

Surfez malin
pour vos
achats de
Noël
2003



Un
guide pratique
du Forum des
droits sur
l'internet

Achetez en toute confiance

Les achats en ligne connaissent un véritable engouement et vous êtes de plus en plus nombreux à vous tourner vers l'internet pour acheter vos cadeaux de Noël. Gain de temps, large choix, les atouts de ce mode d'achat sont réels. Un certain nombre de précautions sont néanmoins à prendre pour éviter toute mauvaise surprise.

1 Achetez au moins 30 jours avant Noël

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 connaissent pour Noël un accroissement important de leur activité, susceptible de bouleverser les délais annoncés. En conséquence, passez votre commande le plus tôt possible. Sachez que le droit impose

aux vendeurs de vous livrer dans les 30 jours qui suivent votre commande, sauf si évidemment le contrat prévoit le contraire.



Plusieurs centaines de cybervendeurs existent. Il est possible de passer commande à des sociétés présentes dans différents pays, en France, en Europe ou ailleurs. Afin de réaliser un premier achat dans les meilleures conditions, il est 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 labellisé par un organisme indépendant ? Des internautes ont-ils donné des avis positifs sur ce commerçant ? Préférez donc les sites ayant une certaine renommée sur l'internet.

2 Choisissez un site ayant pignon sur web

3 Communiquez vos données bancaires dans des espaces sécurisés

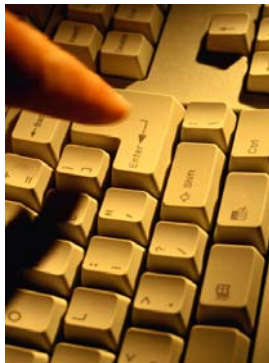
L'utilisation de la carte bancaire sur l'internet n'est pas plus dangereuse qu'une utilisation dans la vie courante ou pour une commande passée par minitel ou par téléphone. Avant d'indiquer dans un formulaire votre numéro de carte bancaire, vérifiez toujours que vous vous situez dans un espace protégé, c'est à dire un espace dans lequel les données bancaires communiquées sont cryptées. Tel est le cas s'il apparaît un cadenas fermé en bas à gauche ou à droite de votre navigateur internet. Ne donnez à aucun moment votre code confidentiel à quatre chiffres. Si votre numéro de carte bancaire fait l'objet d'un détournement, vous pourrez obtenir le remboursement des sommes débitées en adressant à votre banque une simple demande dans les 70 jours.



Si le produit ne vous convient pas, vous disposez d'un délai de 7 jours pour en obtenir l'échange ou le remboursement. Pour cela, vous devrez le renvoyer, à vos frais. Le vendeur devra alors procéder au remboursement sous un délai de 30 jours, sous peine de s'exposer à des sanctions pénales. Vous êtes totalement libre et vous n'avez pas besoin de justifier les raisons du retour. Attention, ce droit est néanmoins limité : il ne sera pas possible d'obtenir le remboursement pour les CDs, DVDs, cassettes vidéos ou logiciels dont l'emballage aurait été enlevé. Tel est également le cas des voyages achetés en ligne ou tous les biens achetés à des particuliers pour lesquels le droit de rétractation n'existe pas.

4 A la livraison, sept jours pour changer d'avis

5 Pas de livraison ? Agissez rapidement



Si le vendeur n'a pas respecté le délai qui vous a été annoncé, votre premier réflexe doit être de prendre immédiatement contact avec le service client de la société. Si le produit est définitivement indisponible, le vendeur devra vous informer et vous rembourser dans les trente jours ou vous envoyer un produit de qualité et prix équivalents. Si le vendeur ne s'exécute pas, vous avez la possibilité de lui adresser une lettre recommandée afin de le mettre en demeure de procéder à la livraison. Vous pouvez également prendre contact avec une association de consommateurs ou un service de médiation.

Derniers conseils pratiques :

- Faites attention au prix indiqué : vérifiez bien qu'il s'agit d'un prix en euros et qu'il comprend toutes les taxes. Sachez que si vous achetez un bien en dehors de l'Union européenne, vous pouvez être tenu de payer des droits de douane lors de sa réception.
- Vérifiez toujours ce que vous achetez, en particulier les accessoires compris ou non dans l'offre proposée, ainsi que l'existence de services ou de garanties.
- La majorité des commerçants accepte le paiement par chèque bancaire ou postal. Mais attention aux délais de livraison : dans la majorité des cas, votre commande ne sera définitivement traitée qu'à compter de la réception du chèque par le vendeur.
- Sachez que la loi autorise le vendeur à débiter votre compte dès la commande. Ce dernier attendra donc rarement la livraison pour encaisser le montant de votre achat.
- Vérifiez toujours le contenu dès la réception du colis et indiquez au livreur si le produit ou son emballage est abîmé. Cela pourra vous aider par la suite.

Livrez nous vos témoignages sur le commerce électronique sur :
cyberconso@foruminternet.org

Pour en savoir plus : [DroitDuNet.fr](http://www.droitdunet.fr)
Le service pratique des droits sur l'internet
<http://www.droitdunet.fr>