

# guide

Publié par la Fevad et l'INC

édition  
2019



## ACHATS EN LIGNE

OK!  
SUIVEZ  
LE GUIDE!



[www.fevad.com](http://www.fevad.com)



[www.inc-conso.fr](http://www.inc-conso.fr)

**ACHETER SANS SE TROMPER**

<b>Que puis-je acheter sur Internet ?</b> .....	p. 4
<b>Quel site choisir pour mes achats en ligne ?</b> .....	p. 5

**BIEN PASSER MA COMMANDE**

<b>Le processus de commande</b> .....	p. 7
<b>Comment payer ?</b> .....	p. 9

**RECEVOIR LE PRODUIT**

<b>Le produit arrive...</b> .....	p. 10
<b>Il ne me plaît pas, je peux changer d'avis !</b> .....	p. 12

**AGIR EN CAS DE PROBLÈME**

<b>Pas de panique, il existe des recours !</b> .....	p. 14
--	-------

**ZOOM SUR...**

<b>Les avis en ligne</b> .....	p. 15
--------------------------------	-------

**PLACES DE MARCHÉ**

<b>La vente entre particuliers</b> .....	p. 16
--	-------

**ZOOM SUR...**

<b>L'hameçonnage</b> .....	p. 18
----------------------------	-------

**RÉSERVER UN VOYAGE EN LIGNE**

<b>Partir en toute confiance</b> .....	p. 19
--	-------

**QUIZ**

<b>Suis-je prêt(e) pour faire mes achats ?</b> .....	p. 20
--	-------

**LIENS UTILES**

.....	p. 22
-------	-------



Marc Lolivier  
Délégué général  
de la Fevad



Olivier Dailly  
Directeur général  
par intérim  
de l'INC

Achetez en ligne en toute confiance !  
Voici la nouvelle édition 2019

Aujourd'hui, acheter en ligne est un acte ordinaire pour beaucoup d'entre nous. Voyages, équipements de la maison, livres, décoration, vêtements... Nous sommes près de 40 millions en France à faire des achats sur Internet. En moyenne nous commandons au moins une fois par semaine et nous y dépensons chaque année plus de 2 400 euros.

Pour vous accompagner dans votre parcours client sur Internet, la Fevad et l'INC publient depuis 2015 un guide-conseil de l'achat en ligne. Ce guide est régulièrement mis à jour afin de tenir compte des évolutions rapides dans le domaine de la vente en ligne.

Vous y trouverez des conseils pour commander en ligne en toute sérénité : comment choisir les sites sur lesquels acheter ? Peut-on tout acheter ? Comment bien passer sa commande et payer en toute sécurité ? Vos données personnelles sont-elles protégées ? Que faire en cas de problème ? Qu'est-ce que le géoblocage ? Comment se prémunir contre l'hameçonnage ? Quels conseils pour acheter sur une place de marché auprès de particuliers ou des vendeurs professionnels ?

Cette nouvelle édition apporte des réponses à toutes ces questions et bien d'autres encore. De quoi vous guider tout au long des étapes de votre parcours d'achat et vous permettre de bien acheter en ligne.

La Fevad et l'INC vous souhaitent un bon shopping... en ligne !

Ce guide a été conçu par le Forum des droits sur l'Internet, organisme parapublic dissout en 2010. La Fevad, partenaire pendant plusieurs années de ce guide destiné aux consommateurs, s'est rapprochée de l'INC pour proposer une édition actualisée.

Ce guide est édité tous les deux ans par la Fevad et l'INC.

## Que puis-je acheter sur Internet ?



En 2018, plus de 38 millions de Français ont acheté sur Internet, soit près de 9 internautes sur 10. Ils effectuent leurs achats aussi bien sur leur ordinateur que sur leur tablette ou leur smartphone.

Au total, ils ont dépensé 90 milliards d'euros sur le web soit une progression de + de 13% par rapport à l'année 2017 et ont réalisé 1,5 milliard de commandes. En moyenne, sur l'année, chaque cyberacheteur a effectué 39 achats en ligne. Cela représente plus de 3 achats par mois. Après les produits d'habillement et de mode, ce sont les produits culturels qui sont le plus achetés. Viennent ensuite les achats de voyage-tourisme suivis par les jeux et jouets ex-aequo avec les chaussures.

La France est par ailleurs championne d'Europe des achats de produits de grande consommation réalisés online avec 7,1% de part de marché pour les achats réalisés sur le web (source : Fevad/Nielsen).

Mais, si tout ou presque s'achète sur Internet, il ne faut pas oublier de prendre certaines précautions pour réaliser ses cyberachats l'esprit tranquille !



### La vente de boissons alcooliques sur Internet

Comme pour les cigarettes ou encore les médicaments, la vente des boissons alcooliques est strictement encadrée par le Code de la santé publique qui en fixe les grands principes. Peu importe le canal de distribution, la réglementation est la même ; il est ainsi interdit de vendre de l'alcool à des mineurs, que la vente soit à emporter, sur place ou sur Internet. Pour en savoir plus, consultez le site de la Mission interministérielle de lutte contre les drogues et les conduites addictives (MILDECA) <https://www.drogues.gouv.fr>.

# Quels sites choisir pour mes achats en ligne ?



En 2019, 180 000 sites marchands sont recensés en France.

Sur Internet, il est possible de passer commande à des sociétés présentes en France, dans l'Union européenne ou hors de l'UE. Pour un premier achat dans les meilleures conditions, il est conseillé de s'adresser à un site établi au sein de l'UE.

