

# Achats en ligne,

suivez le guide...

édition 2006



Guide édité par



**Le Forum** des droits  
sur l'internet



**E**n juin 2004, la loi pour la confiance dans l'économie numérique a été adoptée avec pour objectif essentiel de renforcer la confiance des usagers dans la pratique des échanges et des transactions sur Internet.

*Un an plus tard, je constate que notre ambition est déjà considérablement accomplie : près de 12 millions de Français achètent aujourd'hui en ligne soit un internaute sur deux : la confiance gagne !*

*La confiance se construit aussi sur l'implication de tous : pouvoirs publics, vendeurs professionnels et consommateurs. Comme dans l'univers du commerce "physique", l'environnement du commerce "en ligne" appelle le cyber-consommateur à observer des règles de conduite minimales de prudence et d'attention.*

*Ce guide nous rappelle les règles simples et pratiques du "bon achat en ligne".*

**François Loos**

Ministre délégué à l'Industrie

**O**rganisme para-public dédié à l'internet, le Forum des droits sur l'internet est heureux de vous proposer ce guide, pour vous aider lors de vos achats en ligne.

*Comment bien suivre sa commande ? Peut-on payer en toute sécurité ? Quels recours en cas de problème ? A quoi doit-on faire attention lors de l'achat d'un voyage en ligne ou de commerce entre particuliers ?*

*Rédigé par nos experts, ce guide propose des réponses sous forme de conseils pratiques.*

*Pour acheter sur internet sans se tromper, que vous soyez un utilisateur averti ou débutant !*

**Isabelle Falque-Pierrotin**

Présidente du Forum des droits sur l'internet

Ce guide a été réalisé en novembre 2005 par le Forum des droits sur l'internet sur la base des fiches pratiques de son site d'information grand public

[www.droitdunet.fr](http://www.droitdunet.fr)

**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 payer en toute sécurité ?

**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

**Réserver un voyage en ligne**

pages

10 à 11

Comment partir en toute confiance ?

**Acheter ou vendre entre particuliers**

pages

12 à 13

Les clés du vide-grenier virtuel



## ACHETER SANS SE TROMPER

### Qu'acheter sur internet ?



**A**cheter 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 (Fédération des entreprises de vente à distance), le chiffre d'affaires des ventes en ligne a progressé de 45 % au cours du premier semestre 2005 et plus d'un Français sur quatre achète désormais en ligne.

Internet est donc devenu un nouveau mode d'achat, complémentaire des canaux traditionnels : achat en magasin ou sur catalogue. C'est aussi un monde qui permet de faire jouer la concurrence. Certains sites proposent 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 sans respecter la législation, vous vous exposeriez à des sanctions pénales et financières.



### Comparateur de prix

WWW

**U**n 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 adhérent d'un organisme professionnel ? 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".

## L'achat d'un bien à l'étranger



Si l'internet permet d'acheter en dehors des frontières françaises, vous devez faire attention à deux choses : la langue utilisée est-elle le Français ou une autre langue ? En cas de litiges, cela peut s'avérer délicat. Le prix comprend-il les taxes et droits de douanes ? Vous devrez les payer à réception si le bien provient d'un pays non membre de l'Union européenne.

## Bon à savoir

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

La loi impose au vendeur de diffuser sur son site plusieurs informations, notamment 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.

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 évidemment si le contrat prévoit un délai différent. Si le marchand s'est engagé à vous livrer dans les 48 heures, vous êtes en droit d'exiger le respect de ce délai.

## BIEN SUIVRE SA COMMANDE

# Une étape importante : la validation



**L**a 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 ? 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 vous, à l'aide d'un double clic de validation. En retour, le cyber-marchand 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 ?

**A**vant 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

WWW

**P**our que l'internaute sache à partir de quel moment il est engagé, la loi impose, depuis 2004, le principe du double clic. L'internaute doit valider une première page récapitulant sa commande et, à ce stade, la modification de celle-ci est encore possible. Une nouvelle page lui est alors proposée. La commande devient définitive lors de la validation de cette seconde page.

