

Achats en ligne, suivez le guide...

édition 2010



Guide édité par



Le Forum des droits
sur l'internet

01/2011

CC By Sa ver. 2.0 et LAL 1.3



Le Forum des droits sur l'internet a conçu ce guide pour vous permettre de profiter pleinement de tous les avantages que procure l'internet pour réaliser vos achats.

Dans un contexte économique plus difficile, il semble que le commerce en ligne soit un peu moins touché par les effets de la crise que les secteurs traditionnels. Le statut d'auto-entrepreneur, entré en vigueur en 2009, a rencontré un vif succès et a permis la création de nouveaux sites marchands. Les internautes, eux aussi, modifient sensiblement leurs comportements et se tournent davantage vers des modes d'achat sur internet leur permettant de gagner de l'argent (systèmes de cashback) ou de réaliser des économies (achats groupés, marketplace...).

Le Forum fait le point sur ces sujets d'actualité et vous délivre conseils pratiques et démarches à suivre en cas de difficultés pour acheter en ligne vêtements, produits high-tech, ou encore pour réserver un voyage.

Bon cybershopping !

Isabelle Falque-Pierrotin

Présidente du
Forum des droits sur l'internet

**Ce guide est édité par le Forum des droits
sur l'internet sur la base de ses fiches pratiques Droit Du Net**

www.foruminternet.org

6, rue Déodat de Séverac 75017 PARIS

**ACHETER SANS SE TROMPER**pages **4 - 5**

Que puis-je acheter sur l'internet ?
 Quel site choisir pour mes achats en ligne ?

BIEN PASSER MA COMMANDEpages **6 - 7**

Le processus de commande
 Comment payer ?

RECEVOIR LE PRODUITpages **8 - 9**

Le produit arrive...
 Il ne me plaît pas, je peux changer d'avis !

QUE FAIRE EN CAS DE PROBLÈME ?page **10**

Pas de panique, il existe des recours !

ZOOM SUR...page **11**

L'achat gagnant !

ACHETER OU VENDRE SUR PLATE-FORMEpages **12 - 13**

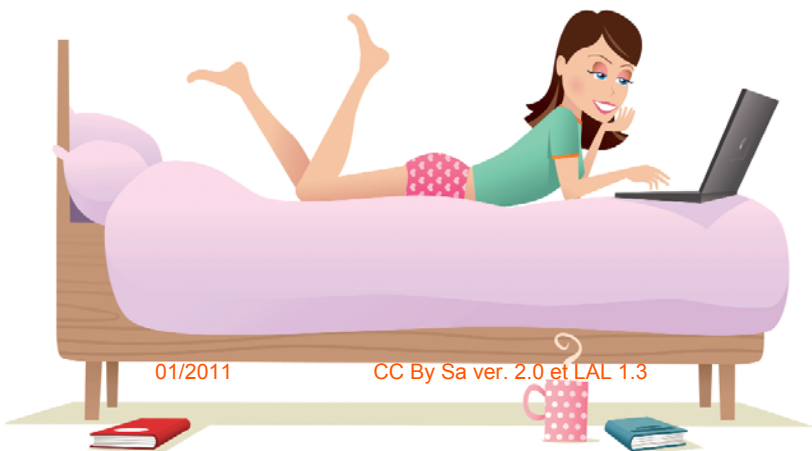
Les clés de mon « vide-grenier virtuel »

RÉSERVER UN VOYAGE EN LIGNEpage **14**

Partir en toute confiance

COMPARER LES PRIXpage **15**

Savoir utiliser les comparateurs



ACHETER SANS SE TROMPER

Que puis-je acheter sur l'internet ?



étrangers peuvent ainsi proposer des produits interdits en France, ou dont l'importation est très encadrée. Tel est le cas, par exemple, des armes, des médicaments ou du tabac. En commandant des produits de cette nature sans remplir toutes les formalités, vous vous exposeriez à des sanctions pénales et financières, outre le risque de recevoir un produit contrefait.

Acheter un ordinateur, réserver ses billets d'avion ou des places de théâtre, trouver un cadeau pour le petit dernier, l'internet met tout ceci à portée de clic.

Et vous êtes nombreux à le savoir ! Selon les derniers chiffres publiés par la Fevad, le chiffre d'affaires des ventes en ligne a progressé de 25 % au cours du premier semestre 2009 et près de deux Français sur cinq achètent désormais en ligne.

Internet est devenu un mode d'achat complémentaire des canaux traditionnels : achat en magasin ou sur catalogue. Certains sites proposent des biens d'occasion ou déstockés à des prix très attractifs ; d'autres se sont spécialisés dans la comparaison de prix et vous donnent accès au coût le plus bas.

Mais attention, l'internet est une galerie marchande mondiale et les règles ne sont pas partout les mêmes : des vendeurs

Puis-je acheter des lunettes et des lentilles de contact sur internet ?

WWW

Plusieurs sites français de lunetterie sont apparus sur la toile en 2009. Sachez que, même si l'achat sur internet de ces produits est autorisé en France, il est rendu difficile dans la pratique : prendre soi-même ses mesures (écart pupillaire, placement des yeux...) n'est pas chose aisée. De plus, la prise en charge par la sécurité sociale ou votre complémentaire de santé n'est pas toujours assurée. Enfin, le risque de contrefaçon, de charlatanisme, de mauvaise information ou d'incertitude sur la traçabilité des produits d'optique lunetterie existe (notamment sur des sites hors de l'Union européenne). Soyez donc extrêmement **vigilants** !

