

# Conseils pour acheter en ligne sur un site étranger



Centre Européen  
des Consommateurs France

**Réseau européen ECC-Net**

Le guide du consommateur européen

<b>Qu'est-ce que le commerce électronique ?</b>	<b>page 4</b>
<b>Quel est le droit applicable sur un site marchand étranger ?</b>	<b>page 4</b>
<b>Les obligations d'information du vendeur</b>	<b>page 4</b>
<b>Quelques règles d'or pour acheter en ligne :</b>	<b>page 6</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Le « double clic »</li><li>• Lire les conditions générales de vente</li><li>• Vérifier l'utilisation de vos données personnelles</li><li>• Dès la réception de la confirmation de commande</li></ul>	
<b>Quels sont les modes de paiement à privilégier ?</b>	<b>page 7</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Les virements internationaux</li><li>• Les paiements par carte bancaire</li></ul>	
<b>Le droit de rétractation</b>	<b>page 9</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Des délais différents selon les pays</li><li>• Absence de délai de rétractation pour certains produits</li></ul>	
<b>Deux types d'achats particuliers :</b>	<b>page 10</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Les achats réalisés sur des sites de ventes aux enchères</li><li>• Les soldes sur Internet</li></ul>	
<b>En cas de problème, quels sont mes droits ?</b>	<b>page 11</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Absence ou retard de livraison</li><li>• La marchandise arrive endommagée</li><li>• En cas de défaut ou de non-fonctionnement</li></ul>	
<b>En cas de problème, qui peut vous aider ?</b>	<b>page 14</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Le « service consommateurs ou clients » du vendeur</li><li>• Les associations de consommateurs</li><li>• Le service de médiation</li><li>• Votre Centre Européen des Consommateurs</li></ul>	
<b>Les textes de référence</b>	<b>page 15</b>

**D**e plus en plus d'**internautes achètent en ligne** : 21 millions au 1<sup>er</sup> trimestre 2008. Aujourd'hui, deux Français sur cinq ont acheté en ligne (Source : étude de la Fevad\*, Fédération des entreprises de vente à distance, et Médiamétrie//NetRatings).

A l'heure de la mondialisation, rien de tel qu'Internet pour se renseigner et comparer les prix, notamment à l'intérieur de l'Union européenne et plus particulièrement dans la zone Euro. **Mais attention ! Vos droits ne sont pas partout les mêmes. Ils peuvent dépendre de la législation du pays du professionnel.**

Le Centre Européen des Consommateurs France reçoit régulièrement des réclamations de consommateurs français à l'encontre de sites marchands étrangers.

**Comment un contrat est-il conclu sur le net ? En achetant sur un site étranger, quel est le droit applicable ? Quels sont les modes de paiement à privilégier ? Que faire en cas de problèmes ?** Autant de questions auxquelles nous souhaitons vous répondre dans cette brochure pour faciliter et sécuriser vos achats.

\* : [www.fevad.com](http://www.fevad.com)

#### **A RETENIR**

La directive européenne (cf. textes de référence en page 15) du 8 juin 2000 sur le commerce électronique assure une certaine sécurité juridique pour les contrats conclus en ligne par les consommateurs. Elle impose des délais minimum pour, entre autres, se rétracter. **Les Etats-membres de l'Union européenne** ont transposé cette directive dans leur droit national. Certains sont **allés au-delà de ces minima.**

Comprenez bien que **chaque litige est à traiter au cas par cas, notamment en fonction de votre pays d'origine et de celui du professionnel.**

## Qu'est-ce que le commerce électronique ?

Il comprend toute transaction portant sur des biens et/ou services, réalisée à distance par voie électronique. Le contrat de vente sur internet est ainsi une des formes de la vente à distance.

Le commerce électronique englobe d'ailleurs une multitude de contrats : souscription d'une assurance, réservation d'un voyage, gestion du compte courant en ligne, etc...