## Je ne connais pas le site, comment lui faire confiance ?

Certaines informations présentes sur le site peuvent éclairer votre choix :

### Le professionnel est-il installé au sein ou hors de l'Union européenne ?

Certains sites exploités à l'étranger sont disponibles en plusieurs langues et ont ainsi l'aspect d'un site français. Au sein de l'Union européenne, les professionnels doivent indiquer l'adresse géographique où ils sont établis. Sachez qu'un vendeur ayant un site en .fr ou en langue française n'est pas forcément établi en France ou en UE. Pour le savoir, mieux vaut vérifier ses coordonnées sur le site.

À noter que l'indication d'une boîte postale n'est pas suffisante (par exemple, commençant par "BP").

### Quels sont les moyens pour entrer en contact avec le professionnel ?

La loi impose au vendeur de diffuser sur son site ses coordonnées permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement avec lui. Il s'agit notamment de son nom, ses coordonnées postales et électroniques, son numéro

de téléphone. Ces informations se trouvent généralement dans une page "mentions légales", "qui sommes-nous ?", "contacts" ou encore dans les conditions contractuelles intitulées, le plus souvent, "conditions générales de vente" ou "CGV".

### Les conditions contractuelles sont-elles accessibles, claires et imprimables ?

Le plus souvent appelées "conditions générales de vente" ou "CGV", elles doivent être rédigées de manière lisible et compréhensible et être accessibles avant la commande. N'hésitez pas à les consulter.

### Le site est-il adhérent d'une fédération professionnelle ?

La Fédération du E-commerce et de la Vente à Distance (Fevad – <http://www.fevad.com>) permet à ses sites adhérents d'afficher sur leur site le logo "Charte Qualité" de la Fédération, gage de confiance auprès des consommateurs. Une mention de l'appartenance à la Fédération est généralement faite dans les CGV ou les FAQ du site. Le logo facilite la reconnaissance par les consommateurs des sites de confiance qui s'engagent sur un ensemble de règles d'éthique et de respect des droits des consommateurs prévus par le code professionnel de la Fevad. Il indique aussi qu'en cas de problème à la suite d'une commande, il sera possible de faire intervenir le Médiateur du e-commerce de la Fevad (voir p. 14).

### Quelle est la réputation du professionnel ?

Pour vous renseigner et choisir un site de confiance, vous pouvez vous servir d'Internet. Ainsi, vous pouvez utiliser les moteurs de recherche et taper "le nom du site" avec "avis" ou "forum", etc. Si des clients ont eu des problèmes avec un site, ils pourraient en avoir parlé dans les forums de discussion ou sur les réseaux sociaux, ou même sur le site lui-même, etc. ...



### Suis-je sur une "marketplace" ? Est-ce que j'achète auprès de la plateforme directement ou auprès d'un vendeur tiers ?

Vérifiez si vous commandez auprès de la plateforme ou auprès d'un vendeur qui utilise la plateforme. Cette information est importante car vous n'aurez pas les mêmes garanties (voir p. 16).

### L'entreprise qui édite le site Internet fait-elle l'objet d'une procédure collective (ex : liquidation judiciaire, etc.) ?

En France, l'information est disponible sur des sites tels que bodacc.fr, infogreffe.fr, societe.com ou dans le journal d'annonces légales (JAL) du lieu du siège de l'entreprise, à partir de la dénomination sociale du professionnel ou de son numéro de Registre du Commerce et des Sociétés (RCS).



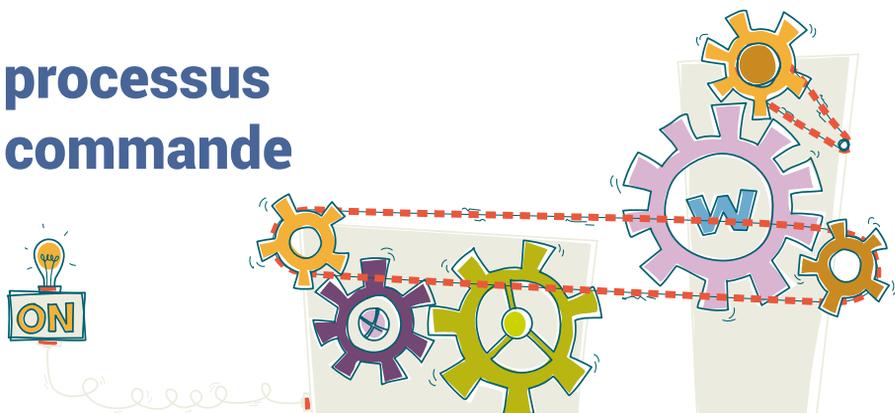
### Achat sur un site étranger ?

Depuis le 3 décembre 2018, vous pouvez acheter des biens et services à un e-commerçant basé dans un autre pays de l'UE dans les mêmes conditions que des clients résidant dans ce pays. Le professionnel peut pratiquer des prix différents par pays mais vous ne serez plus redirigé automatiquement vers le site national sans votre accord. Le vendeur en ligne ne peut en effet pas bloquer ou limiter l'accès à son site internet.

Votre lieu de résidence, votre adresse IP, le choix de la langue ou encore l'adresse de livraison ne peuvent pas être des obstacles au commerce électronique transfrontière.

À noter, il n'est pas obligé de vous livrer en France s'il ne livre pas habituellement dans ce pays. Vous devrez donc aller chercher votre commande ou organiser par vos propres moyens la livraison.

## Le processus de commande



La commande se déroule en plusieurs étapes. La validation de la commande est l'étape essentielle. En effet, une fois validée, vous serez engagé.

Auparavant, vous aurez procédé au choix des produits et services, ainsi qu'à d'éventuelles modalités de livraison. Vous devrez également fournir des informations personnelles (nom, adresse postale...).

