déclarations auprès de l'URSSAF ou des services fiscaux. Certaines plateformes mettent en place des moyens pour que les professionnels puissent s'identifier en tant que tels. Si tel n'est pas le cas, c'est à vous de préciser au consommateur que vous êtes un professionnel. En effet, le fait de se présenter faussement comme un particulier constitue une infraction. N'hésitez pas à consulter les pages d'information présentes sur certaines plateformes. Il est possible d'opter pour le régime de micro-entrepreneur qui permet de simplifier les démarches de création et de déclaration des activités.

Aussi, si vous souhaitez créer une entreprise individuelle pour exercer une activité commerciale, principale ou complémentaire, et dont le chiffre d'affaires ne dépasse pas, sur une année, 82 800 € HT de vente de produits et 33 200 € HT de prestations de services, vous pouvez bénéficier de ce statut (www.lautoentrepreneur.fr).

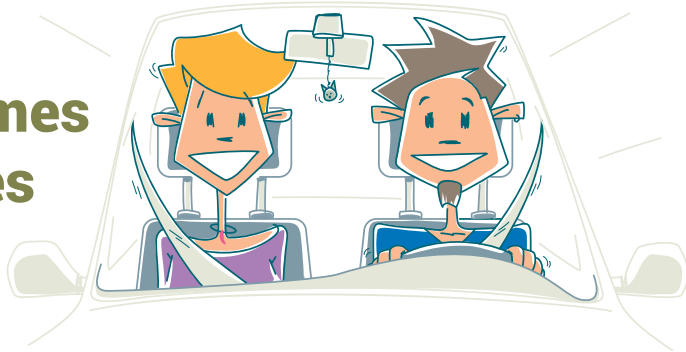
Nouvelles obligations d'informations fiscales et sociales

Depuis le 1^{er} avril 2017, chaque site mettant en relation des particuliers pour la vente, l'échange ou le partage d'un bien ou d'un service, doit accompagner toute somme perçue d'une information sur les régimes fiscaux et sociaux pouvant s'appliquer.

De plus, il doit transmettre à chaque utilisateur avant le 31 janvier de chaque année le nombre et le montant des transactions effectuées au cours de l'année précédente par son biais.



Les plateformes collaboratives



Le covoiturage, la location de logements ou de véhicules entre particuliers, sont de nouveaux modes de consommation qui ont vu le jour ces dernières années grâce à Internet. Il s'agit en général de plateformes qui permettent de mettre en relation directement des particuliers.

Dans le cadre de ces plateformes, sachez que les dispositions du code de la consommation ne vous seront pas applicables dans vos relations entre particuliers.

Le covoiturage en ligne et la location de véhicules entre particuliers

Pour effectuer des trajets à moindre coût, il existe aujourd'hui différents moyens tels que le covoiturage en ligne ou bien la location de véhicules (voitures ou utilitaires) entre particuliers. Renseignez-vous sur les conditions d'utilisation du site avant de réserver une voiture ou une place dans la voiture d'un particulier. La plupart de ces sites mettent également à disposition un système de notation du conducteur ou du loueur : n'hésitez pas à regarder les avis publiés, et à poser des questions au particulier avant toute réservation. Aucun frais supplémentaire en espèces ne peut vous être demandé par le conducteur ou le loueur. Pensez à vérifier que le conducteur dispose d'un permis de conduire valable et un état des lieux complet du véhicule pour toute location.

La location occasionnelle d'un logement entre particuliers

Grâce aux plateformes de location entre particuliers, vous pouvez louer ponctuellement votre logement. Néanmoins, louer votre logement sur une plateforme Internet de réservation n'est pas sans risque. Pour le faire en toute légalité, mieux vaut se renseigner sur la législation en vigueur en France. Si vous êtes locataire, il faudra obtenir l'accord de votre propriétaire. Les revenus qui découlent de cette activité sont à déclarer aux Impôts. Les règles peuvent différer selon qu'il s'agit de votre résidence principale ou secondaire.

