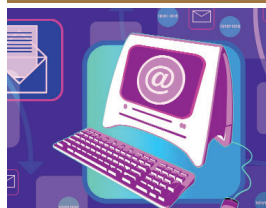


Achats de Noël :

vive le net !

suivez le guide...



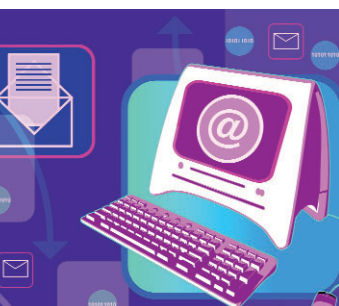


La France compte aujourd'hui plus de 10 millions de cyber-acheteurs et vous êtes de plus en plus nombreux à vous tourner vers internet, un mode d'achat pratique, convivial et efficace.

Dans ce contexte, le développement de la confiance sur internet est une donnée majeure, comme l'illustre la loi pour la confiance dans l'économie numérique adoptée en juin 2004 pour renforcer vos droits.

Commodité, gain de temps, large choix... les atouts de l'achat en ligne ne doivent pas faire oublier, pour autant, qu'un certain nombre de précautions sont à prendre pour acheter en toute tranquillité.

Ce guide est là pour vous accompagner et faire de vous un cyber-acheteur averti.



Christian Jacob

Ministre délégué aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation

www.DroitDuNet.fr Le Forum des droits sur l'internet, organisme parapublic en charge des questions internet, a réalisé ce guide sur la base des fiches pratiques de son site d'information.

www.fevad.com La Fevad, Fédération des entreprises de vente à distance, qui regroupe les principaux sites de commerce électronique, s'est associée à la réalisation de ce guide dans le cadre de sa politique d'information du grand public.

www.clcv.org L'association de défense des consommateurs CLCV (Consommation Logement et Cadre de Vie) est partenaire de ce guide dont elle assure la diffusion auprès de son réseau d'unions locales.

La Caisse nationale des Caisses d'Epargne et l'UNAF diffuseront également ce guide au sein de leurs réseaux.

**Acheter sans se tromper**

pages

4 à 5

Qu'acheter sur internet ?
Comment choisir son site ?

Bien suivre sa commande

pages

6 à 7

Une étape importante :
la validation
Comment communiquez
vos coordonnées bancaires ?

Que faire en cas de problème ?

pages

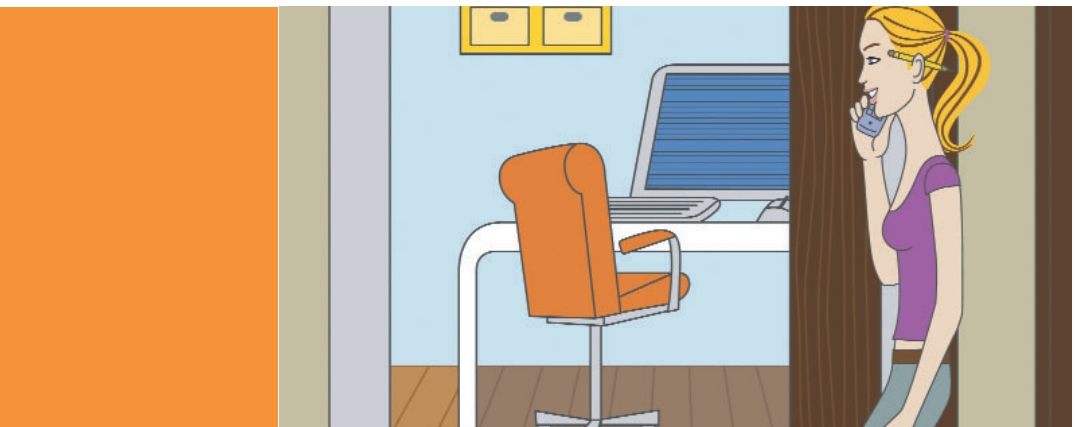
8 à 9

Le produit reçu ne vous plaît pas,
vous pouvez changer d'avis !
Le produit choisi n'est plus disponible, que faire ?
En cas de problèmes : pas de panique !
Plusieurs solutions possibles

Test : quel cyber-acheteur êtes-vous ?

pages

10 à 11



Qu'acheter sur internet ?



