

## QUE FAIRE EN CAS DE PROBLEME.....

**Vous pouvez contacter les associations de défense des consommateurs**

### **Association Départementale Familles de France de Haute-Savoie**

Maison de l'Industrialité

2 Place du Foron BP 108 74950 SCIONZIER

Tél : 04 50 98 03 53 Fax : 04 50 89 70 69

E mail : [afcva@wanadoo.fr](mailto:afcva@wanadoo.fr)

Site internet : <http://www.familles-de-france.org>

### **Confédération Syndicale des Familles ( CSF)**

3 Rue Léon Rey Grange 74966 MEYTHET

Tél/Fax : 06 30 29 74 26

E mails : [csf-annecyenvirons@orange.fr](mailto:csf-annecyenvirons@orange.fr)

[csf-clusesenvirons@orange.fr](mailto:csf-clusesenvirons@orange.fr)

Site internet : <http://csf74.fr/>

**Vous pouvez également saisir le service de médiation du forum des droits sur internet afin de régler votre différend.**

#### SITES INTERNET :

🕒 [www.foruminternet.org](http://www.foruminternet.org)

🕒 [www.dgccrf.bercy.gouv.fr](http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr)

🕒 [www.conso.net](http://www.conso.net)

#### **A SAVOIR :**

Si votre numéro de carte bancaire fait l'objet d'un usage frauduleux sur internet, vous pouvez obtenir le remboursement des sommes débitées en adressant à votre Banque une attestation écrite contestant le paiement. Une telle démarche doit être effectuée dans les 70 jours suivants le débit.



DE HAUTE-SAVOIE

Info-consommation  
Juin 2013

**Avec et pour toutes les familles**

## **ACHATS EN LIGNE AUPRES D'UN PARTICULIER**



**ACHATS EN LIGNE... Comment les effectuer en toute sécurité .... ?**  
(Loi CHATEL du 3 janvier 2008)

3 rue Léon Rey Grange CS 31033 – 74966 MEYTHET Cedex  
Téléphone : 04 50 24 36 37 Site internet : [www.udaf74.fr](http://www.udaf74.fr)

### Quels sites choisir pour mes achats en ligne ?

*Certaines mentions présentes sur le site peuvent éclairer votre choix :*  
L'achat auprès de particuliers au travers de site d'enchères ou de ventes directes tels que eBay ou Priceminister ou le bon coin... ne peut se faire que si l'on a bien étudié comment fonctionne le site. Les sites comme eBay ne font que mettre en relation un vendeur et un acheteur, sans prendre de responsabilité sur la transaction. Si les vendeurs honnêtes sont la grande majorité, il y a quand même **bon nombre de filous qui cherchent à opérer.**

### Vos droits :

**Les achats auprès d'un particulier n'étant pas soumis aux mêmes droits que ceux effectués auprès d'un professionnel, votre recours sera beaucoup plus délicat.** Aussi soyez prudent, avant de conclure l'achat si cela est possible bien sûr, rendez-vous sur les lieux en compagnie d'un témoin. **Conservez toute correspondance écrite avec le vendeur.**

### Quelques signes d'honnêteté du vendeur :

- \* Il est joignable facilement (que ce soit par mail ou téléphone)
- \* Il donne sans problème ses coordonnées dont son numéro de téléphone
- \* Il communique de façon agréable

### Quelques signes qui demandent davantage de réflexion :

- \* Le vendeur dit ne pas avoir de téléphone ou refuse de le donner. Très dangereux (Il peut s'agir d'un enfant, d'un faux vendeur situé à l'étranger, d'un revendeur à la sauvette malhonnête).
- \* Le vendeur est pressé et/ou désagréable
- \* Le vendeur est injoignable par téléphone, la communication se fait uniquement par texto ou par répondeur interposé
- \* L'e-mail est étrange, (nombreuses fautes d'orthographe, faute de français) et/ou il est enregistré dans un pays étranger...

### Vérifiez la réputation du vendeur

Si vous achetez auprès d'un particulier sur eBay ou PriceMinister...., vérifiez les évaluations reçues par les vendeurs lors de leurs précédentes transactions. Lisez les commentaires afin de vous faire une idée précise.

