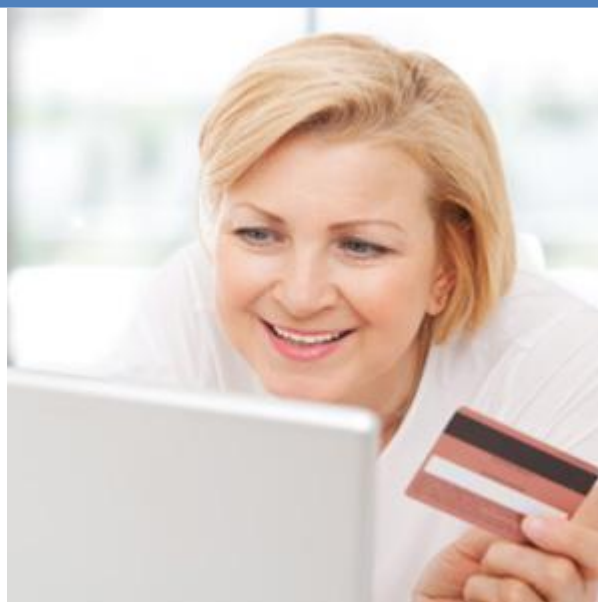


Guide d'achat en ligne



Jean-Pierre Bois
Quartier 50+
29/08/2022

Guide d'achat en ligne

Internet est devenu un mode d'achat complémentaire des canaux traditionnels : achat en magasin ou sur catalogue en ligne. Certains sites proposent des biens d'occasion ou neufs à des prix très attractifs. D'autres se sont spécialisés dans la comparaison de prix. Dans cette formation, nous répondrons à ces quelques questions :

1. Que puis-je acheter sur Internet ?

Acheter un ordinateur, réserver ses billets d'avion ou des places de théâtre, trouver un cadeau pour le petit dernier, acheter des applications pour téléphones mobiles et tablettes, Internet met tout cela à votre portée.

Internet est devenu un mode d'achat complémentaire des canaux traditionnels : achat en magasin ou sur catalogue. D'autres se sont spécialisés dans la comparaison de prix :

<http://google.ca/shopping> <http://www.meilleursprix.ca> <http://www.flipp.com>

2. Quel site choisir pour mes achats en ligne ?

Certains sites exploités à l'étranger sont disponibles en plusieurs langues et ont ainsi l'aspect d'un site français. La loi impose au vendeur de diffuser sur son site ses coordonnées permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement avec lui. Il s'agit notamment de son nom, ses coordonnées postales et électroniques et son numéro de téléphone. Ces informations se trouvent généralement dans une page "mentions légales", "qui sommes-nous ?", "contacts" ou encore dans les conditions contractuelles intitulées, le plus souvent, "conditions générales de vente" elles doivent être rédigées de manière lisible et compréhensible et être accessibles avant la commande. N'hésitez pas à les consulter. En voici quelques-uns :

Amazon : <https://www.amazon.ca/>

Canadian Tire : <http://www.canadiantire.ca/fr.html>

Kijiji : <http://www.kijiji.ca/>

Apple Store (téléphones mobiles et tablettes) <http://www.apple.com/ca/fr/>

Google Play Store (téléphones mobiles et tablettes) <https://store.google.com/>

Microsoft (Magasin) pour ordinateurs, etc. https://www.microsoftstore.com/store/msca/fr_CA/home

Un bon moyen de tester un site est aussi d'appeler le numéro de téléphone indiqué.

L'achat d'un bien à l'étranger.

Internet permet d'acheter en dehors des frontières canadiennes. Toutefois, la législation varie d'un pays à l'autre. De plus, les prix indiqués ne comportent pas nécessairement les taxes et droits de douane, facturés en supplément parfois au moment de la livraison.

Guide d'achat en ligne

3. Le processus de commande et comment payer ?

La commande se déroule en plusieurs étapes. La validation de la commande est l'étape essentielle. Une fois la commande validée, vous serez engagé. Auparavant, vous aurez procédé au choix des produits et services, ainsi qu'à celui d'éventuelles modalités de livraison. Vous devrez également fournir des informations personnelles (nom, adresse postale...).

Je passe ma commande le plus tôt possible.

Même si certains sites affichent des délais de disponibilité et de livraison courts, l'objet que vous désirez n'est pas forcément en stock. Par ailleurs, comme tous les commerçants, les sites de vente sur Internet peuvent connaître une hausse ponctuelle de leur activité, susceptible de rallonger les délais initiaux.

