



ACHAT SUR INTERNET



De plus en plus de Français font des achats sur Internet. Mais si l'on peut faire de bonnes affaires sur la Toile, il peut aussi s'y cacher des marchands pas très honnêtes. Voici quelques précautions à prendre avant d'acheter et vos droits une fois l'achat effectué si votre commande ne correspond pas à vos attentes, arrive trop tard ou s'avère défectueuse. Les conseils ci-dessous concernent des achats auprès de professionnels.

1- Assurez-vous de la qualité de votre vendeur

Assurez vous que le site comporte bien les « mentions légales » du site, en général situées au bas de la page d'accueil, du nom et adresse du siège de l'entreprise, de son numéro Siret du professionnel, et des conditions générales de vente. L'absence de ces mentions obligatoires constitue un signal d'alerte. Si un numéro de téléphone est indiqué, n'hésitez pas à l'appeler pour obtenir des renseignements complémentaires sur le produit qui vous intéresse. La qualité de la réponse est un test de celle du vendeur.

Bon à savoir : les neuf premiers chiffres du numéro Siret correspondent au numéro Siren. Il suffit de les taper sur les pages gratuites des sites infogreffe.fr et societe.com pour connaître la nature de la structure exploitant le site et son ancienneté.

Redoublez de vigilance face aux sites étrangers : en cas de litige, faire valoir ses droits reste compliqué. Selon le pays, tenez compte de la TVA et des taxes douanières en vigueur dans l'Union Européenne, interrogez-vous sur la conformité aux normes françaises, etc. De manière générale nous déconseillons des achats sur des sites hors Union Européenne, notamment en Asie (risque des fraudes et contrefaçons).

Consultez donc les avis des internautes sur le vendeur et le produit en question, avis qui ne sont malheureusement pas toujours fiables. S'il y a beaucoup de plaintes, méfiance... [Le Réseau anti-arnaques](#) (BP 414 85504 LES HERBIERS cedex), association partenaire de l'UFC-Que Choisir, dresse aussi régulièrement la liste des enseignes à éviter.

À noter : sans être une garantie absolue, le logo [Fevad](#) affiché sur certains sites certifie que le professionnel est adhérent de la Fédération des entreprises de vente à distance, laquelle peut être saisie en cas de litige.

2 - Comparez entre plusieurs vendeurs et assurez-vous du rapport qualité - prix de votre produit

Utilisez les comparateurs de prix avec discernement. Consultez-en plusieurs. Certains ne sont pas exhaustifs et vous proposent en priorité les plus offrants ou ceux qui ont payé pour se faire référencer. Sur un moteur de recherche, les premières références (identifiées par un surlignement) renvoient à des sites qui ont payé pour apparaître en tête. La présence sur un comparateur n'est en rien un gage de qualité. Enfin pour juger de la qualité, du rapport qualité-prix et des performances du produit qui vous intéresse **rien ne vaut une consultation de notre site www.quechoisir.org**. Les avis des internautes sur le produit qui vous intéresse peuvent aussi être utiles... mais sont à manipuler avec précaution.

Méfiez-vous des dénominations pompeuses ou des offres trop alléchantes qui peuvent cacher une petite structure sans véritables moyens techniques et financiers (risque de livraisons tardives, voire inexistantes, disparition prématurée de la société...).

3 - Vous passez commande et vous payez

Pensez **au délai de livraison**, notamment pour un achat à l'étranger.

Vérifiez le contenu de votre panier, le prix TTC, les frais de livraison éventuels, les conditions générales de vente et les garanties. Assurez-vous que le vendeur n'a pas rajouté dans votre panier un accessoire ou une extension de garantie !

Une fois la commande validée, demandez au fournisseur d'en accuser réception par courrier électronique. Vous devez recevoir confirmation de votre commande ce qui vous lie alors par contrat au vendeur.

Par précaution, **imprimez ou gardez en mémoire toutes les pages reprenant le détail de votre commande** et les coordonnées de l'entreprise, afin d'en conserver une preuve écrite en cas de problème.

Vérifiez au moment du paiement par carte bancaire que **le site est bien sécurisé** (présence du « s » dans l'adresse **https** ou d'un petit cadenas fermé).