### Livraison : le vendeur reste responsable de la bonne exécution du contrat

Le vendeur particulier doit procéder à la livraison d'un bien conforme à ce qui était présenté dans son annonce. **A défaut vous pourrez en demander l'échange ou le remboursement.**

En cas de problème : adressez-vous d'abord au vendeur. Si vous n'arrivez pas à le joindre, sachez que certains sites ont noué des partenariats avec des sociétés d'assurance ou ont mis en place des systèmes de garantie (avec une franchise et un plafond). Sous certaines conditions vous pourrez obtenir réparation. Sinon adressez vous à une association de consommateurs.

### Paiement de la marchandise :

**Eviter d'envoyer un paiement sans avoir communiqué avec le vendeur par téléphone.**

Pour des achats auprès de particuliers, Paypal reste le moyen de transaction le plus sûr (proposé sur E bay) Mais tous les vendeurs ne proposent pas cette option car elle leur est facturée.

De nombreux site proposent leurs services pour le paiement : l'acheteur leur règle la transaction, par chèque ou carte bancaire, à charge pour eux de payer à leur tour le vendeur. Certains sites comme "priceminister" jouent le rôle de tiers de confiance lors de la transaction.

### **ATTENTION :**

- Ne payer jamais en liquide ou par des systèmes de transfert d'argent (western union ou moneygram) qui ne laissent pas de traces. Ces moyens de transfert sont à utiliser uniquement pour envoyer des fonds à des parents ou des amis que l'on connaît parfaitement.

- **Ne jamais conclure l'affaire hors du site car vous risquez de ne plus profiter des garanties ou sécurités qu'il offre.**

## QUE FAIRE EN CAS DE PROBLEME.....

**Vous pouvez contacter les associations de défense des consommateurs**

### **Association Départementale Familles de France de Haute-Savoie**

Maison de l'Industriabilité 2 Place du Foron BP 108  
74950 SCIONZIER Tél : 04 50 98 03 53 Fax : 04 50 89 70 69  
E mail : [afcva@wanadoo.fr](mailto:afcva@wanadoo.fr)  
Site internet : <http://www.familles-de-france.org>

### **Confédération Syndicale des Familles ( CSF)**

3 Rue Léon Rey Grange 74966 MEYTHET  
Tél/Fax : 06 30 29 74 26 E mails : [csf-annecyenvirons@orange.fr](mailto:csf-annecyenvirons@orange.fr)  
[csf-clusesenvirons@orange.fr](mailto:csf-clusesenvirons@orange.fr) Site internet : <http://csf74.fr/>

**Vous pouvez également saisir le service de médiation du forum des droits sur internet afin de régler votre différend.**

#### SITES INTERNET :

[www.foruminternet.org](http://www.foruminternet.org)  
[www.dgccrf.bercy.gouv.fr](http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr)  
[www.conso.net](http://www.conso.net) - [www.douane.fr](http://www.douane.fr)- [www.infogreffe.fr](http://www.infogreffe.fr)  
[www.fevad.com](http://www.fevad.com) : Fédération du E commerce de la Vente à Distance

#### **POUR PLUS DE SECURITE :**

On vérifie que le site respecte la vie privée du consommateur.  
La CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) fournit par téléphone(01 53 73 22 22) une liste des sites déclarés.

**Ne pas laisser ses coordonnées personnelles et bancaires sur le site.**

Une fois la transaction confirmée, **fermer** la fenêtre dans laquelle le numéro de carte bancaire a été saisi puis **supprimer** les fichiers concernés dans l'historique de navigation.



Haute Savoie

Juin 2013

**Avec et pour toutes les familles**

## **ACHATS EN LIGNE**



**ACHATS EN LIGNE... Comment les effectuer en toute sécurité .... ?**  
(Loi CHATEL du 3 janvier 2008)

3 rue Léon Rey Grange CS 31033 – 74966 MEYTHET Cedex  
Téléphone : 04 50 24 36 37 Site internet : [www.udaf74.fr](http://www.udaf74.fr)

Internet permet d'acheter en dehors des frontières françaises mais ATTENTION si le site n'est pas français, il sera **difficile d'exercer un recours en France en cas de litige** (prix indiqués ne comportant pas toujours les taxes et droits de douane, facturés en supplément).