# Comment payer en toute sécurité ?



L'utilisation de la carte bancaire sur internet n'est pas plus dangereuse que dans un magasin 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 derniers 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).

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 une attestation écrite contestant le paiement. Une telle démarche doit être effectuée dans les 70 jours suivant le débit. Par ailleurs, certains établissements financiers proposent des solutions spécifiques dédiées au paiement en ligne (e-Carte Bleue, ID Tronic, etc.). Enfin, ne donnez à aucun moment votre code confidentiel à quatre chiffres servant pour les paiements en magasin.



## Quand ma commande sera-t-elle débitée ?

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

## Bon à savoir

### Eviter les arnaques

Parmi les arnaques, le phishing constitue un grand danger. Cette technique consiste à convaincre un internaute de donner ses données bancaires. Le fraudeur prend l'apparence, dans un courrier électronique et au travers d'un faux site internet, d'une banque ou d'un service connu pour vous demander ces informations confidentielles. La réponse à cette fraude est simple : ne tenez jamais compte de ce type de message et supprimez-le !



## QUE FAIRE EN CAS DE PROBLEME ?

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

**S**i 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 dans 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 CD, DVD, cassettes vidéos ou logiciels dont l'emballage aura été ouvert ; 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.



### La période des soldes

En période de soldes, la législation est identique. Vous pourrez obtenir le remboursement d'un produit acheté sur internet en exerçant votre droit de rétractation.

## 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 vous envoyer un produit de qualité et prix équivalents. Si le produit équivalent ne vous plaît pas, vous pourrez

## Bon à savoir

### Puis-je signer les yeux fermés le bon de livraison ?

**A**u 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.



le retourner dans les 7 jours au marchand, mais aux frais de celui-ci. Il devra alors vous rembourser.

Vous pouvez également contacter une association de consommateurs agréée par le Ministre en charge de la consommation (CLCV, UNAF,...).

## En cas de problèmes, 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), vous devez 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 adhérent d'une fédération professionnelle (Fevad,...) vous pouvez prendre contact avec elle.

Vous pouvez enfin saisir le service de médiation du Forum des droits sur l'internet ([www.MediateurDuNet.fr](http://www.MediateurDuNet.fr)), afin de régler à l'amiable votre différend.



## RÉSERVER UN VOYAGE EN LIGNE

# Comment partir en toute confiance ?

**L**a réservation de vacances ou de voyages sur internet est en pleine explosion. Les consommateurs peuvent ainsi préparer leurs séjours, réserver leur hôtel ou une location de voiture, sélectionner un vol sec ou un forfait intégrant plusieurs prestations.

Mais bien évidemment et comme pour toute réservation de voyages, il faut prendre certaines précautions !

Tout d'abord et pour ne pas être déçus, sachez que les catégories des hôtels ne sont pas identiques d'un pays à un autre. Un hébergement 3\* peut 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 les vols réguliers ; alors que ceux-ci sont soumis à des horaires fixes, ceux des charters pourront être modifiés au dernier moment.





Pensez à consulter, avant la conclusion définitive du contrat, à la fois les conditions générales de vente du voyageur mais également les conditions particulières applicables à certaines options (assurance annulation, etc.) pour connaître les conditions permettant l'annulation ou le remboursement de votre voyage.

Dans certaines circonstances très rares, une annulation pourra être admise même si rien n'est prévu au contrat. Il en est ainsi en cas de force majeure.

## En cas de problème, quel est mon interlocuteur ?

Si votre circuit touristique ne se déroule pas comme prévu (retard dans l'acheminement, prestations promises non fournies), prenez contact directement avec votre cyber-vendeur afin de remédier à ces déconvenues et trouver une solution satisfaisante pour vous.

En matière de réservation de billets d'avion, sachez que le droit accorde certaines garanties au consommateur en cas de retard ou d'annulation d'avion. Renseignez-vous auprès de la compagnie aérienne.