### Je passe ma commande le plus tôt possible

Même si certains sites affichent des délais de disponibilité et de livraison courts, le produit que vous désirez n'est pas forcément en stock. Par ailleurs, comme tous les commerçants, les sites de vente en ligne peuvent connaître une hausse ponctuelle de leur activité, susceptible de rallonger les délais initiaux.

En conséquence, si vous souhaitez recevoir votre commande pour un événement précis (Noël, cadeau d'anniversaire, fête des mères, etc...), passez votre commande le plus tôt possible. Les vendeurs à distance sont tenus d'indiquer une date ou un délai de livraison. À défaut, ils sont censés vous livrer sans retard injustifié et au plus tard 30 jours après avoir passé commande.

### Choisir son mode de livraison

Vérifiez le mode de livraison standard proposé par le vendeur. Si vous décidez de choisir une livraison plus rapide et plus coûteuse que le mode de livraison standard proposé, le vendeur ne sera pas tenu de rembourser les frais supplémentaires en cas de rétractation.

Pour être sûr que le vendeur sera en mesure de vous livrer, la loi lui impose d'indiquer les éventuelles restrictions de livraison (par exemple, lorsqu'il ne livre pas dans les DROM-COM ou à l'international).

### Le récapitulatif de commande

Vous devez avoir pu vérifier le détail de votre commande et son prix total, et corriger d'éventuelles erreurs, avant de la confirmer pour exprimer votre acceptation.

Vérifiez si le prix est affiché en euros et s'il inclut tous les frais.

Vérifiez toujours ce que vous achetez : le descriptif technique correspond-il à la photo ? Le produit est-il disponible ? Si vous commandez plusieurs produits techniques, sont-ils compatibles entre eux ? N'avez-vous pas doublé par erreur votre commande ? Les accessoires sont-ils compris ? Avez-vous pris des garanties ou assurances ?



## La validation de la commande

Pour valider votre commande, la mention "commande avec obligation de paiement" ou une formule analogue indiquant que la passation d'une commande oblige à son paiement doit être affichée. Une fois validée, la commande est définitive. Sauf exception, vous ne pourrez plus la modifier.

Une fois la commande payée, le cybermarchand doit vous adresser une confirmation de votre commande, le plus souvent par mail, récapitulant le détail de vos achats. La confirmation de commande doit être accompagnée d'un formulaire type de rétractation vous permettant de retourner le produit que vous ne souhaitez pas conserver.



## 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. Pour savoir quels sont vos droits, notamment si vous ne souhaitez pas être démarché, vérifiez que les données personnelles (par exemple : numéro de téléphone) que vous communiquez au vendeur ne soient pas utilisées à des fins de prospection commerciale; vous devez être en mesure de vous opposer à cette utilisation le plus souvent en cochant une case. Dans tous les cas, vous conservez un droit d'accès, de rectification, de modification, de suppression et d'opposition. Vous pouvez aussi demander à tout moment au site de ne plus vous envoyer d'offres commerciales. Ces informations doivent normalement figurer dans la rubrique "Vie privée" et/ou dans les CGV.

Pour pouvoir passer commande, la plupart des sites vous demandent de créer un compte client. Pour sécuriser vos données personnelles, il est recommandé de choisir des identifiants différents de ceux que vous utilisez sur votre boîte mail, vos accès à votre banque en ligne, etc... ([www.cybermalveillance.gouv.fr](http://www.cybermalveillance.gouv.fr)). N'hésitez pas non plus à modifier vos mots de passe régulièrement.

Pour en savoir plus sur la protection des données personnelles, consultez le site de la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

**BON A SAVOIR**

## Le démarchage téléphonique

Pour refuser le démarchage téléphonique par les professionnels dont vous n'êtes pas client, vous pouvez inscrire gratuitement vos numéros de téléphone fixe et mobile (jusqu'à 8) sur la liste Bloctel. Cette inscription, valable 3 ans (renouvelables), permet aussi de signaler tout numéro abusif. La désinscription est libre ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)).

# Comment payer ?



Le paiement par carte bancaire est le plus courant en France et il est aussi sécurisé sur Internet que dans la vie courante.

## Un paiement crypté pour plus de sécurité

Le vendeur doit vous informer des moyens de paiement acceptés (carte bancaire, chèque, virement, mandat, etc...) avant de remplir votre panier.

Avant d'indiquer votre numéro de carte bancaire, sa date de validité et les trois derniers chiffres figurant au dos de votre carte dans l'espace signature ("cryptogramme visuel"), 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 par l'apparition d'un cadenas fermé en haut à gauche de votre navigateur.

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).

Enfin, ne donnez jamais en ligne votre code confidentiel à quatre chiffres; il sert exclusivement pour les paiements en magasin.

Sur certains sites, il peut vous être demandé un moyen supplémentaire d'authentification, fourni par votre banque pour valider le paiement. Le plus répandu est le système 3D Secure qui permet de s'assurer que la carte bancaire, utilisée pour le paiement de la commande sur le site Internet, est utilisée par son véritable titulaire. Pour ce faire, selon votre banque, le code demandé peut par exemple vous être envoyé sur votre téléphone portable par SMS. Cela peut également passer par le moyen d'authentification proposé par l'application de votre banque sur votre mobile.

## Dois-je fournir des justificatifs ?

Le cybermarchand peut être amené à vous demander des justificatifs, notamment dans le cadre de la lutte contre les fraudes, à condition de vous en informer préalablement. Il vous appartient de les lui fournir ou de demander à changer de mode de paiement.

Ne fournissez jamais une photocopie recto-verso ou un scan intégral de votre carte bancaire.

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

Lorsque vous passez une commande sur Internet, la loi autorise le vendeur à débiter aussitôt votre compte.

