



Nos conseils

- 1 Les règles et les garanties applicables lors de l'achat du produit ne sont pas les mêmes, si vous achetez auprès d'un particulier ou d'un professionnel (exemple : pas de délai de rétractation pour un achat auprès d'un particulier).
- 2 Lors de l'achat sur un site marchand, vérifiez la fiabilité du site (présence de mentions légales avec les coordonnées du professionnel, des conditions générales de vente accessibles...)
- 3 En général, si le produit commandé ne vous convient pas, vous avez un délai de 14 jours à compter de sa réception pour changer d'avis. Des exceptions existent (denrées alimentaires, billets de transport, loterie...).
- 4 Avant de faire des achats sur Internet, vérifiez que vous êtes bien sur un site protégé (présence du cadenas et le préfixe https).
- 5 A la livraison, vous devez, dans la mesure du possible, vérifier le contenu et l'état de votre colis.
- 6 Lors de l'achat d'un bien, vous disposez de plusieurs garanties, certaines sont prévues par la loi et d'autres par le vendeur.
- 7 En cas de litige avec le cybermarchand, faites d'abord une réclamation par courrier recommandé au service clientèle/consommateur. En cas d'échec, vous pouvez saisir le médiateur du e-commerce.

L'achat en ligne

Internet est devenu un mode d'achat incontournable pour les internautes, ainsi, 36,6 millions de français ont acheté en ligne en 2016. Toutefois, il convient de rester vigilant, car internet est une galerie marchande mondiale où les règles ne sont pas partout les mêmes.

Vos questions les plus fréquentes :

Quelles sont les précautions à suivre si je vends un produit sur un site de petites annonces ?

En tant que particulier, si vous passez une annonce sur une plateforme, il est important de bien rédiger l'annonce en précisant les caractéristiques du produit et ses défauts éventuels, car vous êtes responsable de la bonne exécution du contrat. De même, lors de l'envoi de la commande il est préférable d'opter pour un suivi d'expédition, car si le colis se perd vous serez souvent contraint de rembourser.

Depuis un mois, j'attends la livraison de mon colis, que puis-je faire ?

En cas d'absence de livraison, vous devez au préalable adresser au vendeur une mise en demeure de procéder à la livraison du bien dans un délai de 8 jours par exemple. Faute de respecter ce délai supplémentaire, vous pouvez annuler la vente, par lettre recommandée avec avis de réception. Le contrat est considéré comme rompu à réception par le professionnel de cette lettre recommandée sauf si dans l'intervalle, vous avez réceptionné la commande.

Le cybervendeur est alors tenu de rembourser votre achat dans les 14 jours suivants la réception de votre demande d'annulation et de prendre en charge les éventuels frais de retour de celui-ci. Passé ce délai, la somme est majorée de 10 % si le remboursement intervient au-delà de 30 jours, 20 % au-delà de 60 jours et 50 % au-delà de ce terme.



Vous souhaitez en savoir plus sur l'achat en ligne, découvrez notre guide « Internet et vous », téléchargeable sur notre site Internet www.leolagrange-conso.org qui répondra à toutes vos questions !