

Quelques conseils

- > Évitez de donner des informations confidentielles (habitudes de consommation, composition de votre foyer...). Vous risqueriez d'être submergé d'offres commerciales non sollicitées.
- > Lisez attentivement les conditions d'utilisation de vos données personnelles; n'hésitez pas à demander qu'elles ne soient pas transmises à des tiers.
- > Lorsque vous recevez les produits commandés, vérifiez les soigneusement. N'hésitez pas à noter les éventuelles réserves sur le bon de livraison et signalez immédiatement par écrit ou par courrier électronique tout problème au vendeur.
- > Sachez respecter certaines règles au moment du paiement:
 - **ne donnez jamais votre code confidentiel de carte bancaire;**
 - n'acceptez que les transactions avec paiement sécurisé signalé par un petit cadenas fermé ou une clé en bas de l'écran; le http de l'adresse devient le « https ».

Pour plus d'informations

- > Le site Internet de la DGCCRF :
www.dgccrf.minefi.gouv.fr
- > **3939 « Allô, Service Public »** (0,12 € la minute)
Info Service Consommation
- > La direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes de votre département
- > L'Institut national de la consommation :
www.conso.net
- > Les associations de consommateurs de votre département

Les éléments fournis dans cette fiche sont donnés à titre d'information.

Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

dgccrf

Direction générale de la Concurrence, de la Consommation
et de la Répression des Fraudes

Juin 2006



L'achat sur Internet



**Vous avez commandé un caméscope sur Internet.
À sa livraison, vous changez d'avis.**

Vous recevez un produit défectueux.

**Le site Internet annonçait un délai de livraison de quatre à cinq jours.
Votre commande n'est arrivée que trois semaines plus tard.**

Quels sont vos droits?

**MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE**

La commande

Le vendeur professionnel doit vérifier l'exactitude de ce qui est annoncé sur son site. Il en est responsable.

Le consommateur bénéficie de la protection prévue par la réglementation sur la vente à distance pour tout produit ou service proposé sur Internet par un professionnel.

Avant l'achat

Vous devez pouvoir connaître l'identité du vendeur, nom, coordonnées téléphoniques, adresse de l'entreprise.

Vous devez connaître les caractéristiques de l'offre :

- > le prix TTC du produit ou du service, le montant des frais de livraison si celle-ci est payante;
- > la description précise du produit ou du service (dénomination, nature, qualité...);
- > les conditions de vente (conditions de livraison, garanties, service après-vente...).

La confirmation de la commande

Si vous décidez de contracter, le professionnel doit vous faire parvenir par écrit (courrier ou e-mail) la **confirmation** des informations essentielles de l'offre que vous avez acceptée. Conservez ce document.

En l'absence de confirmation, vous pouvez vous rétracter de votre engagement jusqu'à ce que cette confirmation intervienne, et au plus tard dans les trois mois.

Le double clic

Avant de confirmer votre commande, vous devez avoir la possibilité de corriger d'éventuelles erreurs. Votre consentement s'exprime par un double clic : un clic pour valider la commande, un clic pour la confirmer après vérification.

La livraison

Si vous êtes livré dans un délai supérieur à celui annoncé sur le site, vous êtes, dans certains cas, en droit de dénoncer le contrat. Sauf précision particulière (par exemple livraison sous 48 heures), le professionnel est tenu de vous livrer votre commande dans un délai de 30 jours à compter du jour suivant celui de la transmission de votre commande.

Le vendeur doit vous livrer un produit conforme et le garantir contre tout défaut ou vice caché. Si le produit livré est défectueux ou non conforme, vous disposez de droits liés aux garanties légales ou commerciales.

Vous disposez d'un délai de 7 jours pour vous rétracter et vous devez toujours en être informé.

Ce délai court :

- > à compter de la réception du produit;
- > à compter de l'acceptation de l'offre pour les prestations de service.

Vous n'avez aucune justification à donner. **Les frais de retour du produit restent à votre charge.** Le professionnel est tenu de vous rembourser au plus tard dans les 30 jours suivant la date de votre rétractation.

Sachez que vous ne pouvez pas bénéficier du délai de rétractation :

- > lorsqu'une prestation a commencé avec votre accord avant la fin du délai de 7 jours;
- > lorsque vous avez descellé l'enregistrement audio ou vidéo ou le logiciel informatique commandé;
- > pour la vente de journaux, de magazines...;
- > pour les services de paris ou de loteries autorisés;
- > pour les produits périssables ou faits « sur mesure »;
- > pour les produits ou services dont le prix est fonction des fluctuations des taux du marché financier (achat d'actions...);
- > si vous achetez à distance des billets d'avion, de train, ou de spectacle.

Quelques conseils

> Sélectionnez les sites sur lesquels le professionnel est clairement identifié. Sachez qu'une protection harmonisée existe dans toute l'Union européenne : privilégiez les sites possédant une adresse (du vendeur) dans l'Union européenne.

> Prenez votre temps pour choisir. Comparez les prix en ajoutant les frais de livraison, les taxes et, pour les achats hors Union européenne, les droits de douanes.

> Comparez également les garanties proposées, notamment sur le matériel hifi, vidéo, informatique ou électroménager.

> Lisez les conditions de vente qui doivent être accessibles sur le site. Attention aux clauses qui peuvent abusivement restreindre vos droits.

> Pensez à conserver le récapitulatif de votre commande, la confirmation de la transaction ainsi que les conditions de vente au jour de la commande. En effet, si, par la suite, le vendeur modifie ses conditions de vente, vous pourrez faire appliquer celles que vous avez acceptées.

Attention : sur le récapitulatif de votre commande, certains sites rajoutent automatiquement un produit ou un service (une assurance par exemple) afin de vous inciter à effectuer un achat supplémentaire. Avant de confirmer, vous pouvez refuser ce nouvel article en le supprimant de votre « panier ».