## La carte bancaire, c'est bien, mais pas pour tout

La plupart du temps, la carte bancaire est utilisée pour un paiement au coup par coup. Elle peut être utilisée pour les abonnements mais il existe d'autres moyens de paiement, comme le mandat SEPA, le virement ou encore le portefeuille électronique.

## Puis-je m'opposer à un paiement par carte bancaire ?

Si votre numéro de carte bancaire fait l'objet d'un usage frauduleux sur Internet, vous pourrez obtenir le remboursement des sommes débitées en adressant au plus vite à votre banque une contestation du paiement, selon les moyens mis à votre disposition (formulaire dédié, email, application mobile ou par lettre recommandée avec avis de réception...)

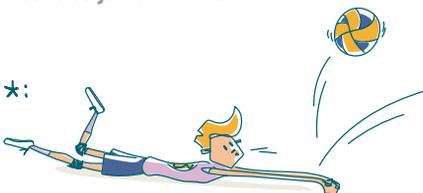
## Le produit arrive...



### Ma commande n'est pas livrée dans les temps, que faire ?

Si le cybermarchand permet le suivi de votre commande, contrôlez-en l'état d'avancement. Vous pouvez également joindre le service client de la société par un numéro non surtaxé (voir le site de l'ARCEP : <https://www.telecom-infoconso.fr/lme-numeros-non-surtaxes-a-destination-des-services-apres-vente/>). Ce dernier doit être indiqué sur le site du vendeur, les CGV, le contrat et autres documents (ex : facture, bon de livraison, etc.).

**Rappel : le vendeur est tenu de vous livrer à la date ou dans le délai indiqué lorsque vous avez passé votre commande. A défaut d'indication, la livraison doit être effectuée sous 30 jours maximum.**



En l'absence de livraison à la date convenue, ou à défaut plus de 30 jours après avoir passé votre commande, vous pouvez demander au vendeur d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable. Si aucune livraison n'est intervenue, vous pouvez annuler la commande par lettre recommandée avec avis de réception ou par mail. Le professionnel devra alors vous rembourser dans les 14 jours suivant la date à laquelle vous avez annulé votre commande. En cas de retard de remboursement, les sommes sont majorées de plein droit, conformément à la loi.

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

Vous pouvez annuler votre commande et obtenir son remboursement.

Si les CGV le prévoient, le vendeur pourra vous proposer de vous envoyer à ses frais, un produit similaire. Vous êtes libre d'accepter ou non. Si vous avez accepté mais que le produit ne vous convient pas, vous pouvez toujours le retourner au vendeur dans un délai de 14 jours à compter du lendemain de la date de réception.



### Dois-je signer le bon de livraison les yeux fermés sans émettre des réserves ?

Au moment de la livraison, dans la mesure du possible, en présence du transporteur, vérifiez toujours l'état de l'emballage et de son contenu. En cas de détérioration, faites vos remarques par écrit sur le bon que le vendeur est tenu de vous remettre ou sur sa tablette lors de la livraison ou de la mise en service du produit ou encore sur la facture si cette dernière vous est remise. Vous pouvez aussi les formuler par lettre recommandée ou par mail dans les 3 jours qui suivent celui de la réception du colis, jours fériés non compris.

Si le transporteur ne vous a pas laissé la possibilité de vérifier effectivement le bon état de votre colis et son contenu, sachez que vous avez alors 10 jours pour informer le vendeur des défauts que vous avez constatés par lettre recommandée ou par mail.

Sachez que le vendeur est votre premier et principal interlocuteur, car il est responsable de plein droit à votre égard de la bonne exécution de votre commande. En d'autres termes, quel que soit le défaut constaté lors de la livraison, vous pouvez lui demander une nouvelle livraison à ses frais. C'est lui qui devra, en cas de difficulté liée au transport, se retourner contre le transporteur.

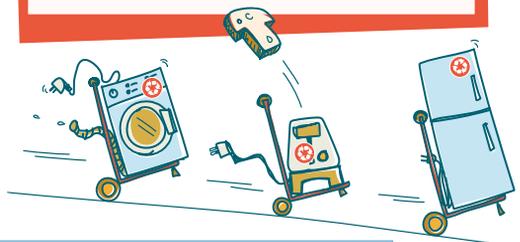
### Le professionnel doit-il reprendre mon matériel usagé ?

Selon la loi, le cybermarchand doit vous informer des conditions de collecte et de reprise de ces appareils (<https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/dechets-dequipements-electriques-et-electroniques>).

Si vous le demandez, il a l'obligation de reprendre gratuitement votre équipement électrique ou électronique usagé lors de l'achat d'un nouveau matériel équivalent.

### Qu'est-ce que l'éco-participation ?

L'éco-participation ou éco-contribution est un "coût" ajouté au prix de vente des appareils électriques ou électroniques ou à des éléments d'ameublement vendus en France.



### Et l'emballage ?

Il est recommandé de conserver l'emballage du produit, au moins durant le temps de la garantie (voir p. 13), afin de pouvoir renvoyer celui-ci dans un conditionnement optimal en cas de problème ou d'annulation de la commande.

# Il ne me plaît pas, je peux changer d'avis !



Le produit commandé auprès d'un professionnel ne vous convient pas ou vous avez changé d'avis : vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires (jours fériés et chômés inclus) à compter du lendemain de sa réception pour indiquer au vendeur votre souhait de vous rétracter. Ce droit de rétractation s'exerce librement : vous n'avez pas besoin de justifier les raisons du retour. Vous pouvez même renoncer à l'achat d'un produit soldé ou déstocké.