En conséquence, si vous souhaitez recevoir votre commande pour un événement précis (Noël, cadeau d'anniversaire, etc.), passez-la le plus tôt possible. Les vendeurs à distance sont tenus d'indiquer une date ou un délai de livraison. À défaut, ils sont censés vous livrer sans retard injustifié et au plus tard trente jours après avoir passé commande.

Choisir son mode de livraison.

Vérifiez le mode de livraison standard proposé par le vendeur. Si vous décidez de choisir une livraison plus rapide et plus coûteuse que le mode de livraison standard proposé, le vendeur ne sera pas tenu de vous rembourser les frais supplémentaires en cas de rétractation.

Pour vous assurer que le vendeur sera en mesure de vous livrer, la loi lui impose d'indiquer les éventuelles restrictions de livraison (par exemple, lorsqu'il ne livre pas dans les DROM-COM ou à l'international).

Une étape-clé : le récapitulatif de commande et sa validation.

Vous devez avoir pu vérifier le détail de votre commande et son prix total, et corriger d'éventuelles erreurs, avant de la confirmer pour exprimer votre acceptation.

Vérifiez toujours ce que vous achetez. Le descriptif technique correspond-il à la photo ? Le produit est-il disponible ? Si vous commandez plusieurs produits techniques, sont-ils compatibles entre eux ? N'avez-vous pas doublé par erreur votre commande ? Les accessoires sont-ils compris ? Avez-vous pris des garanties ou assurances ?

Guide d'achat en ligne

Le prix indiqué est-il affiché en u.s. ? Inclut-il tous les frais ?

Pour valider votre commande, la mention “commande avec obligation de paiement”, ou une formule analogue indiquant que la passation d’une commande oblige à son paiement, doit être affichée. Une fois que vous avez payé, le cybermarchand doit vous adresser une confirmation de votre commande récapitulant le détail de vos achats, le plus souvent par courriel.

Pour pouvoir passer commande, la plupart des sites vous demandent de créer un compte client. Pour sécuriser vos données personnelles, il est recommandé de choisir des identifiants différents de ceux que vous utilisez sur votre boîte courriel, vos accès à votre banque en ligne... N’hésitez pas non plus à modifier vos mots de passe régulièrement.

Le paiement par carte bancaire est le plus courant et il est aussi sécurisé sur Internet que dans la vie courante. Les cartes prépayées sont aussi un bon moyen de payer vos achats.

http://media2.ledevoir.com/images_galerie/de_263088_181652/image.jpg

Le vendeur doit vous informer des moyens de paiement acceptés (carte bancaire, chèque, virement, mandat, etc.) avant que vous ne remplissiez votre panier.

Au moment d’indiquer dans un formulaire en ligne votre numéro de carte bancaire, sa date de validité et les trois derniers chiffres figurant au dos de votre carte dans l’espace signature (cryptogramme visuel), vérifiez toujours que vous transmettez vos données bancaires de façon cryptée. Cela se traduit par une adresse de page (URL) commençant par “https” au lieu de “http” et par l’apparition d’un cadenas fermé en bas à gauche ou à droite de votre navigateur. Ne transmettez pas vos données bancaires à des sites qui ne vous inspirent pas confiance, qui ne donnent aucune indication sur la société ou aucun point de contact (adresse, téléphone, courriel).

Quand ma commande sera-t-elle débitée ?

Lorsque vous passez une commande sur Internet, la loi autorise le vendeur à débiter aussitôt votre compte.

4. Recevoir le produit, il ne me plaît pas, je peux changer d’avis ?

Ma commande n’est pas livrée dans les temps, que faire ?

Si le cybermarchand permet le suivi de votre commande, contrôlez en l’état d’avancement. Vous pouvez également joindre le service client de la société par un numéro non surtaxé. Ce dernier doit être indiqué sur le site du vendeur, dans les CGV, sur le contrat et autres documents (ex. : facture, bon de livraison, etc.).

Guide d'achat en ligne

Le produit choisi n'est plus disponible, que faire ?

Vous pouvez annuler votre commande et obtenir son remboursement. Si les CGV le prévoient, le vendeur pourra vous proposer de vous envoyer à ses frais, un produit similaire. Vous êtes libre d'accepter ou non. Si vous avez accepté, mais que le produit ne vous convient pas, vous pouvez toujours le retourner au vendeur dans un délai de quatorze jours à compter de la date de réception.

