

# guide

Publié par la FEVAD et l'INC

édition  
2015



## ACHATS EN LIGNE

SUIVEZ LE GUIDE !



Ce guide a été mis à jour, pour cette édition 2015, par la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) et l'Institut national de la consommation (INC), sur la base du guide édité par le Forum des droits sur l'Internet, organisme parapublic de corégulation de l'Internet fondé en 2001 et dissout en 2010.

---



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

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

60 rue La Boétie  
75 008 Paris

---



[www.conso.net](http://www.conso.net)

**Institut national  
de la consommation**

18 rue Tiphaine  
75 732 Paris Cedex 15

---



### ACHETER SANS SE TROMPER

<b>Que puis-je acheter sur Internet ?</b> .....	p. 6
<b>Quel site choisir pour mes achats en ligne ?</b> .....	p. 7

### BIEN PASSER MA COMMANDE

<b>Le processus de commande</b> .....	p. 9
<b>Comment payer ?</b> .....	p. 11



### RECEVOIR LE PRODUIT

<b>Le produit arrive...</b> .....	p. 12
<b>Il ne me plaît pas, je peux changer d'avis !</b> .....	p. 14

### AGIR EN CAS DE PROBLÈME

<b>Pas de panique, il existe des recours !</b> .....	p. 16
--	-------

### ZOOM SUR...

<b>Le téléchargement sur Internet</b> .....	p. 17
---	-------

### ACHETER OU VENDRE SUR UNE PLATEFORME

<b>Les clés de mon "vide-grenier virtuel"</b> .....	p. 18
<b>Les échanges et partages entre particuliers</b> .....	p. 20

### RÉSERVER UN VOYAGE EN LIGNE

<b>Partir en toute confiance</b> .....	p. 21
--	-------

### QUIZ

<b>Suis-je prêt(e) pour faire mes achats en ligne ?</b> .....	p. 22
---	-------



Martine Pinville  
Secrétaire d'État  
chargée du  
Commerce,  
de l'Artisanat, de  
la Consommation  
et de l'Économie  
sociale et solidaire

Le commerce en ligne constitue un vecteur essentiel pour satisfaire la consommation des ménages. En croissance continue, source d'innovation et créateur de richesse pour notre pays, la vente en ligne doit reposer sur une relation de confiance entre les professionnels et les consommateurs. Cela suppose, bien évidemment, le respect de la réglementation, mais également la promotion et le développement des bonnes pratiques.

C'est pourquoi j'ai tenu, à travers ces quelques mots, à saluer l'initiative de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance et de l'Institut national de la consommation d'avoir réédité et actualisé le guide pédagogique de l'achat en ligne qui permettra aux consommateurs d'acheter sur Internet en bénéficiant de toutes les informations utiles sur ses droits et obligations. Cet outil rejoint l'action constante du Gouvernement pour conforter les droits des consommateurs et s'assurer de leur effectivité.

Cette nouvelle édition du guide de l'achat en ligne contribuera également à soutenir le dynamisme économique du secteur en renforçant, pour les internautes encore hésitants, la confiance dans l'acte d'achat via Internet.



Marc Lolivier  
Délégué général  
de la FEVAD



Agnès-Christine  
Tomas-Lacoste  
Directrice générale  
de l'INC

Voyages, courses alimentaires, équipements de la maison, vêtements, loisirs...

Nous sommes de plus en plus nombreux à faire nos achats en ligne. En 10 ans, le nombre d'acheteurs en ligne a plus que doublé. Nous sommes aujourd'hui 35 millions de Français à acheter sur Internet. Et surtout nous achetons de plus en plus souvent via le web. Ce développement de la consommation sur Internet est dû à plusieurs facteurs. C'est d'abord la conséquence de la démocratisation de l'accès à Internet pour tous et à haut débit. C'est aussi le résultat d'une offre de plus en plus riche et diversifiée avec l'ouverture continue de nouveaux sites marchands créés de toutes pièces ou provenant d'enseignes magasin bien connues et qui décident d'ouvrir pignon sur web. Rien qu'en France, il existe aujourd'hui près de 180 000 sites marchands actifs.

Comment bien réussir ses achats en ligne ?