Tout en prenant certaines précautions, il vous est possible de tester le produit avant de décider d'exercer votre droit de rétractation. Limitez-vous aux seules manipulations qui sont nécessaires pour vous faire un avis sur le produit, comme dans un magasin. Si vous décidez de le renvoyer au vendeur car il ne vous plaît pas ou que vous avez changé d'avis, le produit doit pouvoir être remis en vente. Ainsi, pour éviter tout litige, il est recommandé de le retourner dans l'emballage d'origine.

## Comment faire ?

Le professionnel doit mettre à votre disposition (dans les CGV ou le mail de confirmation de commande, par exemple) un formulaire type de rétractation qu'il vous suffira de remplir et de retourner à la société pour exercer votre droit de rétractation. Il peut aussi vous proposer un formulaire en ligne. Vous n'êtes pas obligé d'utiliser

ce formulaire, vous pouvez aussi annuler votre commande par mail, par courrier ou, si le vendeur le prévoit, via votre espace client.

## Pour obtenir le remboursement :

Vous devrez renvoyer le produit dans les 14 jours suivant l'envoi de votre décision de rétractation (ex : date d'envoi de votre mail, d'un formulaire, d'un courrier). Le vendeur devra alors procéder au remboursement dans un délai de 14 jours suivant la date à laquelle il est informé de votre décision de vous rétracter (ex : date d'envoi de votre mail, d'un formulaire, d'un courrier). Il peut cependant différer le remboursement jusqu'à réception de votre produit retourné, ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve de renvoi de votre produit (pensez à conserver votre bordereau de retour avec cachet de La Poste par exemple). Passé ce délai, les sommes dues seront productives d'intérêts.

## Mais ce droit est limité

Il ne sera ainsi pas possible d'obtenir le remboursement pour les CDs, jeux vidéos, logiciels ou les produits d'hygiène ou de santé qui ont été descellés (film plastique protecteur retiré par exemple). Il en est de même pour les téléchargements de contenus numériques (logiciels, musiques, etc.) non fournis sur un support durable (CD, DVD, jeux vidéos) dans le cas où vous avez donné votre accord exprès pour commencer son téléchargement et que vous avez expressément renoncé à exercer votre droit de rétractation (en cochant une case, par exemple).

Dans le cas de voyages achetés en ligne, de biens achetés à des particuliers ou de biens périssables (comme les denrées alimentaires) ou confectionnés sur mesure, le droit de rétractation n'existe pas, ce dont vous devez être informé avant de passer votre commande.



**BON A SAVOIR**

### Les garanties légales

Pour mettre en œuvre une garantie, vous devez vous adresser au vendeur. Celui-ci doit garantir un produit conforme à la description du produit et sans défauts cachés, même s'il s'agit d'un bien d'occasion. Si le produit reçu est impropre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable ou qu'il ne correspond pas à la description donnée par le vendeur, vous pouvez bénéficier de la garantie légale de conformité. Elle s'applique dans un délai de deux ans à compter de la réception du produit. Vous avez alors le choix entre la réparation ou le remplacement du produit. Si le remplacement ou la réparation ne sont pas possibles, le vendeur vous rembourse intégralement (si vous rendez le produit) ou partiellement (si vous le gardez).

Vous pouvez aussi bénéficier de la garantie légale des vices cachés. Si vous découvrez après l'achat, un défaut du produit, non-apparent et antérieur à la date d'achat, affectant fortement son usage, vous pouvez mettre en œuvre cette garantie dans les deux ans à compter de la découverte du défaut. Vous pourrez demander une réduction du prix ou être remboursé.

Dans les deux cas, les frais de retour sont à la charge du professionnel.

À ces garanties légales, peut s'ajouter une garantie dite "commerciale" (extension de garantie, etc...). Prenez-en connaissance en consultant les CGV et assurez-vous qu'elle apporte une protection supplémentaire à ce que la loi prévoit déjà.

### Que doit me rembourser le professionnel et sous quelle forme ?

À la suite d'une rétractation, le professionnel est tenu de vous rembourser l'intégralité des sommes versées, y compris les frais d'expédition initiaux, sans demander aucun autre frais tel que des frais de dossier ou de transaction. En cas de retour d'une partie seulement de la commande, le remboursement des frais d'expédition n'est pas automatique (consultez les conditions générales de vente pour en savoir plus). Vous êtes redevable des frais de renvoi du produit, sauf si le professionnel a omis de vous en informer ou s'il a choisi de les prendre à sa charge.

En cas de rétractation, le professionnel vous rembourse via le même moyen de paiement utilisé pour passer votre commande. Il peut vous proposer un autre moyen mais vous devez en être expressément d'accord.

## Pas de panique, il existe des recours !



Si vous rencontrez un problème avec votre commande, le premier réflexe est de contacter au plus vite le service client du vendeur professionnel.

Si vous n'arrivez pas à trouver un accord avec le vendeur, vous avez la possibilité de lui adresser une lettre recommandée ou un mail afin de le mettre en demeure de procéder à la livraison ou au remboursement de votre commande.

Si vous n'êtes toujours pas parvenu à régler votre litige, malgré des démarches préalables écrites directement auprès du professionnel, vous pouvez saisir le médiateur de la consommation compétent qu'il aura désigné.

### Qu'est-ce que la médiation de la consommation ?

La médiation de la consommation permet de régler à l'amiable des différends en cas de litiges de consommation entre un consommateur et un professionnel.

Le vendeur professionnel a ainsi l'obligation de désigner un médiateur de la consommation compétent pour traiter ses litiges. Il doit vous informer de la possibilité de recourir à cette médiation et vous indiquer également les coordonnées du médiateur désigné. Cette information se trouve notamment dans les CGV et sur son site internet.