Acheter un ordinateur, réserver ses billets d'avion ou des places de théâtre, trouver un cadeau pour le petit dernier, internet met tout ceci à portée de clic.

Et vous êtes nombreux à le savoir ! Selon les derniers chiffres publiés par la Fevad, le chiffre d'affaires des ventes en ligne a progressé de 58% au cours du premier semestre 2004 et représente désormais près de 36 % du chiffre d'affaires total de la vente à distance.

De plus en plus d'acheteurs font leurs achats de Noël sur internet. 93% des acheteurs ont été satisfaits de leur achats en ligne pour Noël 2003 (source étude Fevad-Direct Panel).

Internet est donc devenu un nouveau mode d'achat, complémentaire des canaux traditionnels : achat en magasin ou sur catalogue.

Internet, c'est aussi un monde qui vous permet de faire jouer la concurrence. Certains sites vous permettent ainsi d'acquérir des biens d'occasion ou déstockés à des prix très attractifs. D'autres se sont spécialisés dans la comparaison de prix et vous donnent accès au coût le plus bas.

Mais attention, internet est une galerie marchande mondiale et les règles ne sont pas partout les mêmes : vous pouvez ainsi vous voir proposer par des vendeurs étrangers des produits interdits en France, ou dont l'importation est très encadrée.

Tel est le cas, par exemple, des armes et munitions de guerre, des médicaments ou du tabac. En les commandant, vous vous exposeriez à des sanctions pénales et financières.



Comparateur de prix

WWW

Un comparateur de prix est un site mettant virtuellement en concurrence les différents marchands à travers l'affichage comparatif des prix de vente d'un produit particulier. Deux limites existent pour ce type de service : tous les sites ne sont pas forcément répertoriés et surtout, l'outil ne compare que les prix et pas forcément les services proposés.

Comment choisir son site ?



Il existe aujourd'hui des milliers de sites marchands sur internet. Il est possible de passer commande à des sociétés présentes en France, en Europe ou ailleurs. Afin de réaliser un premier achat dans les meilleures conditions, il est toujours conseillé de s'adresser à un site français. Assurez-vous également que les coordonnées complètes du vendeur figurent sur une page du site.

Enfin, d'autres éléments peuvent guider votre choix : S'agit-il d'une marque connue ? Le site est-il validé par un organisme indépendant (par exemple L@belsite) ou est-il membre d'un organisme professionnel tel que la Fevad ? Des internautes ont-ils donné des avis positifs sur ce commerçant ? En cas de doute, vérifiez que le site a bien une adresse postale valide ou préférez les sites ayant "Pignon sur Web".

Sceau de confiance



La marque de confiance est attribuée par une fédération professionnelle ou un organisme indépendant. Elle est obtenue après le contrôle du site par un auditeur agréé sur la base de règles assurant au consommateur le respect d'engagements allant au-delà des obligations réglementaires. La plus connue demeure L@belsite.

Bon à savoir

Quelles informations le cyber-marchand doit-il me communiquer ?

La loi impose au vendeur de diffuser sur son site plusieurs informations comme par exemple son identité complète (nom de la société, adresse postale), une adresse de courrier électronique et un numéro de téléphone. Il devra facilement vous donner accès aux conditions générales de vente, dans un format en permettant l'impression.



Passez votre commande le plus tôt possible

Même si certains sites affichent des délais de disponibilité et de livraison relativement courts, l'objet que vous

désirez n'est pas forcément en stock. Le délai annoncé peut ainsi n'être qu'indicatif. Par ailleurs, comme tous les commerçants, les sociétés de vente à distance peuvent connaître un accroissement momentané de leur activité, susceptible de rallonger les délais annoncés.