De la commande du produit à sa réception, ce guide pratique répond aux questions que vous pouvez être amené à vous poser lors d'achats sur Internet. Quels sites choisir ? Comment payer en toute sécurité ? Comment annuler sa commande ? Que faire en cas de litige ? Existe-t-il une médiation du e-commerce ? À quoi doit-on faire attention lorsqu'on télécharge, que l'on réserve un voyage en ligne ou encore que l'on fait du covoiturage ?

Ce guide, conçu à l'origine par le Forum des droits sur l'Internet, a été mis à jour par la FEVAD, en partenariat avec l'INC. Il prend ainsi en compte les nouveaux usages en matière de consommation et intègre les toutes dernières évolutions législatives qui encadrent la vente sur Internet.

À destination des consommateurs, ce guide est l'outil indispensable à consulter pour bien acheter (ou vendre) de manière avisée. Bonne lecture à tous ! Et bon shopping en ligne !

## Que puis-je acheter sur Internet ?



Acheter un ordinateur, réserver ses billets d'avion ou des places de théâtre, trouver un cadeau pour le petit dernier, Internet met tout cela à portée de clic.

Et vous êtes nombreux à le savoir ! Selon les derniers chiffres publiés par la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD), le chiffre d'affaires des ventes en ligne a progressé de 11 % au cours de l'année 2014 (ICE FEVAD - janvier 2015) et près de deux Français sur trois achètent désormais en ligne (Eurostat - décembre 2014).

Internet est devenu un mode d'achat complémentaire des canaux traditionnels : achat en magasin ou sur catalogue. Certains sites proposent des biens d'occasion ou déstockés à des prix très attractifs. D'autres se sont spécialisés dans la comparaison de prix.

Mais Internet est une galerie marchande mondiale et les règles ne sont pas partout les mêmes : des vendeurs étrangers peuvent ainsi proposer des produits interdits en France ou dont l'importation est très encadrée. Tel est le cas, par exemple, des armes, des médicaments ou du tabac. En commandant des produits de cette nature sans remplir toutes les formalités, vous vous exposez à des sanctions pénales et financières, outre le risque de recevoir un produit de contrefaçon.

### Puis-je acheter des médicaments en ligne ?

La vente de médicaments en ligne a été officiellement autorisée en France en 2013. Les pharmaciens français qui exploitent une officine physique ont la possibilité de vendre des médicaments sur Internet. Vous pouvez consulter la liste des sites Internet autorisés sur le site du ministère de la Santé, de même que sur celui du Conseil national de l'Ordre des pharmaciens et êtes invités à vérifier que le site sur lequel vous souhaitez acheter des médicaments figure bien sur cette liste ([www.ordre.pharmacien.fr](http://www.ordre.pharmacien.fr)). Compte tenu des risques de contrefaçon, d'absence d'autorisation de mise sur le marché, de mauvaise information, et d'incertitude sur leur traçabilité, il est vivement déconseillé d'acheter de tels produits sur des sites non autorisés.



# Quels sites choisir pour mes achats en ligne ?



Il existe près de 180 000 sites marchands en France, selon les derniers chiffres publiés par la FEVAD en 2015.

Sur Internet, il est possible de passer commande à des sociétés présentes en France, en Europe ou ailleurs. Sachez que le droit en France est particulièrement protecteur des consommateurs. Si vous achetez à l'étranger, privilégiez un site situé dans l'Union européenne (voir encadré page 8).

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

Certaines mentions présentes sur le site peuvent éclairer votre choix :

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

La Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) regroupe des entreprises qui se sont engagées à respecter l'ensemble des règles prévues par le code professionnel du e-commerce publié par la Fédération. En outre, en cas de problème avec un adhérent de la Fédération, vous aurez la possibilité de saisir celle-ci afin de vous aider à résoudre votre litige (voir page 16). Les entreprises membres de la FEVAD sont, en principe, identifiables via le logo de la Fédération et/ou la mention de leur appartenance à la FEVAD qui figurent sur leur site. Pour vérifier si un site est bien membre de la FEVAD, vous pouvez également appeler ou consulter l'annuaire de ses adhérents disponibles sur son site.