Si vous rencontrez un problème avec un site, vous pouvez saisir la plateforme de la Commission européenne (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>). La plateforme transmettra votre cas au médiateur national compétent pour traiter votre litige. Si le vendeur est adhérent à la Fevad, vous pouvez saisir le Médiateur du e-commerce de la Fédération via son site internet (<http://www.mediateurfevad.fr>) ou par courrier postal.

Outre la médiation, sachez que vous pouvez également contacter l'une des quinze associations nationales de consommateurs agréées qui sont répertoriées sur le site de l'Institut national de la consommation. Ces associations peuvent vous renseigner sur vos droits, et tenter, à votre demande, une résolution amiable du litige (une adhésion peut vous être demandée).

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) peut aussi vous aider à résoudre votre litige avec un vendeur.

### Comment joindre le service client ?

BON A SAVOIR

Les cybermarchands ont l'obligation de vous communiquer les coordonnées permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement avec eux ; il s'agit notamment de leur numéro de téléphone, leur adresse électronique. Les vendeurs proposent généralement différents moyens de contact : suivi en ligne, mail, téléphone... Ces informations figurent le plus souvent dans les mentions légales et les conditions générales de vente. Les appels téléphoniques concernant la bonne exécution du contrat (suivi de la commande, service après-vente, exercice du droit de rétractation) et la gestion des réclamations ne peuvent pas être surtaxés.

## Les avis en ligne



Les internautes consultent de plus en plus les avis en ligne pour préparer leurs achats sur Internet et/ou en magasin. Ils donnent également davantage leur avis sur tel produit ou tel service afin de faire partager leur expérience de consommation à la communauté.

Les e-acheteurs sont attentifs aux avis des autres consommateurs. 70% d'entre eux consultent les avis clients avant de réaliser leurs achats. Ils sont 18% à poster leur expérience d'achat sur les réseaux sociaux (source : Fevad/CSA).

Les professionnels qui gèrent des avis en ligne sur leur site doivent respecter certaines règles.

L'objectif est de rendre encore plus transparentes les pratiques en la matière.

Lorsque vous consultez ces avis, une information vous indique s'ils ont été contrôlés ou non par le site, leur date de publication et la date de l'expérience de consommation du consommateur, auteur de l'avis. Vous avez la possibilité de consulter ces avis par ordre chronologique. Une rubrique spécifique doit, par ailleurs, être facilement accessible avec des informations essentielles sur le contrôle effectué, le caractère pécuniaire ou non du dépôt de l'avis, le délai maximum de publication et de conservation de l'avis et ses modalités.

Enfin, si vous décidez de poster un avis en ligne, et que, par hasard, il est rejeté, vous serez informé de cette non-publication et vous connaîtrez les raisons du refus.



## La vente entre particuliers



L'achat et la vente sur "marketplace" se développent et de plus en plus de Français s'y adonnent.



**N'oubliez pas que dans le cadre d'une vente entre deux particuliers, les règles et les garanties applicables ne sont pas forcément identiques à celles prévues si vous achetez auprès d'un professionnel.**

### J'achète, quels sont mes droits ?

Vos droits dépendent principalement de la qualité de votre vendeur : professionnel ou particulier. En effet, à l'égard d'un particulier, le droit de la consommation ne s'applique pas. Ainsi, par exemple, vous ne pourrez pas invoquer un droit de rétractation. Celui-ci n'existe que si le vendeur est un professionnel. Vous ne pourrez donc pas changer d'avis si vous achetez auprès d'un particulier. Aussi, afin d'éviter de mauvaises surprises, pensez donc à bien lire l'annonce et n'hésitez pas à poser des questions au vendeur avant d'acquiescer le bien.

En revanche, qu'il soit particulier ou professionnel, tout vendeur reste 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. À défaut, vous pourrez en demander le remboursement.

En cas de problème à la suite d'un achat sur une plateforme de mise en relation entre vendeurs et consommateurs, vous devez en principe vous adresser, directement au vendeur. C'est avec lui que vous avez contracté. Si vous n'arrivez pas à le joindre, sachez que certaines plateformes ont noué des partenariats avec des sociétés d'assurance ou ont mis en place des systèmes de garantie (avec une franchise et un plafond). Sous certaines conditions, vous pourrez ainsi obtenir réparation.

### Je vends, je prends des précautions

Vous pouvez obtenir avant tout envoi le paiement de la commande.

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

Renseignez-vous auprès de la marketplace pour connaître le taux de commission qui sera prélevé sur le montant de votre vente. Ce taux diffère d'un site à l'autre.

### Moyens de paiement sécurisés

Refusez de contracter avec des acheteurs qui vous paient plus que le prix fixé et vous demandent de leur reverser la différence. Pour acheter ou vendre en toute sécurité, utilisez des outils de paiement sécurisés qui permettent une certaine traçabilité de la transaction bancaire. C'est le cas du paiement par carte, par chèque ou par virement. **Évitez de payer par mandat cash et surtout, n'envoyez pas d'espèces par courrier postal.**



## Quand devient-on professionnel ?

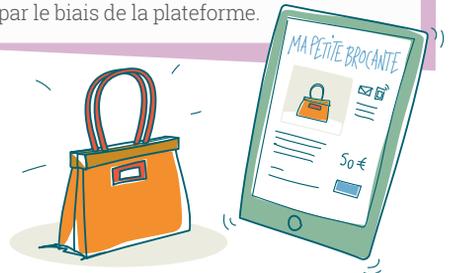
Si vous vendez de manière régulière et lucrative, vous pouvez devenir un professionnel du e-commerce et être ainsi soumis à certaines obligations de déclarations auprès de l'URSSAF ou des services fiscaux. Certaines plateformes mettent en place des moyens pour que les professionnels puissent s'identifier en tant que tels. Dans tous les cas, c'est à vous de préciser au consommateur que vous êtes un professionnel. En effet, le fait de se présenter faussement comme un particulier constitue une infraction. N'hésitez pas à consulter les pages d'information présentes sur certaines plateformes. Il est possible d'opter pour le régime de micro-entrepreneur qui permet de simplifier les démarches de création et de déclaration des activités.

