



« Achats sur internet, quels conseils ? »

Mercredi 18 juillet 2020

En cette période où nos déplacements sont limités, les commerces dits « non essentiels » fermés, à la veille du « Black Friday » et des fêtes de fin d'année, les achats sur Internet ne cessent d'augmenter.

Avant de remplir et de valider vos paniers voici quelques conseils qui ne seront certainement pas inutiles et permettront d'éviter quelques déconvenues :

Les points à observer, les questions à se poser avant de valider son panier

Vérifier la fiabilité du site internet sur lequel je souhaite effectuer des achats

Lire attentivement les mentions légales : celles-ci sont obligatoires en France et sensées permettre en effet d'identifier le vendeur, de connaître les modalités de vente en ligne, de savoir à quelles fins sont utilisés les cookies et comment sont utilisées les données personnelles des internautes.

Elles comprennent :

- **Les mentions qui permettent d'identifier le vendeur** : la raison ou dénomination sociale, l'adresse du siège sociale, les coordonnées de l'éditeur du site et de l'hébergeur, montant du capital social, un numéro d'inscription au registre du commerce, un n° d'identification fiscale, le n° de déclaration à la CNIL.

- **Les conditions générales de vente (CGV)** font également partie des mentions **obligatoires**. Elles doivent préciser le prix TTC en euros, les frais et date de livraison, les modalités de paiement, le service après vente, le droit de rétractation, la durée de l'offre, le coût de la communication à distance

- **Les mentions relatives à l'utilisation de cookies sont obligatoires aussi**

Un cookie est un petit fichier informatique (un traceur) qui permet d'analyser le comportement des usagers lors de la visite d'un site internet, de la lecture d'un courrier électronique, de l'installation ou de l'utilisation d'un logiciel ou d'une application.

Les éditeurs de sites ou d'applications qui utilisent des cookies doivent informer les internautes de la finalité des cookies, obtenir leur consentement, leur fournir un moyen de les refuser. La durée de validité du consentement donné dans ce cadre est de 13 mois maximum.

- **Mentions relatives à l'utilisation de données personnelles**

Les sites qui utilisent des données personnelles doivent obligatoirement mentionner un contact sur les questions de protection des données personnelles, la finalité poursuivie par le traitement auquel les données sont destinées, les droits d'opposition, d'interrogation, d'accès et de rectification, le droit d'introduire une réclamation (plainte) auprès de la Cnil.

Si toutes ces informations ne sont pas clairement énoncées, le conseil est clairement de s'abstenir et d'opter pour un autre site de vente en ligne.

Vérifier la réputation du site de vente en ligne sur lequel je souhaite acheter un article

Quels commentaires à propos de ce site ont été déposés par les internautes sur les forums ? Ne sont-ils pas trop élogieux ? Ou au contraire complètement massacrants ? S'agit-il véritablement d'internautes qui ont effectué un achat sur le site ? Déposés dans le simple but « d'appâter » le client ? Ou de nuire à la concurrence ? Quand bien même il s'agit là de pratiques complètement interdites.

Ne pas oublier non plus que certains internautes peuvent être de très mauvaise foi.....

Les commentaires déposés sur Internet ne sont malheureusement pas tous conformes à la norme AFNOR NF Z74-501 de 2013 visant à fiabiliser la collecte et le traitement des avis de consommateurs sur internet !

Se méfier des offres trop alléchantes

- Ne pas se laisser influencer par des offres trop alléchantes ! La bonne affaire, promo annoncée est-elle véritablement une bonne affaire ! Ne s'agit-il pas d'une fausse promo ? Un vieux modèle, une version précédente qui ne présenterait bien évidemment pas les mêmes possibilités que les modèles récents !

- Le prix affiché est-il le prix final ? Les taxes, frais de douanes, frais de livraisons sont-ils bien compris ?

Et en cas de retard de livraison, défaut, échange, retour

Il est évidemment très important de se demander ce que prévoient les conditions générales de vente en cas de retard de livraison, quels dédommagements ? En cas de défaut, d'échange, de rétractation, quels sont les frais de retour et à qui incombent-ils ?

En cas de pratiques non conformes à la législation, il est possible de faire un signalement sur le site **signalement-internet.gouv.fr**.

La question du droit de rétractation

Un droit de rétractation existe pour tous les biens achetés. Celui-ci est de 7 jours ou pour les biens achetés en ligne de 14 jours.

Mais attention il ne s'applique pas pour certains biens.