### Le professionnel est-il installé en France ou à l'étranger ?

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

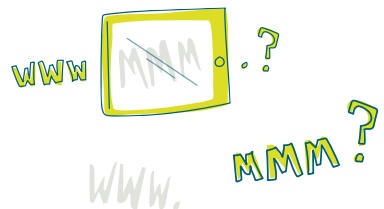
### Quels sont les moyens pour entrer en contact avec le professionnel ?

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 et 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 professionnel offre-t-il des services supplémentaires ? A quelles conditions ? Des garanties ?



Pour choisir un site de confiance, vous pouvez aussi vous servir d'autres outils fournis par Internet.

### Le site fait-il l'objet d'évaluations de la part des internautes, sur des sites tels que les comparateurs de prix ?

N'hésitez pas à consulter plusieurs sites d'avis pour vous renseigner sur la réputation de la société. Depuis 2013, il existe une norme AFNOR NF Z74-501 relative au traitement des avis de consommateurs en ligne, d'application volontaire, par laquelle les sites Internet s'engagent sur des principes et exigences relatifs au processus de collecte, de modération et de restitution des avis en ligne de consommateurs.

### Des litiges ont-ils été rapportés par d'autres clients ?

#### 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 [www.bodacc.fr](http://www.bodacc.fr), [www.infogreffe.fr](http://www.infogreffe.fr) ou [www.societe.com](http://www.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).

#### Un bon moyen de tester un site est aussi d'appeler le numéro de téléphone indiqué.

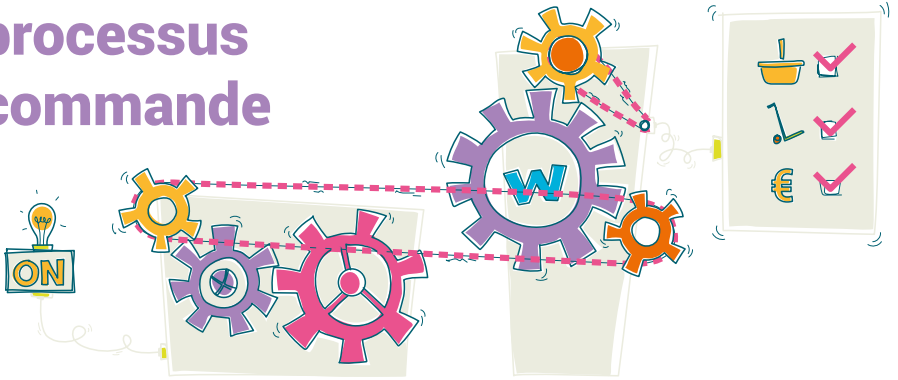


## L'achat d'un bien à l'étranger

Internet permet d'acheter en dehors des frontières françaises. Toutefois, la législation varie d'un État à l'autre, y compris au sein de l'Union européenne, même si certaines règles ont été harmonisées. Par ailleurs, sachez que si le site n'est pas français, il sera plus difficile d'exercer un recours en France en cas de litige. De plus, les prix indiqués ne comportent pas nécessairement les taxes et droits de douane, facturés en supplément parfois au moment de la livraison. N'hésitez pas à consulter au préalable les tableaux d'estimation de droits et taxes sur le site du Ministère des finances ([www.douane.gouv.fr](http://www.douane.gouv.fr)).



# Le processus de commande

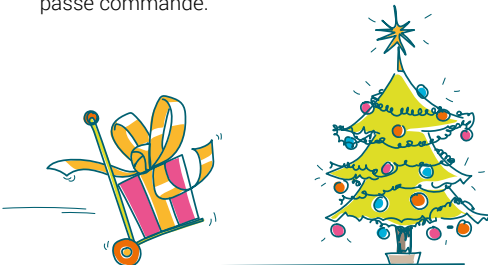


La commande se déroule en plusieurs étapes. La validation de la commande est l'étape essentielle. Une fois la commande validée, vous serez engagé. Auparavant, vous aurez procédé au choix des produits et services, ainsi qu'à celui d'éventuelles modalités de livraison. Vous devrez également fournir des 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, l'objet que vous désirez n'est pas forcément en stock. Par ailleurs, comme tous les commerçants, les sites de vente sur Internet 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, etc.), passez-la 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 trente 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 vous rembourser les frais supplémentaires en cas de rétractation.

