
J'achète sur Internet en toute **sécurité**

Lors d'un achat en ligne (que l'on réserve un billet d'avion, une location d'appartement pour les vacances, une séance de cinéma, un soin dans un institut de beauté, que l'on s'abonne à un magazine ou à un club de gymnastique, que l'on achète des articles de prêt-à-porter, des livres, des articles de bricolage), des précautions sont à prendre.

Pour acheter en toute sécurité, il faut d'abord vérifier la présence de mentions légales obligatoires (en bas de page) et de Conditions Générales de Vente. Ces éléments permettent de vérifier l'identité du vendeur, sa localisation géographique, le sérieux du site (usage de la langue française, possibilité de contact téléphonique direct).

Si le vendeur est situé hors de France, les recours en cas de litige seront plus difficiles à gérer. En effet, avec un vendeur situé hors Union Européenne, les produits vendus devront répondre à une réglementation différente de celle applicable en Union Européenne (NF, CE), le droit de rétractation (14 jours en France) ne sera pas applicable, des frais de douanes et des commissions bancaires pourront majorer la somme initialement indiquée.

Le professionnel,

proposant à la vente des articles ou des services via le commerce électronique, doit :

A la commande :

- indiquer à l'acheteur toutes les informations relatives aux caractéristiques essentielles de l'article/service commandé
- indiquer au consommateur une date de livraison de l'article/service acheté (si cette information est absente du site de vente en ligne, la livraison doit intervenir dans un délai de 30 jours)

A la livraison :

- fournir un bien conforme à celui qui a été commandé,
- en cas d'application du délai de rétractation (achats effectués sur un site dont le siège social est situé en France), doit rembourser le consommateur, dans un délai de 14 jours, de la totalité des sommes versées à l'achat du produit/service.



Préalablement à tout achat, le consommateur peut vérifier sur Internet la e-réputation du vendeur, en lisant les avis déposés en ligne par le consommateur. Mais en gardant à l'esprit que les avis ne sont pas toujours fiables, qu'ils soient positifs ou négatifs.

Le consommateur :

AVANT l'achat :

vérifie le descriptif de l'article ou du service (prix, couleur, composition), surtout en cas d'offres promotionnelles très attractives

dispose, pour les achats effectués sur un site Internet dont le siège social est situé en France, d'un délai de rétractation de 14 jours après la livraison pour renvoyer l'article commandé s'il ne correspond pas à ses attentes (ce délai de rétractation peut s'exercer même si l'article livré est conforme à celui qui a été commandé). Aucune justification n'est exigée pendant ce délai de rétractation, et aucune pénalité ne sera appliquée par le professionnel. L'article sera toutefois renvoyé aux frais du consommateur, qui ne pourra demander aucun remboursement pour ces frais de retour de marchandise.



A LA LIVRAISON :

peut refuser l'article ou le retourner au vendeur si le produit livré n'est pas conforme à celui qui a été commandé, si le produit livré a été endommagé lors du transport en annotant ses remarques sur le bon de livraison et en prenant contact avec le service clients.

Est obligatoire le « double-clic » :

- le 1er clic : récapitulatif de la commande avec les caractéristiques de l'article/service, son prix total (y compris les frais de livraison), le délai prévisible de livraison,
- le 2nd clic : confirmation définitive de la commande.

Sont interdits :

- le pré-cochage des options payantes
- l'utilisation de numéros surtaxés pour le SAV

Sur la page de paiement, l'apparition de logos atteste de la sécurisation de la page :



L'adresse :

https://

Ce protocole atteste du cryptage des données et de l'authentification du propriétaire du site web. Il doit apparaître lors d'une transaction sur un site marchand et indique que le paiement est sécurisé. Ne réalisez jamais un paiement sur une page n'utilisant pas ce protocole, sous peine de vous exposer à une utilisation frauduleuse de votre carte.

Les cadenas :



Leur couleur peut varier (jaune, vert et parfois gris). Ils s'affichent dans votre navigateur web dès que vous êtes sur une page sécurisée. Ces logos vous indiquent que les informations situées sur cette page sont cryptées et ne pourront pas être interceptées par une tierce personne lors de leur transmission.

