

CONSOMMATION...

Au quotidien

Achats en ligne : il faut rester vigilants

Comme chaque année, les ventes de décembre explosent sur Internet, les transporteurs explosent sous les colis, les contentieux exploseront sauf si chacun prend le maximum de précautions pour se protéger, aidé en cela par la Loi sur les ventes à distance.

On ne saurait que trop vous conseiller d'étudier les CGV (Conditions Générales de Vente) qui lient vendeur et acheteur. Leur lecture n'est pas toujours aisée, aussi l'avons-nous fait pour vous et nous vous signalons les principaux points sur lesquels il faut être attentif.

1- Où trouver les CGV ?

Les CGV sont en général faciles à trouver. Sur la 1ère page du site, tout en bas, un lien doit permettre de les consulter. Elles sont plus ou moins bien présentées selon les sites. Privilégiez toujours les sites où elles sont facilement accessibles et bien lisibles. Attention, elles changent souvent, ce sont celles à la date de l'achat qui prévalent. Il peut donc être utile de les télécharger au moment de l'achat. Enfin, elles peuvent être différentes selon que le produit acheté est propre au site, ou provient d'un déstockage, d'une 'market place'...

2- La commande

Elle est le plus souvent exigée en ligne (courrier, fax refusés). Toute commande nécessite de s'inscrire dans un compte client avec ses coordonnées. Evitez certains renseignements : N° de portable, date de naissance, renseignements sans lien avec l'achat... Certains sites dégagent toute responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse de votre compte client...

3- Le prix

Avant de commander, soyez attentif au prix! Entre les promos à durée limitée, la garantie de remboursement de la différence, le prix indiqué, le prix facturé... il faut s'y retrouver!

Vérifier : Quel sera le prix total en intégrant la taxe écologique, le transport, la garantie supplémentaire éventuelle? Est-il vraiment inférieur au prix dans les magasins locaux à service égal (voir encadré)?

La garantie du remboursement de la différence, si elle existe, est soumise à des conditions si draconiennes qu'elle est rarement applicable.

4- Le paiement

Pour payer, les sites sont très ouverts... Carte bancaire, carte privative du site, PayPal, téléphone sont privilégiés, mais le paiement par chèque est aussi accepté

moennant un délai de traitement plus long de la commande.

Attention au paiement en 3 fois parfois grevé de frais importants (de gratuit à 7% selon les sites et les promotions).

Sécurité du paiement : Ne pas accepter de payer sur des sites non sécurisés : le paiement doit se faire sur une page internet dont l'adresse commence par 'https' et non par 'http'.

La meilleure sécurité actuelle est le système 'e carte bleue' proposé par les principales banques. Pour un coût annuel de 6 à 12€, vous obtenez un numéro de carte spécifique pour chaque achat et limité au montant que vous aurez indiqué. Aucun risque de fraude avec ce système.

5- La livraison

Les délais de livraison annoncés sont le plus souvent respectés dès lors que le produit est en stock. Si le colis arrive détérioré, le mieux est de le refuser. Si vous vous apercevez d'un problème au déballage, alertez immédiatement le vendeur, les conditions de retour figurent dans les CGV.

6- Le droit à rétractation

Si le produit ne vous convient pas, vous pouvez vous faire rembourser dans un délai de 7 jours ouvrables à compter de la livraison (L121-20-2 code de la Consommation). C'est un minimum légal, certains sites acceptent des délais plus longs. Les



CONSOMMATION...

Au quotidien

Exemple

3 machines à laver Indesit IWC7125 avec garantie 2 ans et livrée et déballée à domicile:

Enseigne A : 232€ + 35€ de garantie + 70€ de livraison => 337€

Enseigne B : 280€ + 50€ de garantie + 70€ de livraison => 400€

Enseigne C : 313€ avec 2ans de garantie et livraison gratuite => 313€

C'est donc l'enseigne où le produit est a priori le plus cher qui s'avère au final la meilleure marché

(pour info : A = Pixmania / B=CDDiscount / C=Darty)

produits en retour doivent permettre une recommercialisation du produit. Le vendeur doit vous rembourser l'intégralité du prix payé (produit + frais de port) mais pas les frais de retour. A noter qu'une récente directive européenne (2011/83/UE du 25/10/2011) porte le délai de rétractation à 14 jours, elle doit entrer en vigueur en France au plus tard le 13/12/2013.

Exclusions du droit de rétractation :

- Biens personnalisés, pouvant se périmier ou se déprécier par utilisation (compteur km...).
- Cd, DVD, logiciels descellés. Téléchargements de musique.
- Périodiques, paris, loteries séjours, voyages.

7- La garantie

Il faut être très attentif aux conditions de garanties car elles varient selon les sites, les produits, les marques! En cas d'absence de mention spécifique, c'est la garantie

constructeur d'un an qui s'applique.

- Garantie constructeur : garantie de base légale comprenant pièce et main d'œuvre, mais pas le déplacement ou les frais d'expédition et de retour du produit. La durée doit être indiquée sur la fiche produit (en général 1 an, parfois 2).

- Garantie optionnelle : Systématiquement proposée (parfois pré-cochée, attention!) elle a un coup non négligeable. La prendre ou pas est un pari sur la fiabilité des marques (à ce titre, voir les enquêtes de fiabilité des marques dans Que Choisir : mensuel et WWW.quechoisir.org)

- Lave linge de 330€ garanti 1 an : coût de 35 à 55€€ pour 2 ans
- TV LCD 40» de 510€ garantie 2 ans : 60€ pour 3ans (11.7%)

Même hors garantie, tout produit est protégé par la garantie de vice caché de l'article 1641 du Code Civil.

8 - La reprise de l'ancien matériel

Tout vendeur est engagé par l'article L541-10-2 du Code de l'Environnement et doit reprendre le matériel remplacé qui est devenu un DEEE (Déchet d'Équipement Électrique et Électronique).

Les sites de ventes Internet l'intègrent... en faisant tout pour l'éviter car cela coûte! Sauf pour les sites des magasins qui ont pignon sur rue (Darty, FNAC...) il vous faudra bien chercher pour trouver comment faire reprendre votre ancien matériel. Mais c'est obligatoire et cela doit être gratuit.

9-Les données personnelles

Vos données personnelles, obligatoirement entrées sur le site, sont une mine inépuisable pour le vendeur et ses nombreux partenaires. Pour en réduire l'effet, toujours décocher les cases de type "J'accepte de recevoir des informations commerciales..." Et utiliser la possibilité de désinscription qui se trouve notée en tout petit, tout en bas des mails commerciaux qu'on reçoit. Ultime recours, demandez d'être sorti des fichiers commerciaux en écrivant au vendeur ou à l'adresse qu'on doit trouver sur le site, dans les CGV (Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978).

En conclusion, les achats sur Internet, oui, mais en examinant avec pertinence les offres, les prix tout compris et les conditions de garantie. Tout est dans les conditions générales de ventes! ■