Pour vous assurer 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).

### Une étape-clé : le récapitulatif de commande et sa validation

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 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 ?

## Le prix indiqué est-il affiché en euros ? Inclut-il tous les frais ?

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 affiché.

Une fois que vous avez payé, le cybermarchand doit vous adresser une confirmation de votre commande récapitulant le détail de vos achats, le plus souvent par mail. Cette confirmation doit être accompagnée d'un formulaire type de rétractation (voir page 14).



### Mes données personnelles sont-elles protégées ?

**BON A SAVOIR**

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. Si vous ne souhaitez pas être démarché, vérifiez que les données personnelles (par exemple : votre numéro de téléphone) que vous communiquez au vendeur ne seront 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... N'hésitez pas non plus à modifier vos mots de passe régulièrement.

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

### La liste d'opposition à la prospection commerciale téléphonique

**BON A SAVOIR**

Un vendeur auprès duquel vous avez passé commande a le droit de vous appeler. Si vous ne souhaitez pas être démarché téléphoniquement par les entreprises dont vous n'êtes pas client, vous avez la possibilité d'inscrire gratuitement vos numéros de téléphone sur la liste officielle d'opposition à la prospection commerciale téléphonique (créée prochainement).

**BON A SAVOIR**

### Produits et services ajoutés à la commande

Pensez à vérifier que des produits ou services en relation avec le bien acheté (recharges, CD vierges, cartes de fidélité, assurances...) ne soient pas ajoutés à votre panier sans votre consentement exprès. Depuis la loi du 17 mars 2014, les cases précochées sont interdites. Avant de confirmer votre commande, assurez-vous que tous les articles de votre panier correspondent donc bien à vos souhaits.

# 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 que vous ne remplissiez votre panier.

Au moment d'indiquer dans un formulaire en ligne 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 bas à gauche ou à droite de votre navigateur.

Ne transmettez pas vos données bancaires à des sites qui ne vous inspirent pas confiance, 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 ou pour les retraits dans les distributeurs.

Sur certains sites Internet, il peut vous être demandé un code supplémentaire fourni par votre banque pour les achats en ligne. Le système 3D Secure est un protocole de sécurisation des paiements sur Internet. Il permet de s'assurer que la carte bancaire servant au paiement de la commande sur le site Internet est utilisée par son véritable titulaire. Pour ce faire, selon votre banque, un code vous est notamment envoyé sur votre téléphone portable par SMS.

## 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.

Il est vivement déconseillé de fournir 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 aussi servir à régler les abonnements, mais il existe d'autres moyens de paiement, comme le mandat SEPA ou le virement permanent. Le choix d'un tel mode de paiement peut toutefois retarder l'exécution du service et être payant, en fonction de votre banque.

### 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 attestation écrite contestant le paiement.

## 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 clients de la société par un numéro non surtaxé. Ce dernier doit être indiqué sur le site du vendeur, dans les CGV, sur 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.**

**À défaut d'indication, la livraison doit être effectuée sous trente jours maximum.**

En l'absence de livraison à la date convenue, ou à défaut plus de trente 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 quatorze jours suivant la date à laquelle vous avez annulé votre commande.

### 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 quatorze jours à compter de la date de réception.

\* :



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

Au moment de la livraison, 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 lors de la livraison ou de la mise en service du produit, ou sur la facture si cette dernière vous est remise. Vous pouvez aussi les formuler par lettre recommandée, envoyée dans les trois jours qui suivent celui de la réception du colis, jours fériés non compris.

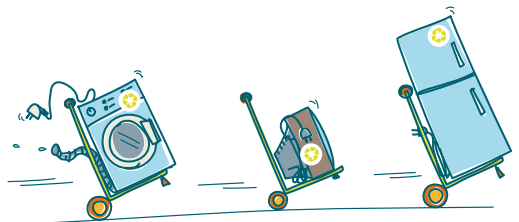
Si le transporteur ne vous a pas laissé la possibilité de vérifier effectivement le bon état de votre colis et son contenu, sachez que vous avez alors dix jours pour informer le vendeur des défauts que vous avez constatés par lettre recommandée.