Vous ne devez jamais donner le code secret de votre carte bancaire. Si on vous le demande le site est frauduleux !

Le vendeur peut vous demander une copie de votre carte d'identité, un RIB ou une quittance d'électricité (justification de domicile). Par contre ne donnez jamais une copie de votre carte bancaire.

N'envoyez jamais d'argent à un inconnu via un système de transfert de fonds, Western Union ou autre !

Si vous réglez par virement bancaire demandez à votre vendeur ses coordonnées bancaires internationales (IBAN et BIC). Le virement vous coûtera alors le prix d'un virement national.

Si vous estimez avoir été victime d'une utilisation frauduleuse, contactez immédiatement votre banque, contestez par lettre RAR les opérations frauduleuses, portez plainte auprès de la police ou de la gendarmerie et signalez la fraude à la DDPP (Direction Départementale de Protection des Populations).

Assurez-vous enfin que vos données personnelles ne seront pas utilisées sans votre accord

(inscription à des lettres électroniques, des offres promotionnelles, transmission à des tiers). Le vendeur doit chaque fois recueillir votre accord. Attention aux cases pré cochées !

4 – Votre commande arrive

Le vendeur doit vous indiquer la date limite de livraison. Si elle n'est pas respectée (sauf cas de force majeure), vous pouvez obtenir la dissolution du contrat en adressant un courrier recommandé avec AR. Le contrat sera considéré comme rompu à la date de réception de la lettre. Vous devez cependant agir dans les 60 jours ouvrés qui suivent la date de livraison prévue. Le professionnel **a alors 14 jours** pour vous rembourser. Au-delà, la somme est productive d'intérêts au taux légal. Le vendeur est aussi tenu de mettre à votre disposition un service après-vente non surtaxé, afin de vous permettre de suivre l'exécution de la commande, de vous rétracter ou de faire jouer la garantie par le biais d'un numéro de téléphone non surtaxé.

A la livraison vérifiez toujours l'état de la marchandise ! Notez sur le bordereau de livraison tout dégât éventuel et si le colis vous paraît trop endommagé, refusez-le et ne signez pas le bon de livraison. La signature du bon de livraison vous engage. Si vous constatez un dommage après le départ du livreur, vous disposez d'un **délai de 10 jours** pour émettre des réserves et le retourner avec son emballage d'origine au vendeur. Il doit vous rembourser si vous le souhaitez plutôt que d'accepter un modèle différent ou un bon d'achat.

Vous disposez d'un délai de rétractation comme pour tout achat par correspondance. Une fois sa commande reçue, vous disposez d'un délai **légal de 14 jours** pour retourner le produit sans avoir à vous justifier. Votre compte doit être **recredité sous 14 jours** de tous les frais engagés (prix TTC mais aussi éventuels frais de dossier ou de livraison). Les frais de renvoi restent souvent à la charge du client, sauf si l'article ne répond pas à la commande ou s'il est défectueux. Les sites marchands sont d'ailleurs tenus d'informer clairement leurs clients sur le fait qu'ils ont ce **délai de 14 jours** de rétractation à partir de la réception du colis et préciser les conditions de renvoi. Ainsi, CD, DVD, logiciels informatiques ne sont, en général, remboursés que s'ils sont restitués scellés.

Attention. Ce **délai de 14 jours** ne s'applique pas pour l'achat en ligne de denrées alimentaires, de voyages ou de produits fabriqués sur mesure.

5 - Vos garanties

Dans tous les cas, vous bénéficiez pour un achat sur internet auprès d'un professionnel des mêmes garanties que pour tout achat auprès d'un professionnel.

La garantie commerciale (ou garantie contractuelle) du constructeur du produit. Sa durée est variable. Elle peut être accompagnée d'une extension de garantie payante (*que nous déconseillons de prendre*). Elle doit accompagner les conditions générales de vente ;

La garantie légale de conformité (deux ans à partir de la livraison) ;

La garantie légale des vices cachés qu'il faut faire jouer dans les deux ans, à compter de la découverte du vice.

Ces deux dernières garanties sont légales et obligatoires. Pour en savoir plus sur chacune de ces garanties, leur champ d'application et leur mise en œuvre consultez la fiche « **vos garanties** »