



CABINET DU PREFET

Bureau de la Communication Interministérielle

Évry, le 20 novembre 2012

Internet : les pièges à éviter... prendre le temps de la réflexion !

Avec internet on peut tout faire (en respectant la loi), tout acheter et peut être moins cher !

Internet a ouvert des perspectives mondiales en matière de commerce, il permet de comparer tous les prix des produits à tout moment et sans se déplacer.

Mais il y a aussi des déconvenues qui se payent très cher. La délinquance économique a su repérer très rapidement ce vaste marché à une portée de souris, et moins risqué qu'une attaque de banque !

Usurpation de carte bancaire et d'identité, retard de livraison, réception d'un article défectueux, société fantôme, contrefaçon etc...

Comment se protéger ?

1. **définir précisément ce que l'on cherche** : la référence du produit, son conditionnement, le contenu du service etc...
2. **rechercher le meilleur prix** tout en vérifiant qu'il s'agit du même produit ou de la même prestation, en intégrant tous les coûts annexes (frais de livraison différents selon le mode, droits de douanes éventuels, assurance, devises de paiement).

Pour les sites nationaux, sous réserve de la connaissance de l'intégralité des coûts, il faut être prudent si le prix est anormalement bas. Il peut s'agir d'une promotion (fin de séries), de soldes, alors pas de problèmes. Mais il peut aussi s'agir d'une contrefaçon, ou bien d'une erreur de prix sur le site internet et vous risquez alors de n'être pas livré. La jurisprudence considère en effet qu'un prix vil et dérisoire est de nature à entraîner la nullité de la vente : c'est un refus de vente justifié.

Attention : les prix sur les sites peuvent varier tous les jours et être différents de ceux pratiqués en magasin si la société en possède un.

3. **vérifier l'@ d'un commerçant peu connu** : bien que les pages web du site soient écrites en français, la société peut être implantée à l'étranger. En cliquant sur « mentions légales », « informations », voire « qui sommes nous ? » etc..., vous pourrez connaître l'adresse du commerçant, son numéro siren (pour les sociétés françaises) et faire d'autres recherches (base de données gratuites sur les entreprises). **En l'absence de ces mentions, abstenez vous !**
- 4.

Contacts presse Préfecture :

- Nathalie ROUSSELET, Chef du Bureau de la communication interministérielle :
. 01 69 91 90 54 - 06 31 14 18 36 Fax 01 69 91 96 68 – courriel nathalie.rousselet@essonne.gouv.fr
- Marie-José DACHE, Adjointe à la Chef du Bureau de la communication interministérielle :
. 01 69 91 90 37 - 06 27 06 10 65 Fax 01 69 91 96 68 – courriel marie-jose.dache@essonne.gouv.fr

Petit rappel : en cas de litige il est extrêmement difficile de le régler dans l'espace de l'Union européenne, pour les pays tiers le recours est impossible. En outre, certains produits sont prohibés à l'importation ou à l'introduction (tabac, médicament etc...)

Il convient donc au préalable, sur les sites nationaux de commerçants peu connus, de naviguer dans les blogs ou sur les sites « anti arnaques » afin de s'assurer de l'absence de problèmes rencontrés par d'autres consommateurs.

5. **le paiement** : à ce stade il faut vérifier que le petit cadenas figure en haut de la fenêtre du navigateur après l'adresse qui commence toujours par : **https://**. L'usage d'une @carte bleue ou d'autres systèmes proposés par votre banque doit être privilégié afin de se protéger d'une usurpation.

Règles générales de protection sur internet :

1. **un antivirus à jour et un anti logiciel espion à jour. Faites périodiquement un scan sur internet de votre ordinateur en plus de vos logiciels.**
2. **ne jamais transmettre votre code de protection à toute demande, même si elle semble émaner de votre banque (elle ne vous le demandera jamais)**
3. **aucun organisme officiel ne vous contactera pour vous demander vos coordonnées de CB pour vous rembourser**
4. **ne jamais verser d'argent pour récupérer un cadeau**

Comment êtes vous protégé ?