En conséquence, passez votre commande le plus tôt possible. Dans tous les cas, sachez que le droit impose aux vendeurs de vous livrer dans les 30 jours qui suivent votre commande, sauf si évidemment le contrat prévoit un délai différent.

Une étape importante : la validation



La phase de validation de la commande est une étape très importante. Vérifiez toujours ce que vous achetez : n'avez-vous pas doublé par erreur votre commande au détour de quelques clics ? Les accessoires sont-ils compris ou non ? Quelles sont les garanties proposées ?

Faites attention au prix indiqué : vérifiez bien qu'il s'agit d'un prix en euros et qu'il comprend tous les frais. Sachez que si vous achetez un bien en dehors de l'Union européenne, vous pouvez être tenu de payer des taxes supplémentaires.

Pour être valable, la commande doit avoir été confirmée par un double clic de validation. En retour, le cybermarchand doit vous adresser une confirmation de la commande, par exemple par courriel, récapitulant le détail de vos achats.



Bon à savoir

Mes données personnelles sont-elles protégées ?

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. Dans tous les cas, vous conservez un droit d'accès et de rectification. Par ailleurs, vous pouvez demander au site, à tout moment, de ne plus recevoir d'offres commerciales de sa part.

Double clic

Pour que l'internaute sache à partir de quel moment il est engagé, la loi pour la confiance dans l'économie numérique impose le principe du double clic. L'internaute doit valider une première page récapitulant sa commande et la modification de celle-ci est encore possible. Une nouvelle page lui est ensuite proposée. La commande deviendra définitive lors de la validation de cette seconde page.

Comment communiquer vos coordonnées bancaires ?



L'utilisation de la carte bancaire sur internet n'est pas plus dangereuse qu'une utilisation dans la vie courante ou lors d'une commande passée par minitel ou par téléphone. Avant d'indiquer dans un formulaire en ligne votre numéro de carte bancaire et les 3 chiffres figurant au dos de votre carte dans l'espace signature, ou plus rarement, à côté de son numéro sur la face, 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 parfois l'apparition d'un cadenas fermé en bas à gauche ou à droite de votre navigateur internet.

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).

Ne donnez à aucun moment votre code confidentiel à quatre chiffres servant pour les achats dans la vie réelle. Si votre numéro de carte bancaire fait l'objet d'un usage frauduleux sur internet, pas de panique ! Vous pourrez obtenir le remboursement des sommes débitées en adressant à votre banque un certificat écrit contestant le paiement. Une telle démarche doit être effectuée dans les 70 jours suivant le débit.

Par ailleurs, certains établissements financiers proposent des solutions dédiées au paiement en ligne.



Le chèque est-il accepté sur internet ?

La majorité des commerçants accepte le paiement par chèque bancaire ou postal. Mais attention aux délais de livraison : en général, votre commande ne sera définitivement traitée qu'à compter de la réception du chèque par le vendeur.

Bon à savoir

Quand ma commande sera-t-elle débitée ?

Lorsque vous passez une commande sur internet, la loi autorise le vendeur à débiter aussitôt votre compte. Mais, en pratique, la plupart des marchands procède à ce débit au moment de l'expédition de votre commande.



QUE FAIRE EN CAS DE PROBLEME ?

Le produit reçu ne vous plaît pas : vous pouvez changer d'avis !

Si le produit ne vous convient pas ou si vous avez changé d'avis, vous disposez d'un délai de 7 jours à compter de sa réception pour en obtenir le remboursement. Pour cela, vous devrez le renvoyer, à vos frais. Le vendeur devra alors procéder au remboursement sous un délai de 30 jours maximum, sous peine de s'exposer à des sanctions pénales. Ce droit s'exerce librement : vous n'avez pas besoin de justifier les raisons du retour. Dans la pratique, beaucoup de sites proposent, dans leurs conditions générales de ventes, des délais plus courts.

Mais attention, ce droit est limité : il ne sera ainsi pas possible d'obtenir le remboursement pour les CDs, DVDs, cassettes vidéos ou logiciels dont l'emballage aura été enlevé ; en outre, dans le cas des voyages achetés en ligne, des biens achetés à des particuliers ou de biens périssables (denrées alimentaires) ou sur mesure, le droit de rétractation n'existe pas.