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.

## Développement durable : le professionnel doit-il reprendre mon matériel usagé ?

Selon la loi, le cybermarchand doit vous informer des conditions de collecte et de reprise des appareils ([www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)).

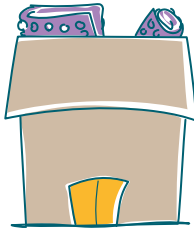
Si vous le demandez, il a l'obligation de reprendre gratuitement votre équipement électrique ou électronique usagé lors de l'achat d'un nouveau matériel équivalent.



## Et l'emballage ?

Il est recommandé de conserver l'emballage du produit, au moins durant le temps de la garantie, afin de pouvoir renvoyer celui-ci dans un conditionnement optimal en cas de problème.

# 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 quatorze jours calendaires (jours fériés et chômés inclus) à compter 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.

Il vous est possible de tester le produit avant de décider d'exercer votre droit de rétractation. Néanmoins, limitez-vous aux seules manipulations qui sont nécessaires pour vous faire un avis sur le produit. Si vous décidez de renvoyer le produit 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 retourner le produit au vendeur dans l'emballage d'origine.

## Depuis la loi du 17 mars 2014

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. 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 quatorze 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 quatorze jours suivant la date à laquelle il est informé de votre décision de vous rétracter (ex : la 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, DVDs, ou logiciels dont l'emballage aura été enlevé. Il en est de même pour les produits d'hygiène ou de santé qui ont été descellés (film plastique protecteur retiré, par exemple). Dans le cas de voyages achetés en ligne, 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.

## Faut-il un numéro de retour ?

Pour des raisons de traçabilité, les professionnels demandent parfois aux clients d'obtenir un numéro de retour et de l'indiquer sur le colis. Afin d'accélérer votre remboursement, il est recommandé de respecter cette demande du professionnel, dès lors que vous pouvez obtenir simplement et sans frais ce numéro de retour.

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

Le professionnel est tenu de vous rembourser l'intégralité des sommes que vous avez versées, y compris les frais d'expédition initiaux, sans demander aucuns autres frais, tels que des frais de dossier. En cas de retour d'une partie seulement de la commande, le remboursement des frais d'expédition n'est pas automatique (consultez les conditions 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.

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 de paiement, mais vous devez en être expressément d'accord.



## BON A SAVOIR

### Les garanties légales

Le professionnel doit garantir un produit conforme à la description initiale de la fiche 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 (par exemple : erreur sur la taille ou la couleur), vous pouvez bénéficier de la garantie légale de conformité. Cette garantie 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 acheté. Si le remplacement ou la réparation ne sont pas possibles, le vendeur doit vous rembourser intégralement (si vous rendez le produit) ou partiellement (si vous gardez le produit).

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.). N'hésitez pas à en prendre connaissance en consultant les CGV.

## 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 clients 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 n'êtes toujours pas parvenu à régler votre litige, vous pouvez saisir le service de médiation compétent que le professionnel doit indiquer dans ses CGV.**

### Qu'est-ce que la médiation ?

La médiation permet de régler à l'amiable des différends sans passer par les tribunaux. En matière de commerce électronique, la médiation est particulièrement bien adaptée pour répondre rapidement et efficacement aux litiges rencontrés par les cyberacheteurs.

Si vous rencontrez un problème avec un site marchand adhérent à la FEVAD, et si malgré vos démarches, vous n'arrivez pas à trouver une solution, vous pouvez saisir la Fédération par mail ou par courrier. Le vendeur adhérent de la FEVAD devra alors traiter votre réclamation dans les dix jours suivant la transmission de votre litige.

Si aucun accord n'a pu être trouvé par l'intermédiaire de la FEVAD, vous pouvez saisir le dispositif de médiation du e-commerce. Le médiateur du e-commerce pourra le prendre en charge s'il est compétent au regard de la charte de médiation.

À noter : prochainement, vous pourrez soumettre votre litige en remplissant un formulaire en ligne, disponible sur le site de la FEVAD.