Dois-je signer le bon de livraison les yeux fermés ?

Au moment de la livraison, en présence du transporteur, vérifiez toujours l'état de l'emballage et de son contenu. En cas de détérioration, faites vos remarques par écrit sur le bon que le vendeur est tenu de vous remettre lors de la livraison ou de la mise en service du produit, ou sur la facture si cette dernière vous est remise. Vous pouvez aussi les formuler par lettre recommandée, envoyée dans les trois jours qui suivent celui de la réception du colis, jours fériés non compris. Si le transporteur ne vous a pas laissé la possibilité de vérifier effectivement le bon état de votre colis et son contenu, sachez que vous avez alors dix jours pour informer le vendeur des défauts que vous avez constatés par lettre recommandée.

Sachez que le vendeur est votre premier et principal interlocuteur, car il est responsable de plein droit à votre égard, de la bonne exécution de votre commande. En d'autres termes, quel que soit le défaut constaté lors de la livraison, vous pouvez lui demander une nouvelle livraison, à ses frais. C'est lui qui devra, en cas de difficulté liée au transport, se retourner contre le transporteur.

Et l'emballage ?

Il est recommandé de conserver l'emballage du produit, au moins durant le temps de la garantie, afin de pouvoir renvoyer celui-ci dans un conditionnement optimal en cas de problème.

Le produit commandé auprès d'un professionnel ne vous convient pas ou vous avez changé d'avis. Ce droit de rétractation s'exerce librement : vous n'avez pas besoin de justifier les raisons du retour. Il vous est possible de tester le produit avant de décider d'exercer votre droit de rétractation. Néanmoins, limitez-vous aux seules manipulations qui sont nécessaires pour vous faire un avis sur le produit. Si vous décidez de renvoyer le produit au vendeur car il ne vous plaît pas ou que vous avez changé d'avis, le produit doit pouvoir être remis en vente. Ainsi, pour éviter tout litige, il est recommandé de retourner le produit au vendeur dans l'emballage d'origine.

Pour obtenir le remboursement.

Vous devrez renvoyer le produit dans les quatorze jours suivant l'envoi de votre décision de rétractation (ex. : date d'envoi de votre mail, d'un formulaire, d'un courrier). Le vendeur devra alors procéder au remboursement dans un délai de quatorze jours suivant la date à laquelle il est informé de votre décision de vous rétracter (ex. : la date d'envoi de votre mail, d'un formulaire, d'un courrier). Il peut cependant différer le remboursement jusqu'à réception de votre produit retourné, ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve de renvoi de votre produit (pensez à conserver

Guide d'achat en ligne

votre bordereau de retour avec cachet de La Poste, par exemple). Passé ce délai, les sommes dues seront productives d'intérêts. **Remboursement** [Apple](#), [Google](#).

Mais ce droit est limité.

Il ne sera ainsi pas possible d'obtenir le remboursement pour les CDs, DVDs, ou logiciels dont l'emballage aura été enlevé. Il en est de même pour les produits d'hygiène ou de santé qui ont été descellés (film plastique protecteur retiré, par exemple). Dans le cas de voyages achetés en ligne, de biens périssables (comme les denrées alimentaires) ou confectionnés sur mesure, le droit de rétractation n'existe pas. Ce dont vous devez être informé avant de passer votre commande.

Faut-il un numéro de retour ?

Pour des raisons de traçabilité, les professionnels demandent parfois aux clients d'obtenir un numéro de retour et de l'indiquer sur le colis. Afin d'accélérer votre remboursement, il est recommandé de respecter cette demande du professionnel, dès lors que vous pouvez obtenir simplement et sans frais ce numéro de retour.

Que doit me rembourser le professionnel et sous quelle forme ?

Le professionnel est tenu de vous rembourser l'intégralité des sommes que vous avez versées, y compris les frais d'expédition initiaux, sans demander aucuns autres frais, tels que des 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 les conditions de vente pour en savoir plus). Vous êtes redevable des frais de renvoi du produit, sauf si le professionnel a omis de vous en informer.

En cas de rétractation, le professionnel vous rembourse via le même moyen de paiement utilisé pour passer votre commande. Il peut vous proposer un autre moyen de paiement, mais vous devez en être expressément d'accord.