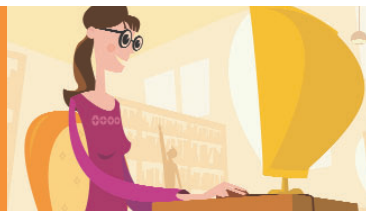
Le produit choisi n'est plus disponible, que faire ?

Si le produit que vous avez acheté est indisponible, le vendeur devra vous en informer et vous rembourser dans les 30 jours. Si ce cas est prévu dans le contrat, il pourra également vous envoyer un produit de qualité et prix équivalents. Si le produit équivalent ne vous plaît pas, vous pourrez le retourner dans les 7 jours au marchand, mais aux frais de celui-ci. Le vendeur devra alors vous rembourser.

Bon à savoir

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

Au moment de la livraison de votre achat, vérifiez toujours l'état de son emballage. Si celui-ci est abîmé, indiquez-le au livreur. Cela pourra vous être utile par la suite s'il s'avère, lors du déballage, que le produit commandé est cassé ou détérioré. Néanmoins, sachez que l'absence de mention de votre part lors de la livraison ne vous empêche pas d'exercer votre droit de rétractation ou d'obtenir l'échange de votre commande.



En cas de problème, pas de panique ! Plusieurs solutions possibles

Si vous avez un problème avec votre commande (par exemple, le bien n'est pas arrivé alors que le marchand indique l'avoir envoyé, ou le bien est arrivé cassé ou détérioré), votre premier réflexe doit être de prendre immédiatement contact avec 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 avez acheté votre bien chez un marchand membre de la Fevad, vous pouvez prendre contact avec elle (www.fevad.com) ou avec L@belsite si le site a été habilité (www.labelsite.org). Vous pouvez également contacter une association de consommateurs agréée par le Ministre en charge de la consommation, comme la CLCV (www.clcv.org) ou l'UNAF (www.unaf.fr).

Vous pouvez enfin saisir le service de médiation proposé par le Forum des droits sur l'internet (www.MediateurDuNet.fr), afin de régler à l'amiable votre différend.



PAGE TEST

Quel cyber-acheteur êtes-vous ?



1/ *Pour l'anniversaire de votre neveu, vous achetez son cadeau en ligne*

- A/ un mois avant, car on ne sait jamais...
- B/ une semaine avant, c'est bien suffisant !
- C/ 2 jours avant, car internet c'est 24h/24 !

2/ *Quelle image qualifierait le mieux selon vous l'achat en ligne idéal ?*

- A/ le lac Léman par temps calme : pas une vague !
- B/ la balance, juste équilibre entre vos envies et votre porte-monnaie
- C/ le claquement de doigt, c'est le temps moyen que doit prendre un achat en ligne pour vous

3/ *Pour vous, un cyber-marchand, c'est ?*

- A/ un cyber-requin, mais vous êtes plus requin que lui !
- B/ un marchand comme un autre
- C/ un marchand dont il faut se méfier, car vous ne le voyez pas !

Quel est votre profil ?

Vous avez moins de 9 points

Cyber stressé

Attention de ne pas tomber dans l'excès. Contrairement à ce que vous pensez, acheter sur le net n'est pas une épreuve de force, du genre "les aventuriers de l'Arche perdue". Sachez faire la part des choses entre vos craintes disproportionnées et la réalité : le taux de fraude sur le net est très faible (- de 1%) et 98% des personnes qui ont acheté en ligne pour Noël 2003 sont prêtes à recommencer en 2004, donc ayez confiance !



Avec vous, acheter sur internet est un acte tranquille ou une succession d'étapes insurmontables ? Savez-vous boucler vos achats en 3 clics ou êtes-vous plutôt du genre à vous entourer de précautions sans fin ?