## Quel est le droit applicable sur un site marchand étranger ?

En achetant sur un site marchand étranger, vous vous soumettez en principe à la législation du pays du professionnel, à l'exception des sites marchands qui dirigent expressément leurs activités commerciales vers votre pays (exemple : site étranger en langue française qui livre vers la France). Dans ce cas, le droit français peut s'appliquer.

## Les obligations d'information du vendeur

Pour bien choisir votre produit, comparez le prix avec d'autres sites Internet mais également avec ceux affichés en boutique et sur catalogue.

**Attention !** Les achats sur Internet ne sont pas toujours moins chers. N'oubliez pas de tenir compte des frais d'envoi et des éventuels frais bancaires !

**Afin de réduire les risques, choisissez votre vendeur avec prudence !** Voici quelques conseils :

- Vérifiez que le professionnel indique visiblement sur son site son identité complète (nom de la société, adresse postale et électronique, numéro de téléphone et de TVA, inscription au Registre du Commerce et des Sociétés, etc...).

- N'hésitez pas à **consulter le centre de gestion des noms de domaine internet de votre pays** (AFNIC, DENIC, WHOIS\*), pour vérifier que les mentions légales figurant sur le site marchand sont les mêmes que celles inscrites à ce centre.
- **Regardez sur d'autres sites et forums** pour vous donner une idée du sérieux du vendeur.
- **Evitez les simples boîtes postales et/ou les numéros de téléphone surtaxés** ou encore les numéros de téléphone dont le préfixe correspond à un autre pays que l'adresse indiquée.
- Appelez pour **demander des renseignements complémentaires** sur le produit, le service après-vente ou les conditions de livraison. La teneur des réponses à vos questions vous donnera une idée du sérieux de votre vendeur.
- **Vérifiez** que les sites mentionnent bien les **conditions générales, un label de qualité ou une marque de confiance**. Renseignez-vous sur les garanties offertes par ces labels.
- Vous devez **pouvoir consulter le détail de votre commande et son prix total, et corriger d'éventuelles erreurs** avant de confirmer la commande.

**Avant la conclusion du contrat, le vendeur doit répondre à son obligation d'information et fournir un certain nombre d'éléments :**

- description du produit ou du service
- caractéristiques essentielles
- prix TTC, frais de livraison
- durée de validité de l'offre (si rien n'est spécifié, l'offre reste valable tant qu'elle est encore accessible sur le site Internet du vendeur)
- durée minimale du contrat
- modalités de paiement et de livraison
- les conditions de vente (de manière claire et non équivoque)
- existence et modalités d'exercice du droit de rétractation (le plus souvent, vous avez le droit de revenir sur votre décision)

\* : <http://www.afnic.fr> ou [www.denic.de](http://www.denic.de) ou [www.whois.net](http://www.whois.net)

**Pensez aux délais de livraison !** Si vous voulez offrir le produit ou l'obtenir à une date précise, commandez suffisamment tôt. En achetant sur un site étranger, le **virement bancaire international peut prendre quelques jours** et les délais postaux pour un envoi international sont plus longs.

En droit français, le vendeur est lié par l'offre qu'il a lui-même émise. Il doit accepter la commande du consommateur, sauf réserve d'acceptation spéciale. **Mais tel n'est pas le cas dans d'autres pays.** Par exemple en Allemagne et en Grande-Bretagne, le vendeur reste libre d'accepter ou non l'offre d'achat.

**Attention ! Le vendeur peut limiter son offre dans l'espace.** Il peut donc refuser de vendre à des consommateurs d'un autre pays.

## Quelques règles d'or pour acheter en ligne

### 1) Lire les conditions générales de vente

Elles sont supposées être acceptées dès votre achat. En cas de litige, elles vous seront opposables, même si elles sont formulées dans une langue étrangère.

### 2) Vérifier l'utilisation de vos données personnelles

Faites-le avant de valider la commande ! Dans tous les cas, vous avez un droit d'accès et de rectification.

