

# L'UFC-QUE CHOISIR du Morbihan vous informe

## Les achats sur Internet



- *Fiabilité du site*
- *Choix du produit*
- *Commande et paiement*
- *Conformité du produit reçu*



Morbihan

Votre association de  
consommateurs

02 97 84 74 24

[contact@morbihan.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@morbihan.ufcquechoisir.fr)



# Avant la commande

## Fiabilité du site

### Identité du vendeur

- **Site en propre** : le vendeur professionnel ne propose que ses produits
- **Marketplace** (place de marché) : entreprises du e-commerce hébergeant sur leur site des vendeurs indépendants établis dans d'autres pays, européens ou hors Union européenne ou des produits d'autres vendeurs professionnels pour présenter une offre complémentaire et augmenter la fréquentation de leur site.

La marketplace n'est pas responsable de l'exécution du contrat de vente qui incombera au vendeur tiers. Le consommateur peut identifier ce vendeur grâce à la mention "Vendu par..." généralement indiquée sous le prix.

### Informations importantes à connaître

- **Le nom de domaine** (.fr pas nécessairement que le site est édité par une société française).
- **Les mentions légales** :
  - Obligatoires sur tout site Internet
  - Situées en bas des pages du site
  - Au minimum : dénomination sociale de l'entreprise, son activité, ses coordonnées postales, électroniques et téléphoniques
  - En plus : numéro RCS (numéro d'identification de l'entreprise au Registre du commerce et des sociétés, comportant le numéro SIREN (numéro d'identification de l'entreprise auprès de l'INSEE comportant 9 chiffres)
- **Les conditions générales de vente (CGV)**
  - Obligatoires dans les relations commerciales entre un commerçant professionnel et un consommateur, elles fixent le cadre de la relation commerciale
  - Modes de livraison proposés, les modes de paiement acceptés, le délai de livraison, le délai de rétractation, le coût de la livraison, les conditions de retour, les garanties légales.

## Choix du produit

Descriptif du produit ou du service :

- qualité de la photo du produit
- dénomination complète, qualité, taille ou mesures, composition, accessoires fournis,.....
- pays d'origine du produit
- vendu et expédié par qui ?
- prix du même produit à comparer sur d'autres sites



# Commande et paiement


## Vérification et validation de la commande

Avant de valider :

- mode de livraison choisi et coût de la livraison
- délai de livraison (non précisé, le produit doit être livré dans les 30 jours calendaires)
- composition du panier (se méfier des cases précochées pour garanties ou assurances)
- pour les sites hors Union Européenne, des droits de douane peuvent être facturés

## Paiement

Avant de payer :

- page de paiement du site sécurisée URL du site avec https//..... et cadenas fermé 
- ne pas enregistrer le numéro de carte bancaire, ni le numéro de téléphone
- authentification forte obligatoire pour tout paiement en ligne supérieur à 30 euros avec notification demandée par la banque sur application du smartphone

## Droit de rétractation

Le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour changer d'avis en cas d'achat sur Internet (sauf exceptions). Le consommateur doit retourner le bien au vendeur au plus tard dans les 14 jours suivant l'envoi de sa rétractation. Le vendeur doit le rembourser dans les 14 jours à réception du produit.

# Conformité de la livraison à la commande

## Retard de livraison

- au plus tard, 30 jours après la commande
- après, écrire au vendeur (mail ou lettre recommandée avec accusé réception) pour une livraison dans un "délai raisonnable" selon la loi (entre 7 et 10 jours)
- sans livraison (exemple d'un article non disponible après commande) , demande d'annulation de la commande (mail ou LRAR) et, après réception, le vendeur doit rembourser l'acheteur dans les 14 jours.

**Droits et conseils sur les retards de livraison**

**Outil interactif mis au point par les juristes de l'UFC-Que Choisir**



<https://www.quechoisir.org/service-arbre-retard-de-livraison-n24772/>

## Colis ou produit endommagé

- Colis à ouvrir en présence du livreur
- Refus si le colis est abîmé sinon réserves précises sur le bon de livraison (pas de réserve mais photos du produit abîmé pour dossier en cas de litige)
- Si défaut après ouverture du colis, LRAR au vendeur pour non-conformité



# Les bons réflexes

## ✓ L'essentiel à connaître AVANT

- Site en propre ou marketplace
- Fiabilité du site (Conditions Générales de Vente, Mentions Légales)
- Vérification de la commande avant validation
- Paiement sécurisé

## ✓ L'essentiel à connaître APRÈS

- Conseils sur les retards de livraison
- Colis ou produit endommagé
- Droit de rétractation



## Vos recours en cas de litige

- Aides et conseils dans nos permanences
- Sur le site de Que Choisir

<https://www.quechoisir.org/actualite-achats-sur-internet-vos-recours-en-cas-de-litige-n23577/>

En complément, l'UFC-Que Choisir du Morbihan vous informe sur :

Disponibles sur notre site

Pour toute question, contactez-nous  
Du lundi au samedi, de 9h à 11h30



Consultez notre site internet  
<https://morbihan.ufcquechoisir.fr>

**Les garanties**

- Légaux et obligatoires
  - Conformité
  - Vices cachés
- Facultatifs
  - Commerciale
  - Assurance affinitaire

**Les Sollicitations Commerciales**

- Démarchage
- Signer vous engage
- Protection du consommateur
- Droit de rétractation

Édition Février 2024