4/ Le bien commandé en ligne n'arrive pas le jour J :

- A/ vous contactez par téléphone le service client du cyber-marchand
- B/ vous lui envoyez un courrier recommandé, prenez immédiatement contact avec une association de consommateurs et contactez un service de médiation
- C/ Vous lui adressez un courriel de menaces toutes les deux heures

5/ Pour vous, le temps passé sur internet, c'est

- A/ du pur bonheur, vive le surf !
- B/ de l'argent, car il faut payer la facture de connexion en fin de mois
- C/ du temps utile, car vous avez évité de faire la queue pour acheter le dernier CD de Johnny

6/ Pour vous, payer en ligne, c'est

- A/ normal, vous n'avez plus de chéquier depuis longtemps
- B/ pas un problème si le site est sécurisé
- C/ toujours par chèque, laisser son numéro de CB c'est dangereux

Vos réponses

	A	B	C
Q1	1	2	3
Q2	1	2	3
Q3	3	2	1
Q4	2	1	3
Q5	3	1	2
Q6	3	2	1

Total

--	--	--

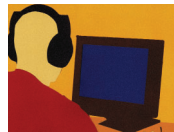
Vous avez entre 10 et 14 points Cyber serein

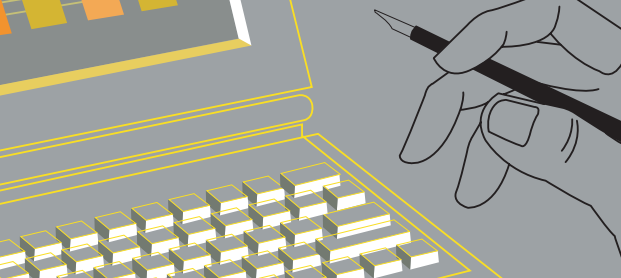
Vous avez tout compris ! Avec vous, l'achat en ligne est un long fleuve tranquille. Vous êtes vigilant, sans parano. Vous savez naviguer en évitant les écueils et le net représente pour vous une opportunité de plus de bien acheter sans se tromper. Vous connaissez vos droits et la marche à suivre pour les faire appliquer. La force tranquille vous habite...



Vous avez plus de 14 points Cyber accro

Vous êtes tombés dans internet il est vrai depuis tout petit, mais la noyade vous guette ! Sachez restreindre vos pulsions lors de vos achats en ligne frénétiques. Découvrez les charmes de l'achat en temps et en heure plutôt que de dernière minute. L'exercice physique, c'est bon pour la santé, donc décrochez de temps en temps d'internet pour vous balader ailleurs qu'en ligne !





liens utiles

www.fevad.com De nombreux conseils pour acheter en ligne sans se tromper

www.clcv.org Pour faire valoir vos droits, une association de défense des consommateurs

www.MediateurDuNet.fr Un service du Forum des droits sur l'internet pour résoudre à l'amiable les litiges de l'internet

www.minefi.gouv.fr/dgccrf Le site de la Direction Générale à la Concurrence, à la Consommation et à la Répression des Fraudes

Ce guide a également reçu le soutien de :

Caisse d'Epargne :

La Caisse d'Epargne propose SP Plus (**www.spplus.net**), premier service bancaire de paiement sécurisé sur internet. Elle recommande ce guide pour vous aider à mieux acheter sur internet.

La Poste :

La Poste est un partenaire incontournable de la vente à distance. Elle est également un acteur du e-commerce à travers son site internet (**www.laposte.fr**) qui propose de nombreux produits en ligne aux particuliers et aux entreprises.

L'UNAF :

L'Union nationale des associations familiales a pour principale mission la défense et la promotion des intérêts matériels et moraux de toutes les familles en France. L'UNAF est de plus une association de défense des consommateurs. (**www.unaf.fr**)

France Telecom :

Leader en France du mobile, du fixe et de l'accès à Internet, pionnier du commerce électronique avec alapage, France Télécom propose à ses clients résidentiels et professionnels des solutions globales de communication avec ses marques : MaLigne, Orange, Wanadoo, dans l'agence sur le net. (**www.francetelecom.com**)



www.fevad.com
fédération des entreprises de vente à distance



www.spplus.net