### Bon à savoir

#### Ai-je un droit de rétractation lorsque je réserve en ligne ?

**L**a réponse est non. La loi n'accorde pas de droit de rétractation lorsque vous réservez une prestation de loisir en ligne. Cela concerne les billets de train, d'avion, les réservations d'hôtels ou la location de voiture. Donc, pensez à vérifier votre commande avant de la valider définitivement.



#### Quelques conseils pour les achats de dernière minute

Internet donne la possibilité de réserver ses vacances quelques jours avant le départ. Mais prenez quelques précautions. Vérifiez dans les conditions générales de vente le délai de confirmation de votre réservation par le voyageur.

## Les clés de votre “vide-grenier virtuel”

**L'**achat et la vente entre particuliers se développent progressivement sur internet. Cette pratique a conquis aujourd'hui plusieurs millions de Français qui s'adonnent à ce nouveau type de commerce électronique. Les formes sont variées : ventes à un prix fixe ou discuté par le biais d'un système d'enchères. Les sites existants permettent ainsi à des particuliers de vendre ou revendre certains objets neufs, de collection ou d'occasion pour le plus grand bonheur d'autres acheteurs !

Néanmoins, dans le cadre d'un mécanisme de 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 de la vente par internet.

### J'achète à un particulier, quels sont mes droits ?

Un vendeur particulier est, même s'il n'est pas un professionnel, 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. A défaut, vous pourrez en demander l'échange ou le remboursement.

Mais attention, si vous changez d'avis et ne voulez plus acheter un bien, vous ne pourrez pas invoquer un droit de rétractation. Celui-ci n'existe que si le vendeur est un professionnel. Vous devez donc penser à bien lire l'annonce et ne pas hésiter à poser des questions au vendeur avant d'acquérir le bien, afin de ne pas avoir de mauvaises surprises.

### Bon à savoir

#### Quel est le rôle des plates-formes de vente ?

**L**es sites qui hébergent de telles offres de particuliers sont des plates-formes de mise en relation. Ils accompagnent le processus de vente et d'achat et offrent des services : notations des utilisateurs, information sur le droit applicable etc...





En cas de problème, adressez-vous d'abord au vendeur. Si vous n'arrivez pas à entrer en contact avec lui, sachez que certains sites ont noué des partenariats avec des sociétés d'assurance ou ont mis en place des systèmes de garanties dotées d'une franchise et d'un plafond. Sous certaines conditions, vous pourrez ainsi obtenir une réparation.

## Je vends à un particulier, quels sont mes droits et mes devoirs ?

Quand vous vendez à un particulier, vous avez des droits vis-à-vis de celui-ci. Ainsi, aucun texte ne vous interdit d'obtenir, avant tout envoi, le paiement de la commande.



### Utiliser des outils de paiement sécurisé

**A**fin de pouvoir acheter ou vendre en toute sécurité, il est nécessaire d'utiliser des outils de paiement sécurisé et permettant une certaine traçabilité de la transaction bancaire. Tel est le cas du paiement par carte bancaire, par chèque ou par virement bancaire. Évitez le paiement en liquide et surtout n'envoyez pas de billets ou de pièces par courrier postal.

### Le système de notation

www

**L**es principaux sites mettant en relation des particuliers proposent des systèmes où l'acheteur note son vendeur et réciproquement. Il s'agit d'un véritable mécanisme de confiance qui permet aux deux interlocuteurs de s'évaluer mutuellement sans jamais s'être rencontrés.

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

Côté devoirs, attention à votre nombre de ventes ! Si cette occupation vous permet de réaliser une activité réellement lucrative, vous pouvez être considéré comme un professionnel de la vente à distance. Vous serez alors soumis à certaines obligations de déclaration auprès de l'Urssaf ou des services fiscaux.

## Achetez en ligne en toute sécurité

Parce qu'il est essentiel de sécuriser vos achats en ligne, Wanadoo vous propose plusieurs solutions adaptées à vos besoins.