Lorsque vous décidez de réserver un logement directement auprès d'un particulier via une plateforme Internet de location, il faut que le site vous inspire confiance (voir rubrique "Quel site choisir pour mes achats en ligne ?"). N'hésitez pas à consulter les conditions de location et à poser des questions directement auprès du particulier loueur avant de confirmer votre location.

Pensez à l'assurance !

Ces plateformes proposent parfois des garanties d'assurance additionnelles propres à leurs activités, à destination soit du locataire-utilisateur, soit du loueur-propriétaire ou des deux. Néanmoins, ces garanties ne dispensent pas d'être également couvert par une assurance habitation ou automobile selon les cas. Soyez vigilant : certains contrats d'assurance excluent expressément ces activités. Il est conseillé de prendre contact avec votre assureur qui sera à même de répondre à toutes vos interrogations et à ajuster vos garanties si nécessaire.

Partir en toute confiance



La réservation de voyages sur Internet connaît un essor continu. Vous pouvez ainsi préparer votre séjour, réserver votre hôtel ou une location de voiture, sélectionner un vol sec ou un forfait intégrant plusieurs prestations.

Sachez que les catégories des hôtels ne sont pas identiques d'un pays à un autre. Un hébergement trois étoiles peut ainsi avoir une signification différente selon qu'il est situé en France, en Italie ou en Espagne. De même, il existe une différence entre les vols charters et ceux des compagnies régulières. Alors que les seconds sont à horaires réguliers, ceux des charters sont organisés en dehors des lignes à horaires réguliers.

Réservation de dernière minute ? Il est possible que le voyageur doive vérifier la disponibilité du voyage. Veillez donc à obtenir la confirmation définitive de votre réservation par le vendeur.

En cas de problème, quel est mon interlocuteur ?

Si votre circuit touristique ne se déroule pas comme prévu, prenez contact directement avec votre agence de voyage en ligne afin de trouver une solution satisfaisante.

Pour des réclamations concernant des billets d'avion achetés à un voyageur en ligne ("vols

secs"), adressez-vous à la compagnie aérienne, tout en tenant le voyageur informé du problème. Le voyageur pourra transmettre votre demande à la compagnie aérienne mais il est préférable de s'adresser directement à elle. Le voyageur en ligne n'est, en effet, qu'un intermédiaire entre vous et la compagnie aérienne. Quel que soit le litige, vous devez pouvoir saisir un médiateur de la consommation (mention sur le contrat, le site web, etc.).

Passeport s'il vous plaît

Les sites spécialisés dans la vente de voyages en ligne proposent souvent des conseils sur les conditions d'accès aux pays de destination. Par précaution, il est recommandé de consulter également les dernières informations officielles délivrées par le ministère des Affaires étrangères sur les obligations administratives relatives au passage des frontières : www.diplomatie.gouv.fr

Puis-je annuler mon voyage ?

La loi n'accorde pas de droit de rétractation lorsque vous réservez une prestation de loisir en ligne à une date ou une période déterminée. Cela concerne par exemple, les billets de train, d'avion, les réservations d'hôtels ou la location de voiture ou encore les circuits touristiques. Pensez à vérifier votre commande avant de la valider définitivement.

Les assurances annulation couvrent des risques particuliers. Certains billets, formules de loisir, de location, peuvent être annulés ou modifiés. Vérifiez bien dans quelles conditions vous pourrez effectuer une telle demande. Dans certaines circonstances très rares, une annulation pourra être admise en cas de force majeure.

Suis-je prêt(e) pour faire mes achats ?

PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES



1. Quand je vais sur un site que je ne connais pas, je vérifie :

- a. Rien, je n'ai pas le temps
- b. La présence des coordonnées du professionnel et des conditions contractuelles
- c. La réputation du site

2. Avant de valider ma commande :

- a. Je m'assure que le paiement est crypté
- b. Je vérifie au préalable que les produits commandés correspondent à mes souhaits
- c. J'accepte les conditions sans rien vérifier

3. Ma commande ne me plaît pas :

- a. Je renvoie mon colis deux mois plus tard
- b. J'en avertis le vendeur le plus rapidement possible
- c. Je ne paye pas les frais de renvoi

4. Je souhaite annuler mon voyage réservé en ligne :

- a. Je me rétracte immédiatement
- b. Je fais jouer mon assurance
- c. Je contacte le vendeur

5. Mon produit est arrivé abîmé :

- Je contacte immédiatement le vendeur
- Je contacte immédiatement le transporteur
- J'indique le problème sur le bon de livraison

6. Je rencontre un litige avec un cybermarchand :

- Je contacte au plus vite le service client
- J'envoie une série de courriels menaçants
- Je fais appel immédiatement au Médiateur désigné par le vendeur professionnel

7. J'achète sur une plateforme de mise en relation :

- Je regarde si le vendeur est un professionnel ou un particulier
- Mes droits sont les mêmes que sur un site de vente classique
- Je me renseigne sur la réputation du vendeur en consultant les avis postés

8. Lorsque je loue un bien à un particulier sur une plateforme en ligne

- Je peux être dispensé(e) d'assurance si je souscris celle proposée par le site.
- Avant toute location, j'en consulte les conditions présentes sur la plateforme.
- J'ai le droit de louer le logement que j'occupe sans l'accord du propriétaire.

Réponses :



1. **b, c** (voir "Quels sites choisir pour mes achats en ligne?" p. 5)
2. **a, b** (voir "Le processus de commande" p. 7)
3. **b** (voir "Il ne me plaît pas, je peux changer d'avis !" p. 12)
4. **b, c** (voir "Partir en toute confiance" p. 19)
5. **a, c** (voir "Le produit arrive..." p. 10)
6. **a** (voir "Pas de panique, il existe des recours !" p. 14)
7. **a, c** (voir "Acheter ou vendre sur une plateforme" p. 16)
8. **c** (voir "Les plateformes collaboratives" p. 18)

www.fevad.com

Le site de la Fédération du E-commerce et de la Vente à Distance.

La Fevad est l'organisation représentative du secteur de la vente à distance et du commerce électronique. Elle regroupe plus de 600 entreprises et 800 sites parmi les principaux acteurs du e-commerce. La Fevad a notamment pour mission de promouvoir l'essor du e-commerce en France, à travers son rôle pour le développement de la déontologie et de la confiance dans le domaine des ventes sur Internet et de son action d'information, en direction des entreprises et du grand public.

www.conso.net

Le site de l'Institut National de la Consommation

L'Institut national de la consommation (INC) est un Epic (établissement public national à caractère industriel et commercial), placé sous la tutelle du Ministre de l'Economie. L'INC est un centre d'expertise et d'information pour les consommateurs et leurs associations de consommateurs. Il publie le magazine 60 Millions de consommateurs, produit les émissions CONSOMAG (un programme d'information télévisé quotidien diffusé sur les chaînes de France Télévisions). Ses travaux sont des vecteurs d'accroissement de la qualité des produits, des services, et de l'évolution de la législation.

www.conso.net/content/les-associations-de-consommateurs

Lien vers la liste des associations de consommateurs

Ce guide a été mis à jour, pour cette édition 2017, par la Fédération du E-commerce et de la Vente à Distance (Fevad) et l'Institut National de la Consommation (INC), sur la base du guide édité par le Forum des droits sur l'Internet, organisme parapublic de co-régulation de l'Internet fondé en 2001 et dissout en 2010.



**fédération e-commerce
et vente à distance**

60 rue La Boétie
75 008 Paris

www.fevad.com



**Institut national
de la consommation**

18 rue Tiphaine
75 732 Paris Cedex 15

www.conso.net

Fevad - 01 42 56 38 86
www.fevad.com - contact@fevad.com
siret 784 854 994 00034 - octobre 2017

INC - 01 45 66 20 20
www.conso.net - siret 381 856 723 00022

Création graphique et réalisation :
Zapping - domizapp@wanadoo.fr

Illustrations :
Gribouille - hello@gribouille.design





www.fevad.com



www.conso.net