

## E-commerce

# Acheter en ligne en sécurité

Faire des achats sur internet présente d'indéniables avantages... mais aussi des risques. Sachez repérer les bons marchands du web et profiter au mieux de leurs offres.



Depositphotos

Avec ses boutiques ouvertes 24 heures sur 24 et ses produits les plus pointus accessibles à travers tout l'Hexagone, l'e-commerce séduit d'autant plus qu'il propose des services toujours plus nombreux. Ainsi, les sites des marques ayant pignon sur rue offrent désormais la possibilité de se faire livrer ou de retourner l'article dans l'un de leurs magasins. Et on n'est même plus obligé de renvoyer son article par la poste en cas d'insatisfaction, le retour dans un point-relais peut suffire !

### Une aubaine peut cacher une escroquerie

Internet permet également de faire de bonnes affaires : prix cassés en dehors des périodes de soldes, fins de collections assorties de remises, produits d'occasion à moitié prix, etc. Les économies peuvent être substantielles, à condition de bien comparer les sites et de tenir compte des frais de port, qui peuvent faire vite monter la facture.

Une belle aubaine peut toutefois cacher des escroqueries. « Certains détails doivent interpeller le consommateur, explique une juriste à la Fédération de e-commerce et de la vente à distance (Fevad). Par exemple, si l'adresse du site comporte le nom d'une marque prestigieuse assorti du terme "moins cher". » Ces prix abusivement cassés doivent alerter sur les risques de contrefaçons. Les douanes pourraient user de leur droit de rétention sur les articles

contrefaits, et le consommateur ne jamais recevoir sa commande. Sans compter les dangers pour sa sécurité ou sa santé.

### Collecter le maximum d'informations

Comment se passe la commande ? Pour constituer votre « panier » d'articles, vous devez au préalable accepter l'installation dans votre ordinateur de « cookies », ces traceurs qui permettent notamment de mémoriser au fur et à mesure le processus d'achat. « Refuser leur installation peut compromettre le bon déroulé de la commande, avertit la juriste à la Fevad. Le site n'a en effet pas obligation de conserver le panier, et celui-ci peut expirer si l'internaute reste longtemps inactif sur le site et tarde trop à valider sa commande. »

Essayez de collecter le plus d'informations possible sur les articles en confrontant photos et descriptions, pour ne pas être déçu : couleur, taille, composition, délais de livraison, etc. « Si le site n'est pas tenu d'avoir l'article en stock au moment où vous passez la commande, il doit vous informer de sa disponibilité et des éventuelles ruptures de produits qui peuvent survenir chez son fournisseur, poursuit la juriste. En cas de retard, il doit alors

### Pensez-y

Si vous voyez sur le site marchand le sigle de la charte de qualité de la Fevad ou le logo Fia-Net, c'est un gage de sécurité supplémentaire.

vous indiquer une nouvelle date de livraison ou vous donner la possibilité d'annuler la commande. »

Pratique si vous avez trouvé l'objet ailleurs, dans l'intervalle. Le site doit alors vous rembourser dans un délai de quatorze jours calendaires suivant l'annulation de votre commande.

Au-delà de ce terme, vous pouvez lui réclamer des intérêts, au taux légal de 4,35 % au second semestre 2016.

### Les sites étrangers sont-ils plus risqués ?

« Si le site marchand se trouve dans l'Union européenne, le consommateur bénéficie de la directive relative aux droits des consommateurs de 2011, transposée dans la loi du 17 mars 2014, dite "loi Hamon" », précise une juriste à l'Institut national de la consommation (INC). Ce texte s'applique à tous les pays membres de l'Union européenne et contraint le professionnel à fournir un certain nombre d'informations, dont ses coordonnées postales, le délai de livraison, le droit de rétractation de quatorze jours calendaires minimum et la garantie légale de conformité du produit. En revanche, s'il est hors de l'Union européenne, c'est la loi du pays vendeur qui s'applique, et il sera utile de se référer aux conditions générales de vente.

Mieux vaut également anticiper les frais de douane et les calculer en fonction de la valeur de l'article commandé, en consultant le site douane.gouv.fr

Bonjour Pierre,voici un article que j'ai trouvé dans le Télégramme du 9 décembre 2016,peut-être à présenter lors du prochain cours,a lundi!