Médiation : En tant que particulier, vous rencontrez un litige à la suite d'un achat à distance sur un site Internet dont le siège social est situé en France. Vous avez adressé une réclamation à l'entreprise concernée et vous n'avez pas obtenu satisfaction (ou pas reçu de réponse).

Si l'entreprise est adhérente à la Fédération e-commerce et vente à distance (FEVAD), vous pouvez saisir le médiateur pour qu'il intervienne à l'adresse suivante: FEVAD 60 rue de la Boétie 75008 PARIS - ou www.mediateurfevad.fr.

Tout litige doit être signalé par écrit/mel au professionnel. Tous ces échanges doivent être conservés. La résolution du litige (à l'amiable ou devant une juridiction) ne se fera qu'à partir d'éléments concrets et préalablement mentionnés (factures, mels, contrats, devis, ordres de réparations ...).

La procédure de « **chargeback** », qu'est ce que c'est ?

Suite à une commande en ligne réglée par carte bancaire auprès d'un site d'une société étrangère, vous n'avez jamais été livré et ce malgré vos relances. Quelles solutions s'offrent à vous ?

La procédure dite de "chargeback" permet à un consommateur de revenir sur son ordre de paiement et d'être remboursé directement par l'émetteur de la carte bancaire ou de la banque lorsqu'un professionnel ne respecte pas les droits du consommateur.

Par exemple en cas de :

- *vol de la carte,*
- *piratage de carte,*
- *escroquerie (sachez toutefois que dans la pratique, il peut s'avérer difficile de prouver formellement l'escroquerie auprès de votre émetteur de carte ou de votre banque),*
- *faillite de la société,*
- *ou encore de non-livraison par le professionnel.*

Conditions pour entamer une procédure de "chargeback"

Vous pouvez engager une procédure de "chargeback" auprès de votre émetteur de carte bancaire ou de votre banque, si vous avez payé votre commande par carte bancaire ET si votre contrat prévoit des garanties dans un tel cas (Mode de remboursement n°30 pour les Cartes Visa / n°4855 pour les Cartes Mastercard).

Si votre contrat ne prévoit pas la possibilité d'engager une procédure de "chargeback", sachez que selon le contrat souscrit auprès de votre émetteur de carte bancaire ou de votre banque, votre carte bancaire garantit automatiquement certaines situations (par exemple la non-fourniture d'un bien ou d'un service résultant d'une escroquerie ou d'une faillite).

Conseils pratiques et procédure de "chargeback" :

Essayez d'abord de trouver une solution avec le professionnel directement, par écrit.

- Si le professionnel étranger *ne réagit pas, refuse de vous rembourser et de vous livrer ou s'il fait faillite*, adressez une **contestation à l'émetteur de la carte de crédit et/ou votre banque**.
- Si l'émetteur de votre carte bancaire ou votre banque *refuse de vous rembourser*, contactez son médiateur.
- En cas de *litige persistant avec un professionnel* établi dans un autre Etat-membre de l'UE, en Islande ou en Norvège, n'hésitez pas à contacter le Centre Européen des Consommateurs France pour de plus amples renseignements et à engager parallèlement une procédure de chargeback auprès de votre banque ou émetteur de carte bancaire. Attention : le CEC France ne peut intervenir en cas de fraude.

Privilégiez le **paiement par carte bancaire** lorsque c'est possible. En effet, le virement bancaire est irrévocable, c'est-à-dire qu'en principe, il n'est pas possible de revenir sur un ordre de virement.

Si votre banque refuse d'appliquer cette procédure ?

Nous vous invitons à lui rappeler les dispositions du nouvel article

L. 133-18 du Code monétaire et financier transposant la Directive services de paiement au 13 janvier 2018.

Ces dispositions obligent les banques et autres prestataires de services de paiement à vous rembourser en cas de paiement non autorisé par votre carte bancaire (par exemple si vous avez été victime d'un abonnement caché SAUF si votre banque peut démontrer une négligence de votre part).