► Pour faciliter l'achat en toute confiance de biens immatériels, France Télécom avec Wanadoo s'est associé avec 5 autres FAI pour créer **le Kiosque Internet Plus : un mode d'achat et de facturation simple et commun à tous les FAI proposé à leurs 18 millions d'abonnés**. Ainsi, la rubrique logos et sonneries de wanadoo.fr par exemple, vous permet de payer vos achats en toute sécurité via votre facture Wanadoo sans avoir à communiquer votre numéro de carte bancaire ni vos données personnelles.

Vous reconnaîtrez les sites internet qui proposent ce mode de paiement par le Label "Internet Plus".

- Pour l'achat de biens matériels sur alapage.com par exemple, nous nous engageons sur la confidentialité des données que vous nous communiquez. Nous ne gardons aucune trace de votre numéro de carte bancaire après votre achat.
- Enfin, notre assurance "Achat en ligne" vous couvre contre l'usage abusif de votre carte bancaire et les problèmes de livraisons des biens que vous aurez achetés sur Internet.



## Réglez vos achats sur internet en toute confiance

**La Caisse d'Épargne vous permet de payer en ligne en toute confiance sur plus de deux mille sites.** Dès que vous payez en ligne sur l'un d'entre eux, vous êtes orienté vers une page sécurisée par la Caisse d'Épargne.

A chacun d'effectuer son métier en toute confidentialité : au commerçant de gérer votre achat, à la Caisse d'Épargne de gérer votre paiement.

Mais la Caisse d'Épargne est allée encore plus loin !



Au cœur de l'innovation et fidèle à ses valeurs de confiance et de proximité, **elle a développé un nouveau service, Id-Tronic, qui vous permet de protéger votre numéro de carte bancaire des fraudeurs** et de payer sans indiquer ce numéro sur le Net. A chaque paiement, vous recevez sur votre téléphone portable un sceau secret qui vous permet de vous authentifier. Ainsi, vous êtes certains que personne ne tente d'usurper votre identité.

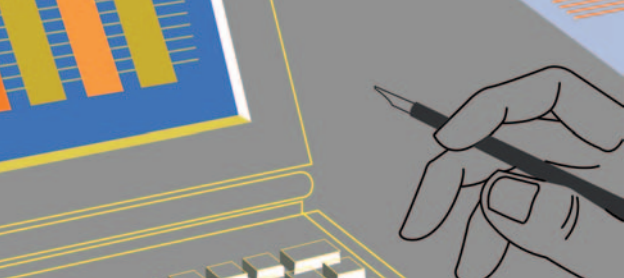
Ce service est sûr, simple, gratuit et accessible que vous soyez client ou non de la Caisse d'Épargne.

**Pour tout savoir sur nos solutions e-paiement et les commerçants qui les proposent, rendez-vous sur :**

[www.ecommerce.caisse-epargne.fr](http://www.ecommerce.caisse-epargne.fr)



**GROUPE CAISSE D'ÉPARGNE**



# liensutiles

**[www.droitdunet.fr](http://www.droitdunet.fr)** Le site d'information grand public du Forum des droits sur l'internet

**[www.mediateurdunet.fr](http://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](http://www.minefi.gouv.fr/dgccrf)** Le site de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes

## Ce guide a reçu le soutien de :

### CLCV

La CLCV (Consommation, Logement et Cadre de Vie) est l'une des principales associations de défense des consommateurs. Forte de plus de 400 associations locales, elle défend et conseille les consommateurs dans tous les domaines de leur vie quotidienne, consommation, logement, environnement.

**[www.clcv.org](http://www.clcv.org)**

### FEVAD

La Fédération des entreprises de vente à distance (Fevad) est l'organisation représentative du secteur de la vente à distance et du commerce électronique. Elle regroupe près de 500 sites internet parmi les principaux acteurs du e-commerce. La Fevad a notamment pour mission de promouvoir l'essor du commerce électronique 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.fevad.com](http://www.fevad.com)**



fédération des entreprises  
de vente à distance