Ce que dit l'**Institut National de la consommation** : <https://www.inc-conso.fr/content/acheter-sur-internet-en-10-questions-reponses> :

Vous n'avez pas de droit de rétractation dans les cas suivants (sauf si le professionnel vous l'accorde à titre commercial) :

- biens confectionnés selon vos spécificités ou nettement personnalisés (par exemple, un canapé établi après le choix de la structure et du tissu, bijou gravé avec un prénom, etc.).
- biens qui du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou se périmer rapidement (sous-vêtements, fleurs ou denrées périssables, par exemple),
- biens indissociables d'autres articles (les couvercles par exemple),
- journaux, périodiques ou magazines (sauf s'il s'agit d'un contrat d'abonnement),
- services totalement exécutés avant la fin du délai de rétractation ou dont l'exécution a commencé, avec votre accord et renoncement exprès à votre droit de rétractation, avant la fin de ce délai,
- les biens ou services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier,
- les CD, DVD et autres "enregistrements audio ou vidéo" ou de logiciels informatiques, si vous avez ôté leur emballage,
- contenu numérique fourni sur un support immatériel dont l'exécution a commencé avec votre accord et pour lequel vous avez renoncé à votre droit de rétractation (par exemple, un livre numérique),
- travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence à votre domicile et à votre demande dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement urgents (par exemple, le changement d'un robinet d'eau qui fuit),
- contrats conclus lors d'une enchère publique.

Vous n'avez pas non plus de droit de rétractation pour les services suivants : hébergement (autres que d'hébergement résidentiel), transport de biens, locations de voitures, restauration et activités de loisirs devant être fournis à une date ou à une période déterminée (article L. 221-28, 12° du code de la consommation).

Ce que précise aussi **Service Public, le site officiel de l'Administration française**

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10485>

« Rappel : Si vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation pour le produit ou le service que vous achetez, le professionnel doit vous en avertir avant la conclusion du contrat (article L. 221-5, 5° du code de la consommation). Il en est de même si ce droit est soumis à restrictions (CD, DVD, etc.) ».

Il est donc très important de prendre la peine de vérifier les « Conditions générales de vente » afin de connaître ce que prévoit le vendeur en cas de rétractation de votre part.

S'agit-il d'un site de vente en ligne français ou pas ?

En cas d'achat sur un site de vente étranger la loi qui s'applique est en principe celle du pays du professionnel, sauf si le site vise explicitement le marché français (par exemple, s'il dispose d'une interface en français alors que son pays n'est pas francophone) : c'est la loi française qui prévaut. Mais en cas de litige, le fait d'avoir un interlocuteur étranger ne risque-t-il pas d'aggraver les difficultés pour régler le problème ?

Par ailleurs s'il s'agit d'un vendeur étranger les frais de TVA qui ne sont pas toujours inclus dans le prix affiché et les frais de douane seront à la charge de l'acheteur ce qui peut augmenter de beaucoup la facture!

Il ne faut pas non plus oublier les problèmes de compatibilité de certains appareils électriques fabriqués dans des pays étrangers. Renseignez-vous !

Le paiement en ligne

Bien évidemment une attention toute particulière est à apporter à cet élément :

- N'achetez quoique ce soit sur un site internet **inconnu**

- Avant de saisir vos numéro de carte bancaire, le cryptogramme et sa date d'expiration, il faut vous assurer que l'adresse de la page sur laquelle vous allez les saisir soit en « https » c'est-à-dire sécurisée et non pas en « http ». Les données qui vont transiter lors du paiement entre votre navigateur WEB (Firefox, Safari, Opera, Edge, Chrome...) et le site de paiement seront chiffrées.

Ainsi, il sera **beaucoup plus difficile** de récupérer ces informations pour un pirate.

Un petit cadenas doit également figurer juste devant l'adresse de la page au niveau du champ « Adresse » du navigateur utilisé (Firefox, Chrome, Edge, Opera.....).

- Certaines banques permettent de créer des e-cartes à usage unique pour effectuer un achat en ligne. C'est très rassurant.

- Paylib est une autre solution de paiement sécurisé sur internet proposée par certaines banques : le paiement s'effectue via un compte Paylib et non pas à l'aide d'une carte bancaire. Un peu le même principe que Paypal.

- Beaucoup de sites marchands aujourd'hui proposent l'option « 3D Secure », qui renforce la sécurité au niveau du paiement : après avoir renseigné les info relatives à votre carte bancaire (n°, cryptogramme et date d'expiration), un sms contenant un code vous est adressé sur votre mobile, code que vous devrez communiquer pour finaliser le paiement.

- **Ne permettez jamais au site marchand de conserver le numéro de votre carte bancaire.** Il faut faire très attention aux cases qui sont pré-cochées sur le formulaire en ligne et décocher celles qui ne correspondent pas à

nos choix. L'une d'entre elles correspond peut-être à celle qui permet au vendeur de conserver nos données bancaires.

- Surveillez votre compte !

Un achat en ligne nécessite de communiquer un mail

Une adresse e-mail vous est demandée par les vendeurs pour en tout premier lieu vous adresser un mail de confirmation de commande contenant souvent un lien sur lequel cliquer pour revoir le contenu de sa commande. Penser à utiliser une adresse dédiée aux achats sur Internet pour éviter toute saturation de votre boîte à lettres personnelle, les commerçants n'hésitent pas à vous adresser suite à votre premier achat, des info, des offres promotionnelles, de la PUB. Même si vous pouvez normalement stopper ce type de courriels, il est souvent un peu compliqué d'y parvenir !