Sachez que vous pouvez également contacter l'une des quinze associations nationales de consommateurs agréées qui sont répertoriées sur le site de l'INC ([www.conso.net](http://www.conso.net)). Ces associations peuvent vous renseigner sur vos droits et tenter, à votre demande, une résolution amiable du litige.

Par ailleurs, 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 clients ?

BON A SAVOIR

Les cybermarchands ont l'obligation de vous communiquer les coordonnées permettant d'entrer rapidement en contact et de communiquer directement avec eux ; il s'agit notamment de leur numéro de téléphone et de 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.



# Le téléchargement sur Internet

La dématérialisation croissante des offres culturelles facilite leur diffusion sous format numérique sur Internet. Ainsi, vous pouvez rapidement télécharger de la musique, des films ou encore des livres. Mais ce sont des œuvres culturelles protégées par le droit d'auteur et qui ne peuvent être diffusées sur Internet qu'avec l'accord de leur auteur.



## Comment télécharger légalement ?

Le téléchargement sur Internet est légal ! En effet, qu'il soit gratuit ou payant, il est légal s'il se fait avec l'autorisation des auteurs des œuvres téléchargées.

Un site de téléchargement légal doit présenter des mentions légales précises et détaillées (voir page 7) mentionnant leur respect du droit d'auteur.

Un autre indicateur est lié à la présence de publicités intempestives (via l'ouverture de fenêtres "popup" par exemple) destinées pour la plupart aux adultes : en général, ce type de site ne propose pas de téléchargement légal.

Vous pouvez aussi consulter le site Internet [www.offrelegale.fr](http://www.offrelegale.fr). Ce site a été créé par la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (HADOPI), et recense les offres culturelles en ligne légales disponibles en France. Un label permet d'identifier clairement le caractère légal des offres ([www.offrelegale.fr/label/qu-est-ce-que-le-label-offre-legale-Hadopi](http://www.offrelegale.fr/label/qu-est-ce-que-le-label-offre-legale-Hadopi)).

## Les sanctions en cas de téléchargement illégal

L'HADOPI a lancé la procédure de "réponse graduée", qui vise à dissuader l'internaute de continuer de télécharger ou d'échanger illégalement des œuvres protégées par le droit d'auteur. Dans un premier temps, un courrier électronique vous demandera d'arrêter vos activités illicites.

Si vous recevez ce mail, il est recommandé de sécuriser votre poste et votre accès Internet afin d'éviter qu'une personne mal intentionnée ne télécharge du contenu illégalement à partir de

vos données ou de votre connexion à votre insu.

En cas de récidive dans un délai de six mois, un deuxième courrier électronique et une lettre recommandée vous seront adressés ; enfin, si une nouvelle infraction est commise dans un délai d'un an suivant la date de présentation de la deuxième recommandation, votre dossier pourra être transmis au Parquet.

En outre, que vous souhaitiez mettre à disposition d'autres internautes ou télécharger sur une plateforme de partage, une œuvre protégée, sans permission de l'auteur, vous vous exposez à un délit de contrefaçon, et à des sanctions pénales.

BON A SAVOIR

### Est-il possible d'annuler mon téléchargement ?

Depuis la loi du 17 mars 2014, vous ne pouvez pas annuler une commande qui porte sur le téléchargement d'un contenu numérique (logiciel) non fourni sur un support matériel (CD-Rom, DVD...) si vous avez donné votre accord pour commencer le téléchargement du contenu pendant la période de rétractation, et que vous avez renoncé expressément (en cochant une case, par exemple) à exercer votre droit de rétractation. Si ces conditions ne sont pas remplies, vous pouvez alors annuler votre commande.

Mieux vaut vérifier que ce que vous téléchargez correspond bien à vos souhaits avant de confirmer votre commande.

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



L'achat et la vente sur plateforme continuent de se développer, et de plus en plus de Français s'adonnent à ce nouveau type de commerce électronique.

**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 offertes 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 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

Tout d'abord, vous pouvez obtenir avant tout envoi le paiement de la commande.

Au moment de l'envoi, 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 plateforme de mise en relation 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

Pour acheter ou vendre en toute sécurité, il est nécessaire d'utiliser des outils de paiement sécurisés qui permettent une certaine traçabilité de la transaction bancaire. Tel 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. Refusez de contracter avec des acheteurs qui vous paient plus que le prix fixé et vous demandent de leur reverser la différence.