### 3) En principe, vous êtes lié par le contrat dès confirmation de votre commande :

- Assurez-vous que votre adresse électronique est correctement mentionnée et que vous pouvez y recevoir des courriers.
- Sauvegarder ou imprimer la confirmation !

Conservez toujours le récapitulatif de votre commande, la confirmation de la transaction ainsi que les conditions générales au jour de la commande.

En cas de différend, vous pourrez ainsi faire appliquer les termes que vous avez acceptés le jour de la commande.

## Quels sont les modes de paiement à privilégier ?

### Les virements internationaux

Il est impératif de transmettre à votre banque les **coordonnées bancaires internationales (IBAN** : numéro d'identification bancaire international, et **BIC** : code de la banque) du bénéficiaire. Sous ces conditions, **tout virement inférieur à 50.000 €** vous coûtera au maximum le prix d'un virement national.

#### **CONSEILS**

N'envoyez pas d'argent en liquide. Exemple : « *Western Union vous déconseille d'envoyer de l'argent à quelqu'un que vous ne connaissez pas. Transférez de l'argent uniquement à des individus que vous connaissez personnellement ou dont vous pouvez vérifier l'identité.* » (source : <http://www.westernunion.fr>)

**Si le vendeur insiste pour recevoir la somme en liquide**, ou s'il vous demande de faire un virement au nom d'une tierce personne, **méfiez-vous !**

**Avoir recours à un tiers de confiance**, de votre choix, reste une possibilité. Renseignez-vous sur cet intermédiaire avant de lui confier votre argent. Regardez son site, ou vérifiez sur des forums ou sites comparatifs les commentaires sur ce tiers de confiance.

### Les paiements par carte bancaire

Utilisez votre carte uniquement sur des sites de paiement sécurisés (ex. <https://> au lieu de <http>) qui permettent les envois cryptés. N'envoyez jamais votre code confidentiel à quatre chiffres.

**Si vous remarquez une utilisation frauduleuse de votre carte bancaire**, contactez immédiatement votre banque ! Si vous êtes toujours en possession de votre carte et que le cryptogramme au dos de la carte n'a pas été utilisé sur un serveur sécurisé, votre responsabilité ne peut pas, en principe, être engagée. Faites, au plus tard dans les 70 jours suivant le débit, une **contestation par écrit auprès de l'émetteur de la carte**. Si la banque ne peut produire la signature ou le code secret du client, elle doit en principe vous rembourser au plus tard dans un délai d'un mois à compter de la réclamation.

**Autre cas concret** : vous avez souscrit un abonnement en communiquant votre numéro de carte bancaire pour le premier paiement. Malgré la fin de votre abonnement ou l'interruption des livraisons, vous êtes encore débités. Contactez immédiatement le professionnel. Demandez-lui le remboursement des prélèvements injustifiés. En principe, un paiement effectué par carte bancaire est irrévocable. Faire opposition est seulement possible dans les quatre cas suivants : perte, vol, utilisation frauduleuse de la carte, redressement ou liquidation judiciaire du bénéficiaire. Seule la banque détermine si le prélèvement peut être ou non annulé.

**En cas de vol ou de perte de la carte**, si vous n'avez pas souscrit une assurance sur vos moyens de paiement, le titulaire sera tenu responsable pour les sommes débitées avant l'opposition : une franchise d'un montant maximum de 150€ sera à votre charge.

**Certaines banques proposent des alternatives** pour le paiement en ligne, telle que la « e-carte bleue ». Elle peut être utilisée une seule fois ou dispose d'un numéro différent. Seule la banque peut rattacher la « e-carte » au compte bancaire du client. Ce type de carte est souvent assortie de garanties supplémentaires et de facilités d'opposition.

Tous les autres modes de paiement (chèques, envoi contre remboursement) sont très souvent exclus par les sites marchands étrangers en raison des frais occasionnés par leurs encaissements.