### **Quels sites choisir pour mes achats en ligne ?**

*Certaines mentions présentes sur le site peuvent éclairer votre choix :*

- le site est-il adhérent d'une Fédération professionnelle?(FEVAD)
- le professionnel est-il installé en France ou à l'étranger ?
- quels sont les moyens pour entrer en contact avec le professionnel?
- les conditions contractuelles sont-elles accessibles, claires et imprimables ?
- le professionnel offre-t-il des services complémentaires ? des garanties ?
- le site est-il évalué positivement de la part des internautes sur les sites comparateurs de prix ?
- des litiges ont-ils été rapportés par d'autres clients ?
- le site est-il en liquidation judiciaire ? (l'information, sur les sites, à partir de la dénomination sociale du professionnel ou de son n° de RCS : bodacc.fr info-greffe.fr ou societe.com)
- le site apporte-il une preuve de confiance ?

**En cas de doute, préférez les sites qui ont "pignon sur web".**

### **Processus de commande**

Obligation pour les vendeurs à distance d'indiquer **une date limite de livraison. En cas de retard de plus de 7 jours par rapport à celle-ci, vous pouvez annuler votre commande par LR+ AR** (1) et obtenir le remboursement des sommes versées dans les conditions prévues par l'article L 121-20-1 du Code de la Consommation.

### **Récapitulatif de la commande**

- le descriptif technique correspond-il à la photo ?
- le prix est-il affiché en euros ? inclut-il tous les frais ? (Certains sites peuvent ajouter des produits ou services en + de votre achat)

**ATTENTION : Vérifiez bien votre commande.**

### **Comment payer ?**

Transmettez vos données bancaires de façon cryptée. (*adresse URL commençant par "https" et par l'apparition d'un cadenas fermé en bas à gauche ou à droite de votre navigateur*)

**En cas de doute sur le site ne transmettez pas vos données bancaires.**

- **Ne jamais donner en ligne votre code confidentiel à quatre chiffres.**
- **Ne jamais fournir une copie intégrale de votre carte bancaire** (mêmes si des justificatifs vous sont demandés par le professionnel).

(1) LR + AR : lettre recommandée avec Accusé de Réception

### **Confirmation de la commande**

La boutique en ligne doit vous envoyer un mail récapitulatif de votre commande juste après le paiement.

### **Réception du produit**

Conservez l'emballage du produit durant le temps de la garantie afin de pouvoir le renvoyer en cas de problème ou d'annulation de votre commande.

### **Au moment de la livraison :**

- **Vérifiez toujours**, en présence du transporteur, l'état de l'emballage et le contenu et en cas de détérioration, **faites vos remarques par écrit** sur le bon de livraison et de mise en service du produit, ou sur la facture (si absence de bon de livraison).

- **Vous n'avez pas pu vérifier le colis à la livraison : vous avez 3 jours pour faire vos remarques au transporteur par LR + AR** (1) ainsi qu'au marchand. En cas d'absence de remarques lors de la livraison, vous pouvez quand même exercer votre droit de rétractation (droit d'annuler pendant un délai de 7 jours) ou d'obtenir l'échange de votre commande auprès du vendeur.

**Si vous le lui demandez, le cybermarchand a obligation de reprendre votre équipement électrique ou électronique usagé lors de l'achat d'un nouveau matériel de même nature.**

### **L'objet commandé ne vous convient pas :**

- Vous avez **7 jours à compter de sa réception pour en demander le remboursement.**
- Renvoyer le à vos frais dans son emballage d'origine.
- Le vendeur devra vous **rembourser dans un délai de 30 jours.**

**Ce droit est limité** : Impossible d'obtenir le remboursement pour des CD et DVD, cassettes vidéo ou logiciels dont **l'emballage aura été enlevé.**

**Le droit de rétractation n'existe pas** en cas de voyages achetés en ligne, de biens achetés à des particuliers ou de biens périssables (comme des denrées alimentaires) ou sur mesure.

### **Que doit rembourser le professionnel :**

Depuis 2008, les professionnels doivent vous rembourser **l'intégralité des sommes versées y compris les frais d'expédition initiaux, sans demander aucun frais** (ex frais de dossier). En cas de retour d'une partie seulement de la commande, le remboursement des frais d'expédition n'est pas automatique (consultez vos conditions de vente pour en savoir plus). **Dans tous les cas, vous supportez les frais de retour du produit. En cas de rétractation (annulation de la commande) le professionnel ne peut plus vous remettre un avoir sauf si vous êtes d'accord**