Si vous souhaitez créer une entreprise individuelle pour exercer une activité commerciale, principale ou complémentaire, renseignez-vous sur ce statut ([www.autoentrepreneur.urssaf.fr](http://www.autoentrepreneur.urssaf.fr)).

## Obligations d'informations fiscales et sociales

Chaque site mettant en relation des particuliers pour la vente, l'échange ou le partage d'un bien ou d'un service, doit accompagner toute somme perçue d'une information sur les régimes fiscaux et sociaux pouvant s'appliquer.

De plus, il doit transmettre à chaque utilisateur avant le 31 janvier de chaque année le nombre et le montant des transactions effectuées au cours de l'année précédente par le biais de la plateforme.



# L'hameçonnage

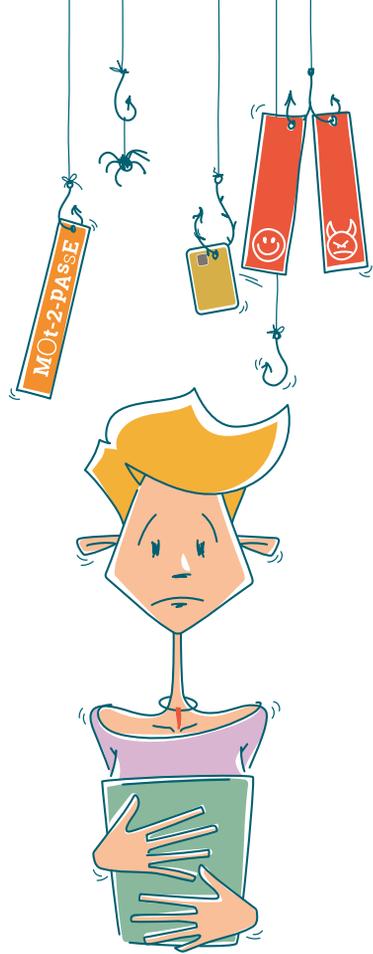
Vous recevez un message ou un appel inattendu, voire alarmant, d'une organisation connue et d'apparence officielle qui vous demande des informations personnelles ou bancaires ?

Vous êtes peut-être victime d'une attaque par hameçonnage ("phishing" en anglais) !

L'hameçonnage est une technique destinée à leurrer la victime pour l'inciter à communiquer des données personnelles (comptes d'accès, mots de passe...) et/ou bancaires en se faisant passer pour un tiers de confiance. Il peut s'agir d'un faux message email, SMS ou appel téléphonique d'un site de commerce en ligne, d'une société de livraison, d'une banque, d'un réseau social, d'un opérateur de téléphonie, d'administrations, etc. Le but recherché par le cybercriminel est de voler ces données pour en faire un usage frauduleux.

## Comment s'en prémunir ?

Ne communiquez jamais d'informations sensibles par messagerie ou téléphone : aucune administration ou société commerciale sérieuse ne vous demandera vos données bancaires ou vos mots de passe par ce biais. Si un lien vous paraît douteux, positionnez le curseur de votre souris sur ce lien (sans cliquer) ce qui affichera alors l'adresse vers laquelle il pointe réellement. Vérifiez également l'adresse du site qui s'affiche dans votre navigateur. Si cela ne correspond pas exactement au site concerné, c'est très certainement un site frauduleux. Au moindre doute, ne fournissez aucune information, fermez immédiatement la page correspondante et contactez directement l'organisme concerné pour confirmer si le message provient bien de lui. Et préférez toujours saisir vous-même l'adresse du site dans votre navigateur.



## Vous êtes victime, comment réagir ?

- Faites opposition immédiatement (en cas d'arnaque bancaire ou si vous avez communiqué des informations bancaires)
- Changez vos mots de passe divulgués / compromis
- Déposez plainte si vous êtes victime d'usurpation de votre identité ou d'arnaque bancaire
- Signalez-le sur les sites spécialisés (voir liens utiles sur la fiche "hameçonnage" du site [www.cybermalveillance.gouv.fr](http://www.cybermalveillance.gouv.fr))

**Pour en savoir plus ou vous faire assister, rendez-vous sur <https://www.cybermalveillance.gouv.fr>**

## Partir en toute confiance



La réservation en ligne de voyages a toujours le vent en poupe. 46% des e-acheteurs français achètent des produits de voyage / tourisme. C'est la 3<sup>e</sup> catégorie la plus achetée en ligne. Vous pouvez ainsi préparer votre séjour, réserver votre hôtel ou une location de voiture, sélectionner un vol sec ou un forfait intégrant plusieurs prestations.

Sachez que les catégories des hôtels ne sont pas identiques d'un pays à un autre. Un hébergement trois étoiles peut ainsi 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 ceux des compagnies régulières. Alors que les seconds sont à horaires réguliers, ceux des charters sont organisés en dehors des lignes à horaires réguliers.

Réservation de dernière minute ? Il est possible que le voyageur doit vérifier la disponibilité du voyage. Veillez donc à obtenir la confirmation définitive de votre réservation par le vendeur.

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

Si votre circuit touristique ne se déroule pas comme prévu, prenez contact directement avec votre agence de voyage en ligne afin de trouver une solution satisfaisante.