# Le droit de rétractation

## Des délais différents selon les pays

En droit français, le consommateur peut **exercer son droit de rétractation** dans un **délai de 7 jours francs** (délai minimal également imposé par la législation européenne), à compter de la réception du produit ou de l'acceptation de l'offre.

**A noter** : D'autres pays connaissent un délai plus long, 10 jours par exemple en Pologne.

Si votre commande ne correspond pas à vos attentes, pour être sûr, renvoyez-la dans les **7 jours calendaires**, de préférence en envoi suivi. Aucune pénalité ne peut être appliquée. Vous n'avez pas à justifier votre décision. Les **frais de retour** sont le plus souvent à **vos frais**.

### **RAPPEL**

Pour les **services financiers à distance**, le droit français accorde un **délai de 14 jours calendaires révolus (30 jours pour les assurances-vie)**. Si ce délai expire un samedi, dimanche ou jour férié, il n'est pas rallongé, contrairement au délai de 7 jours francs ! Le délai ne peut être écourté qu'à la demande expresse du consommateur.

Le **délai de rétractation** peut être étendu (jusqu'à trois mois en droit français) si le vendeur omet de vous communiquer, en temps utiles, les **informations obligatoires précitées** (cf.p.4-6).

## Certains produits ou services ne bénéficient pas de ce délai de rétractation :

- **CD/DVD/vidéo/logiciels**

En principe, si l'emballage a été ouvert, vous ne pouvez plus en obtenir l'échange ou le remboursement.

### **A NOTER**

Les vendeurs en ligne peuvent (geste commercial) autoriser le remboursement ou l'échange des CD, DVD ou logiciels non utilisés. N'hésitez pas à vous renseigner.

- **Prestations de services/abonnements**

Le contrat devient irrévocable si l'abonnement commence avec votre accord avant la fin du délai de sept jours. De même, le droit de rétractation est exclu pour des **assurances de courte durée** couvrant par exemple un voyage.

- **Voyages achetés sur internet**

En principe, le droit de rétractation ne s'applique pas pour les **prestations d'hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs, fournis à une date ou selon une périodicité déterminée**. Certaines législations, comme en Allemagne, les excluent entièrement du champ d'application des règles sur la vente à distance.

**Quelques sociétés de vente en ligne de voyages et séjours offrent une possibilité de rétractation à leurs clients**. Vérifiez les conditions générales de vente.

- **Produits personnalisés ou biens périssables**

Le droit de rétractation ne peut être exercé :

- si le produit a été créé sur mesure,
- si le produit ne peut être réexpédié
- s'il est susceptible de se détériorer ou d'être périmé rapidement.

## Deux types d'achats particuliers

### Les achats réalisés sur des sites de « ventes aux enchères »

Les vendeurs professionnels utilisent souvent des **plates-formes de « vente aux enchères »**. Ces achats rentrent dans la catégorie de la vente à distance. Le droit de rétractation s'applique, **sauf si votre vendeur est un particulier**.

**Vérifier impérativement qu'ils'agit bien d'un vendeur professionnel**. Voici quelques indices :

- le vendeur dispose de son propre magasin en ligne,
- il vend régulièrement le même produit,

- il vous renseigne sur vos droits en tant que consommateur (ex. droit de rétractation).

Le vendeur prend souvent la précaution de se dégager de toute responsabilité quant au bien vendu. **En cas de problème, il sera le plus souvent votre interlocuteur** (et non le site sur lequel vous avez trouvé l'annonce). Choisissez-le avec prudence et vérifiez bien les conditions générales de vente.

### Les soldes sur internet

En France, dès 2009, les soldes, même sur Internet, seront deux fois par an d'une durée maximale de cinq semaines chacune (et non plus six). Les dates de ces deux périodes de soldes sont fixées dans chaque département par l'autorité compétente. **Deux semaines flottantes seront également autorisées dans l'année.** Or, de telles restrictions n'existent pas dans d'autres pays. En Allemagne par exemple, chaque vendeur est libre de faire des soldes à tout moment de l'année.