1. La conclusion du contrat

En matière de vente à distance, la preuve de l'offre de vente initiale est difficile à apporter car il n'est prévu aucun double de la commande passée. Il est conseillé de garder une copie des documents (copie d'écran : touche « impr/écran » de votre Pc puis collage dans votre traitement de texte).

Le consommateur doit recevoir la confirmation de l'identité, l'adresse et les coordonnées téléphoniques du professionnel, des éventuels frais de livraison, des modalités de paiement et de livraison ou d'exécution du contrat, de l'existence ou de l'absence du droit de rétractation de 7 jours, ainsi que les caractéristiques essentielles du bien ou du service et son prix. Le consommateur doit aussi être correctement informé des droits qui lui sont conférés : les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation, les informations relatives à l'exécution du contrat et notamment au service après-vente et à la garantie commerciale, l'adresse où il peut présenter ses réclamations.

Toutes ces informations sont transmises au consommateur sur un support papier ou sous forme électronique, du moment qu'il respecte les dispositions du code civil (identification de la personne, garantie de l'intégrité du document).

Si le consommateur n'a pas reçu toutes les informations énumérées précédemment, le délai de rétractation est porté à 3 mois.

2. Le droit de rétractation du consommateur

En cas d'achat à distance avec un professionnel, le consommateur dispose d'un délai de rétractation de 7 jours francs pour changer d'avis sur son achat (délai légal minimum), sans avoir à donner de motifs ou à payer des pénalités, à l'exception des frais de retour.

Le professionnel peut offrir un délai plus long à ses clients (garantie satisfait ou remboursé de 15 jours ou de 3 semaines).

Le droit de rétractation s'applique aussi pour les produits soldés, d'occasion ou déstockés.

Le consommateur ne peut pas bénéficier du droit de rétractation pour ses achats sur internet de biens confectionnés sur mesure, de biens qui par nature ne peuvent être réexpédiés (produits alimentaires), de cassettes vidéo, CD, DVD s'ils ont été ouverts par le consommateur, de journaux, périodiques ou magazines, de biens de consommation courante auprès d'un épicier qui effectue des tournées fréquentes, ainsi que pour toutes les prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs devant être effectuées à une date ou à une période précise.

3. Les problèmes de livraison ou d'exécution de la prestation de services

Si le fournisseur ne vous livre pas le bien commandé ou n'exécute pas la prestation promise dans les délais prévus en raison d'une indisponibilité, il doit vous en informer. Vous devez alors être remboursé sans délai et au plus tard dans les 30 jours du paiement des sommes que vous avez versées.

Toutefois, si le contrat le prévoit, le professionnel peut vous fournir un bien équivalent.

Dans le cas d'une livraison non conforme ou défectueuse, le consommateur doit réexpédier l'article dans son emballage d'origine, les frais de retour étant à la charge du professionnel.

Vous pouvez exiger une nouvelle livraison respectant la commande, demander l'échange du produit par un autre similaire, demander l'annulation de la commande et le remboursement des sommes versées avec éventuellement des dommages et intérêts en cas de préjudice subi.

Si vous recevez un article endommagé, vous avez la possibilité de le refuser et d'indiquer les motifs de votre refus sur le bon de livraison ou sur la facture. Si vous conservez le colis, n'hésitez pas à faire part de vos remarques sur le bon de livraison.

Attention : certains sites demandent, dans leurs conditions générales de vente, que soit vérifié lors de la livraison l'état de la marchandise, cette dernière voyageant « aux risques et périls » de l'acheteur.

Si vous constatez à la livraison ou au moment du déballage que le produit est endommagé, vous devez envoyer au vendeur, le plus rapidement possible, une lettre recommandée dans laquelle vous le mettez en demeure de vous livrer une marchandise non endommagée. Les frais de retour du produit défectueux ne doivent pas être à votre charge. Si vous avez fait l'avance de ces frais, ils doivent vous être remboursés.

Enfin, pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter les services de la direction départementale de la protection des populations au 01 69 87 31 00.