### 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. Si tel n'est pas le 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 d'autoentrepreneur qui permet de simplifier les démarches de création et de déclaration des activités.

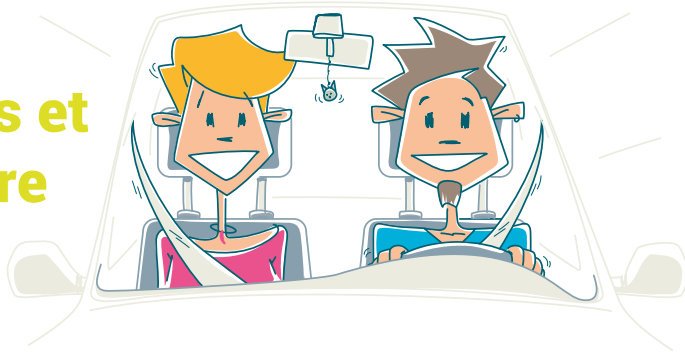
Aussi, si vous souhaitez créer une entreprise individuelle pour exercer une activité commerciale, principale ou complémentaire, et dont le chiffre d'affaires ne dépasse pas, sur une année, 82 200 € HT de vente de produits et 32 900 € HT de prestations de services, vous pouvez bénéficier de ce statut ([www.lautoentrepreneur.fr](http://www.lautoentrepreneur.fr)).

### Le système de notation

Les principaux sites mettant en relation des particuliers proposent des systèmes où l'acheteur note son vendeur, et réciproquement. Il s'agit d'un mécanisme de confiance qui permet aux interlocuteurs de s'évaluer sans s'être jamais rencontrés. Ce système communautaire de construction de la confiance est intéressant. Assurez-vous toutefois que les avis sont en nombre suffisant et qu'ils sont argumentés.



## Les échanges et partages entre particuliers



Le covoiturage, la location de logements entre particuliers, le financement en groupe d'un projet sont de nouveaux modes de consommation qui ont vu le jour ces dernières années grâce à Internet. Il s'agit en général de plateformes qui permettent de mettre en relation directement des particuliers.

**Dans le cadre d'une plateforme entre particuliers, sachez que les dispositions du code de la consommation ne seront pas applicables dans vos relations entre particuliers.**

### Le covoiturage en ligne

Pour effectuer des trajets à moindre coût, il existe aujourd'hui des sites de covoiturage en ligne qui vous permettent de réserver votre place dans la voiture d'un particulier. Renseignez-vous sur les conditions d'utilisation du site avant de réserver. La plupart des sites de covoiturage mettent également à disposition un système de notation du conducteur : n'hésitez pas à regarder les avis qu'ont laissés les autres passagers, et à poser des questions au particulier avant toute réservation. Dans quelles villes vous arrêtez-vous ? Quel itinéraire allez-vous emprunter ? Est-il possible de prendre des bagages ? Pensez à vérifier que le conducteur dispose d'un permis de conduire valable.

### La location d'un logement entre particuliers

Grâce aux plateformes de location entre particuliers, vous pouvez louer ponctuellement votre logement. Néanmoins, louer son logement sur une telle plateforme Internet de réservation n'est pas sans risque. Pour le faire en toute légalité, mieux vaut se renseigner sur la législation en vigueur en France. Si vous êtes locataire, il faudra alors obtenir l'accord de votre propriétaire. Les revenus qui découlent de cette activité sont également à déclarer aux impôts. Les règles peuvent différer selon qu'il s'agit de votre résidence principale ou secondaire.

Lorsque vous décidez de réserver un logement directement auprès d'un particulier via une plateforme Internet de location, il faut que le site vous inspire confiance (voir rubrique "Quel site choisir pour mes achats en ligne ?"). N'hésitez pas à consulter les conditions de location et à poser des questions directement au particulier loueur avant de confirmer votre location.

### Financer un projet

Pour réaliser et financer vos projets, ou soutenir financièrement une idée, vous pouvez participer à une collecte de fonds sur un site de financement participatif, aussi appelé en anglais "*crowdfunding*".