Pour des réclamations concernant des billets d'avion achetés à un voyageur en ligne ("vols

secs"), adressez-vous à la compagnie aérienne, tout en tenant le voyageur informé du problème. Il pourra lui transmettre votre demande mais il est préférable de s'adresser directement à elle. Le voyageur en ligne n'est, en effet, qu'un intermédiaire entre vous et la compagnie aérienne. Quel que soit le litige, vous devez pouvoir saisir un médiateur de la consommation (mention sur le contrat, le site Internet, etc. ...) (voir p. 14).

### Passeport, s'il vous plaît !

Les sites spécialisés dans la vente de voyages en ligne proposent souvent des conseils sur les conditions d'accès aux pays de destination. Par précaution, il est recommandé de consulter également les dernières informations officielles délivrées par le ministère des Affaires étrangères sur les obligations administratives relatives au passage des frontières : [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr)

### Puis-je annuler mon voyage ?

La loi n'accorde pas de droit de rétractation lorsque vous réservez une prestation de loisirs en ligne à une date ou une période déterminée. Cela concerne par exemple, les billets de train, d'avion, les réservations d'hôtels ou la location de voiture ou encore les circuits touristiques. Pensez à vérifier votre commande avant de la valider définitivement.

Les assurances annulation couvrent des risques particuliers. Certains billets, formules de loisirs, de location, peuvent être annulés ou modifiés. Vérifiez bien dans quelles conditions vous pouvez effectuer une telle demande. Dans certaines circonstances très rares, une annulation pourra être admise en cas de force majeure.

## Suis-je prêt(e) pour faire mes achats ?

PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES



### 1. J'ai décidé d'acheter sur un site qui propose de superbes affaires à des prix imbattables, je vérifie :

- a. Rien, j'ai peur de manquer ces bonnes affaires
- b. L'existence des coordonnées et des CGV
- c. La réputation du site sur internet

### 2. Avant de valider ma commande :

- a. Je regarde si j'achète au vendeur à distance ou à la marketplace
- b. Je vérifie au préalable que les produits commandés correspondent à mes souhaits
- c. J'accepte les conditions sans rien vérifier

### 3. Ma commande ne me plaît pas :

- a. Je renvoie mon colis deux mois plus tard
- b. J'en avertis le vendeur le plus rapidement possible
- c. Je ne paye pas les frais de retour

### 4. Je souhaite annuler mon voyage réservé en ligne :

- a. Je me rétracte immédiatement
- b. Je fais jouer mon assurance
- c. Je contacte le vendeur

## 5. Mon produit est arrivé mais n'est pas conforme :

- Je contacte immédiatement le vendeur
- Je contacte immédiatement le transporteur
- Je fais jouer ma garantie légale de conformité

## 6. Je rencontre un litige avec un cybermarchand :

- Je contacte au plus vite le service client
- J'envoie une série de courriels menaçants
- Je fais appel immédiatement au Médiateur désigné par le vendeur professionnel

## 7. J'achète sur une plateforme de mise en relation :

- Je regarde si le vendeur est un professionnel ou un particulier
- Mes droits sont les mêmes que sur un site de vente classique
- Je me renseigne sur la réputation du vendeur en consultant les avis postés

## 8. Je reçois un mail qui me demande mes coordonnées bancaires

- Vite, je communique mes coordonnées pour être conforme à la loi
- Je change mon mot de passe, c'est peut-être une attaque par hameçonnage
- Je dépose plainte pour arnaque bancaire

## Réponses :



1. b. c (voir "Quels sites choisir pour mes achats en ligne ?" p. 5)  
 2. a. b (voir "Le processus de commande" p. 7)  
 3. b (voir "Il ne me plat pas, je peux changer d'avis" p. 12)  
 4. b. c (voir "Partir en toute confiance" p. 19)  
 5. a. c (voir "Le produit arrive..." p. 10)  
 6. a (voir "Pas de panique, il existe des recours !" p. 14)  
 7. a. c (voir "La vente entre particuliers" p. 16)  
 8. c (voir "Zoom sur l'hameçonnage" p. 18)

[www.fevad.com](http://www.fevad.com)

### Le site de la Fédération du E-commerce et de la Vente à Distance.

La Fevad est l'organisation représentative du secteur de la vente à distance et du commerce électronique. Elle regroupe plus de 600 entreprises et 800 sites parmi les principaux acteurs du e-commerce. La Fevad a notamment pour mission de promouvoir l'essor du e-commerce 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.inc-conso.fr](http://www.inc-conso.fr)

### Le site de l'Institut National de la Consommation

L'Institut national de la consommation (INC) est un Epic (établissement public national à caractère industriel et commercial), placé sous la tutelle du Ministre de l'Economie. L'INC est un centre d'expertise et d'information pour les consommateurs et les associations de consommateurs. Il publie le magazine 60 Millions de consommateurs, produit les émissions ConsoMag (un programme d'information télévisé quotidien diffusé sur les chaînes de France Télévisions). Ses travaux sont des vecteurs d'accroissement de la qualité des produits, des services, et de l'évolution de la législation.

<https://www.inc-conso.fr/content/les-associations-de-consommateurs>

Lien vers la liste des associations de consommateurs



**fédération e-commerce  
et vente à distance**

60 rue La Boétie  
75 008 Paris



**Institut national  
de la consommation**

18 rue Tiphaine  
75 732 Paris Cedex 15

---

Fevad - 01 42 56 38 86  
www.fevad.com - contact@fevad.com  
siret 784 854 994 00034 - octobre 2019

INC - 01 45 66 20 20  
www.inc-conso.fr - siret 381 856 723 00022

Création graphique et réalisation :  
Zapping - domizapp@wanadoo.fr

Illustrations :  
SRIZOW - www.gribouille.design





[www.fevad.com](http://www.fevad.com)



[www.inc-conso.fr](http://www.inc-conso.fr)