



L'UFC-QUE CHOISIR DU MORBIHAN VOUS INFORME

Acheter sur internet



Quoi ?

A qui ?

Comment ?

Livraison

Rétractation

Recours

Vous voulez en savoir plus ?

N'hésitez pas à nous contacter ou à nous rendre visite

UFC-Que Choisir du Morbihan

2 rue du Professeur Mazé

Maison des Familles

56100 - LORIENT

Téléphone 02.97.84.74.24

contact@morbihan.ufcquechoisir.fr

Site : morbihan.ufcquechoisir.fr

Que peut-on acheter sur internet ?

A peu près tout. Attention cependant car l'achat de certains produits est illicite (armes, stupéfiants, espèces protégées, ... mais aussi contrefaçons) et un achat à l'étranger peut donner lieu à la perception de droits de douane au moment de la livraison.

Quelle protection ?

- Aucune protection pour les achats sur internet à des particuliers. Certaines plateformes ou moyens de paiement permettent cependant de bloquer le transfert des fonds tant que le bien n'a pas été reçu.
- L'achat à un professionnel bénéficie en général de la protection accordée aux achats à distance, sauf dans certains cas comme les jeux, les achats immobiliers, les voyages, ... qui font éventuellement l'objet de réglementations spécifiques.

Quelles informations ?

- L'identité du fournisseur et ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques.
- Eventuellement numéro TVA et numéro d'inscription au registre du commerce.
- Si ces informations ne figurent pas sur la page d'accueil, elles doivent obligatoirement être disponibles dans une rubrique telle que « Mentions légales » ou « Nous contacter », ou encore dans les conditions générales de vente (CGV ou CGS).

Quelles précautions ?

- Privilégier les fournisseurs basés en France (législation favorable au consommateur, rétractation et recours plus faciles).
- Lire les conditions de vente (même si c'est souvent difficile à lire).
- Se méfier des trop bonnes affaires : l'arnaque n'est pas loin !
- Vérifier que la transaction est sécurisée (https, cadenas, ...).
- Si le site consulté n'est qu'un intermédiaire ou un hébergeur, aller contrôler les informations et les prix sur le site du vendeur.
- Consulter les forums : méfiance s'il y a beaucoup de réclamations.

Quelques grands principes

Validité de la commande

- La commande est validée par deux clics successifs, le premier après affichage de la totalité de la commande et le second pour acceptation du contrat et du prix (tout compris).

Accusé de réception

- Le vendeur doit accuser réception dans un délai rapide, par voie électronique. Il a aussi obligation d'archiver le contrat pendant 10 ans à compter de la livraison.

Droit de rétractation

- Certains biens ne donnent pas droit à rétractation (biens réalisés sur mesure, denrées périssables, journaux, CD et DVD déballés, ...).
- Le délai de rétractation est de 14 jours à compter du lendemain de la livraison du produit.
- Pour un produit qui vous a été livré et dont vous ne voulez plus, il faut le retourner dans les 14 jours. Les frais de réexpédition sont normalement à votre charge.

Livraison

- Le produit n'est pas disponible : il peut vous être remboursé (ou, si vous acceptez, remplacé par un produit équivalent).
- Si le vendeur n'a pas indiqué de délai, il doit vous livrer dans les 30 jours suivant la commande.
- Si la commande n'est pas livrée à la date convenue, mettre en demeure de livrer dans un délai raisonnable par lettre recommandée avec AR.
- S'il n'y a pas exécution, demander le remboursement en recommandé. Le vendeur a alors 14 jours à réception pour vous rembourser.

Recours

- Si l'article n'est pas livré mais que le vendeur affirme le contraire, il doit apporter la preuve de ce qu'il avance ou vous faire parvenir à nouveau l'article, ou encore vous rembourser.
- Si le produit n'est pas conforme à la commande et que vous n'avez pas refusé la livraison, aviser le vendeur et le retourner. Aucun frais ne vous est imputable dans ce cas.
- Si le produit est défectueux, vous bénéficiez de la garantie commerciale du vendeur, de la garantie de conformité et de la garantie des vices cachés.
- Si vous avez besoin d'un conseil ou en cas de litige, passez à l'une de nos permanences (voir les horaires et les adresses sur notre site <http://morbihan.ufcquechoisir.fr>).

Remise de prix

- Les rabais, soldes ou promotions sur internet sont rarement aussi intéressants qu'on vous les annonce. Vérifiez les prix réellement pratiqués sur plusieurs autres sites avant de commander.
- Une enquête récente de l'UFC Que Choisir sur les soldes a démontré que, sur près de 1000 articles, les rabais qui étaient annoncés en moyenne à - 22% n'étaient en réalité ristournés que de - 3%.

Avis des consommateurs

- A prendre en compte avec toutes les précautions d'usage.

Comparateurs de prix

- Attention, ils sont souvent affiliés à des professionnels et donc pas toujours aussi objectifs qu'on pourrait le croire.
- Consultez de préférence les comparateurs officiels ou ceux qui sont vraiment indépendants comme ceux du site www.quechoisir.org. Utilisez également les résultats des tests et des enquêtes Que Choisir pour sélectionner vos produits et services.