Ces sites permettent de récolter des fonds auprès de particuliers qui veulent soutenir financièrement un projet (réalisation d'un film ou d'un album de musique, lancement d'un nouveau produit original...), souvent en échange de contreparties en nature (participation au tournage du film, à l'enregistrement de l'album, rencontre avec le porteur du projet...).

Avant de financer un projet, renseignez-vous sur le site pour connaître toutes les conditions. La somme que j'ai versée me sera-t-elle remboursée si le projet ne voit pas le jour ? Quelles sont les contreparties à ma participation financière ?

Les sommes collectées peuvent aussi s'apparenter à des dons, des achats, mais souvent il ne s'agit pas d'investissements (cession de parts ou d'actions), vous ne bénéficierez alors pas de droits de propriété intellectuelle sur le projet soutenu, ni de réductions d'impôt. Les conditions générales des sites de financement participatif vous éclaireront sur ces questions.

## Partir en toute confiance

La réservation de voyages sur Internet connaît un essor continu. 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 doive 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 voyages 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. Le voyageur pourra transmettre votre demande à la compagnie aérienne, 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.



### Puis-je annuler mon voyage ?

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

Les assurances annulation couvrent des risques particuliers.

Certains billets, formules de loisir, de location, peuvent être annulés ou modifiés. Vérifiez bien dans quelles conditions vous pourrez effectuer une telle demande.

Dans certaines circonstances, très rares, une annulation pourra être admise en cas de force majeure.

### 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)).

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

PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES



### 1. Quand je vais sur un site que je ne connais pas, je vérifie :

- a. Rien, je n'ai pas le temps
- b. La présence des coordonnées du professionnel et des conditions contractuelles
- c. La réputation du site

### 2. Avant de valider ma commande :

- a. Je m'assure que le paiement est crypté
- 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 renvoi

### 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 abîmé :

- Je contacte immédiatement le vendeur
- Je contacte immédiatement le transporteur
- J'indique le problème sur le bon de livraison

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

- Je contacte au plus vite le service clients
- J'envoie une série de courriels menaçants
- Je fais appel à la médiation du e-commerce

## 7. Avant de télécharger un film sur Internet :

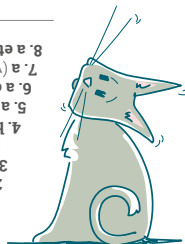
- Je regarde les mentions légales du site
- Si le téléchargement est payant, il est forcément légal
- Je peux annuler mon téléchargement

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

- Je regarde la qualité du vendeur (professionnel ou particulier)
- Mes droits sont les mêmes que sur un site de vente classique
- Je regarde les avis des acheteurs

## Réponses :

1. **b et c** (voir "Quels sites choisir pour mes achats en ligne" p. 7)
2. **a et b** (voir "Le processus de commande" p. 9)
3. **b** (voir "Il ne me plaît pas, je peux changer d'avis" p. 14)
4. **b et c** (voir "Partir en toute confiance" p. 21)
5. **a et c** (voir "Le produit arrive..." p. 12 et 13)
6. **a et c** (voir "Pas de panique, il existe des recours" p. 16)
7. **a et c** (voir "Le téléchargement sur Internet" p. 17)
8. **a et c** (voir "Les clés de mon vide-grenier virtuel" p. 18)



Fevad - 01 42 56 38 86  
[www.fevad.com](http://www.fevad.com) - [contact@fevad.com](mailto:contact@fevad.com)  
 siret 784 854 994 00034 - novembre 2015  
 INC - 01 45 66 20 20  
[www.conso.net](http://www.conso.net) - siret 381 856 723 00022  
 Création graphique et réalisation :  
 Zapping - [domizapp@wanadoo.fr](mailto:domizapp@wanadoo.fr)  
 Illustrations :  
 Gribouille - [hello@gribouille.design](mailto:hello@gribouille.design)

[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 son action d'information, en direction des entreprises et du grand public.

Sur l'espace Conso, retrouvez conseils et informations pratiques ainsi que le service de médiation du e-commerce.

[www.conso.net](http://www.conso.net)

## Le site de l'Institut national de la consommation

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

[www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)

## Le site de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes



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



[www.conso.net](http://www.conso.net)