**N'hésitez pas à comparer les prix !**

## **En cas de problème, quels sont mes droits ?**

### Absence ou retard de livraison

- **En cas de retard de livraison, prenez contact avec votre vendeur pour obtenir des explications.** Essayez de fixer une date ultérieure de livraison, sinon dénoncez le contrat et demandez le remboursement.
- **Si un produit est indisponible,** le vendeur doit immédiatement vous en informer. Le cas échéant, il doit vous rembourser (les tribunaux allemands exigent une livraison immédiate ; en droit français, le remboursement doit s'effectuer dans les 30 jours).
- **En cas de perte du colis, faites une recherche ou contestation auprès de votre bureau de poste ou du transporteur.** Le vendeur

pourra ainsi entamer les démarches nécessaires pour retrouver la commande, ce qui **ne l'exonère en aucun cas de sa responsabilité**. Il devra dans tous les cas procéder à un nouvel envoi ou au remboursement de la commande. **Le remboursement ne dépend pas de la réponse du transporteur ou de l'assurance du vendeur.**

### **La marchandise arrive endommagée**

Au moment de la livraison, faites constater au livreur le mauvais état du colis ou notez vos réserves sur le bordereau de livraison. N'hésitez pas à faire des photos. Lors du déballage, si le produit est cassé ou détérioré, contactez par écrit le transporteur et informez immédiatement le vendeur.

Si vous êtes dans l'impossibilité de vérifier de suite l'état de la marchandise, le vendeur peut tenter de s'exonérer de sa responsabilité. Il vous opposera par exemple certaines clauses de conditions générales de vente.

Voici les plus fréquentes :

- « l'acheteur a l'obligation de s'assurer de l'absence d'anomalie »
- « l'acheteur doit contacter le vendeur dans un délai de 2 jours suivant la livraison par lettre recommandée AR pour signaler les réserves. »

De telles clauses sont le plus souvent inopposables au consommateur.

#### **A NOTER**

**L'absence de réserve lors de la livraison ne vous prive pas de votre droit d'échange ou de rétractation, à condition d'agir vite, au plus tard dans les trois jours de la réception (délai dont dispose le vendeur pour entamer une procédure auprès du transporteur).**

### **En cas de défaut ou de non-fonctionnement**

Tout vendeur est tenu envers l'acheteur de livrer une marchandise apte à l'usage auquel elle est destinée. Il est, à ce titre, responsable

des défauts qui peuvent l'affecter (garantie légale du bien, dont la durée est en principe de 2 ans en Europe).

**En cas de défaut de conformité, le client a le droit d'obtenir la réparation, ou le remplacement, ou le remboursement de son achat.**

**Attention ! En France, le consommateur a le choix quant à la solution. Dans d'autres pays, la loi impose une certaine hiérarchie : le vendeur doit d'abord réparer, sinon remplacer, et en dernier ressort, rembourser l'achat en partie ou en totalité.**

**Dans tous les cas, signalez aussitôt au vendeur les problèmes par écrit. Demandez-lui de réparer le bien ou de le remplacer en lui fixant un délai. Si ce délai n'est pas respecté, demandez le remboursement.**

**Si vous détectez un défaut dans les 6 mois suivant la livraison, vous avez droit à l'échange, à une réparation ou à un remboursement, sans avoir à prouver que le défaut existait au moment de la livraison. Certaines législations portent même ce délai à deux ans, voire au-delà.**

**Si vous disposez d'une garantie en cas de défaut de conformité, vous ne devrez supporter aucun frais lié à la réparation ou au remplacement du bien. Vous devrez renvoyer le produit et le vendeur prendra en charge ces frais de retour. Mais ne jamais envoyer un paquet non-affranchi. Ces colis ne sont pas assurés et en cas de perte ou d'avarie, vous serez responsable du contenu, et ce, à hauteur de la valeur du bien.**

## En cas de problème, qui peut vous aider ?

Adressez-vous au « service consommateurs » ou « service clients » de la société.

**Privilégiez les réclamations écrites afin de vous constituer un dossier.**

Si toute la correspondance antérieure avec le vendeur a été faite dans une autre langue, favorisez également cette langue pour votre réclamation. Le vendeur doit vous comprendre.

**Ecrivez de préférence par courrier recommandé**, en donnant toutes les informations nécessaires :

- date de la commande, coordonnées du site,
- numéro et détails de la commande, y compris les "références" indiquées sur le bordereau de livraison et le récépissé de la commande,
- prix payé, mode de règlement,
- les raisons précises de la réclamation,
- et ce que vous réclamez ou la solution que vous proposez (remboursement, échange, livraison des pièces manquantes ...).

### IMPORTANT

Faites des copies de toutes les lettres que vous écrivez et des documents et pièces justificatives que vous envoyez au professionnel. Gardez toujours les documents originaux (par exemple l'original du bordereau de livraison sur lequel vous avez mentionné des réserves).

**Si vous ne trouvez pas d'accord avec le vendeur**, adressez-lui une lettre recommandée avec AR afin de le mettre en demeure de livrer ou de vous rembourser. Fixez-lui un délai raisonnable.

- **Votre vendeur est un site marchand étranger :**

contactez votre **Centre Européen des Consommateurs**.

Liste disponible sur le lien suivant :

<http://www.europe-consommateurs.eu/fr/ecc-net/>

- **Votre vendeur est un site marchand en France :**

- contactez une association de consommateurs. Vous trouverez la liste complète des associations sur le site de la **Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation, et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)** : [http://www.minefe.gouv.fr/directions\\_services/dgccrf/partenaires.htm](http://www.minefe.gouv.fr/directions_services/dgccrf/partenaires.htm)

**ou**

- saisissez le **Forum des Droits sur l'Internet**, qui peut aider de par ses fiches d'information ou son service de médiation sur : [www.lemediateurdunet.fr](http://www.lemediateurdunet.fr)

#### **TEXTES DE RÉFÉRENCE**

**Directive européenne n° 2000/31/CE du 8 juin 2000** relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur

**Directive européenne n° 2002/65/CE du 23 septembre 2002** concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs

**Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004** pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN)

**Ordonnance n° 2001-741 du 23 août 2001**

**Loi «Chatel» n° 2008-3 du 3 janvier 2008** pour le développement de la concurrence au service des consommateurs

**Projet de loi de modernisation de l'économie, adopté en 1ère lecture par l'Assemblée nationale le 17 juin 2008**, TA n° 159

**Articles L121-16 et suivants du code de la consommation**



## EURO-INFO-CONSOMMATEURS



Association franco-allemande de défense des consommateurs  
offrant un service qualifié et indépendant

**Rehfusplatz 11**

**77694 KEHL**

**Allemagne**

**Tel : (0049) 7851 991 48 0**

**Fax : (0049) 7851 991 48 11**

**E-mail : [info@euroinfo-kehl.eu](mailto:info@euroinfo-kehl.eu)**

**Ouverture des bureaux : du mardi au jeudi, de 09h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00**

**Strasbourg/Kehl**

**Une adresse unique**

**Pour deux services**



**Centre Européen des  
Consommateurs France**



**Centre Européen des  
Consommateurs Allemagne**

**N° Indigo 0 820 200 999** (0,09 €/min)

**[www.euroinfo-kehl.eu](http://www.euroinfo-kehl.eu)**

**ECC-Net : European Consumer Centres Network**

**[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm)**

Les partenaires du Centre Européen des Consommateurs France :  
Commission Européenne, Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi,  
Conseil Régional d'Alsace, Conseil Général du Bas-Rhin, Communauté Urbaine  
de Strasbourg