Les garanties légales

Le professionnel doit garantir un produit conforme à la description initiale de la fiche produit et sans défauts cachés, même s'il s'agit d'un bien d'occasion.

Si le produit reçu est impropre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable ou qu'il ne correspond pas à la description donnée par le vendeur (par exemple : erreur sur la taille ou la couleur), vous pouvez bénéficier de la garantie légale de conformité. Cette garantie s'applique dans un délai de deux ans à compter de la réception du produit.

Vous avez alors le choix entre la réparation ou le remplacement du produit acheté. Si le remplacement ou la réparation ne sont pas possibles, le vendeur doit vous rembourser intégralement (si vous rendez le produit) ou partiellement (si vous gardez le produit).

Guide d'achat en ligne

Vous pouvez aussi bénéficier de la garantie légale des vices cachés. Si vous découvrez après l'achat un défaut du produit, non apparent et antérieur à la date d'achat, affectant fortement son usage, vous pouvez mettre en œuvre cette garantie dans les deux ans à compter de la découverte du défaut. Vous pourrez demander une réduction du prix ou être remboursé.

Dans les deux cas, les frais de retour sont à la charge du professionnel.

À ces garanties légales peut s'ajouter une garantie dite "commerciale" (extension de garantie, etc.). N'hésitez pas à en prendre connaissance en consultant les CGV. Si vous rencontrez un problème avec votre commande, le premier réflexe est de contacter au plus vite le service client de la société.

Comment joindre le service client ?

Les cybermarchands ont l'obligation de vous communiquer les coordonnées permettant d'entrer rapidement en contact et de communiquer directement avec eux ; il s'agit notamment de leur numéro de téléphone et de leur adresse électronique.

Les vendeurs proposent généralement différents moyens de contact : suivi en ligne, courriel, téléphone... Ces informations figurent le plus souvent dans les mentions légales et les conditions générales de vente. Les appels téléphoniques concernant la bonne exécution du contrat (suivi de la commande, service après-vente, exercice du droit de rétractation) et la gestion des réclamations ne peuvent pas être surtaxés.

Le téléchargement sur Internet

La dématérialisation croissante des offres culturelles facilite leur diffusion sous format numérique sur Internet. Ainsi, vous pouvez rapidement télécharger de la musique, des films ou encore des livres. Mais ce sont des œuvres culturelles protégées par le droit d'auteur et qui ne peuvent être diffusées sur Internet qu'avec l'accord de leur auteur.

Comment télécharger légalement ?

Le téléchargement sur Internet est légal ! En effet, qu'il soit gratuit ou payant, il est légal s'il se fait avec l'autorisation des auteurs des œuvres téléchargées.

Un site de téléchargement légal doit présenter des mentions légales précises et détaillées mentionnant leur respect du droit d'auteur.

Un autre indicateur est lié à la présence de publicités intempestives (via l'ouverture de fenêtres "popup" par exemple) destinées pour la plupart aux adultes : en général, ce type de site ne propose pas de téléchargement légal.

Guide d'achat en ligne

5. Acheter ou vendre sur une plateforme, les échanges et partages entre particuliers ?

N'oubliez pas que, dans le cadre d'une vente entre deux particuliers, les règles et les garanties applicables ne sont pas forcément identiques à celles offertes si vous achetez auprès d'un professionnel.

Kijiji : <http://www.kijiji.ca/>

LesPAC : <http://www.lespac.com/>

J'achète, quels sont mes droits ?

Vos droits dépendent principalement de la qualité de votre vendeur : professionnel ou particulier. En effet, à l'égard d'un particulier, le droit de la consommation ne s'applique pas. Ainsi, par exemple, vous ne pourrez pas invoquer automatiquement un droit de rétractation. Celui-ci n'existe que si le vendeur est un professionnel. Vous ne pourrez donc pas nécessairement changer d'avis si vous achetez auprès d'un particulier. Aussi, afin d'éviter de mauvaises surprises, pensez à bien lire l'annonce et n'hésitez pas à poser des questions au vendeur avant d'acquérir le bien. Entre particuliers, une facture rédigée simplement avec détails, garantie et autres informations peut vous éviter bien des désagréments futurs.

Le système de notation

Les principaux sites mettant en relation des particuliers proposent des systèmes où l'acheteur note son vendeur, et réciproquement. Il s'agit d'un mécanisme de confiance qui permet aux interlocuteurs de s'évaluer sans ne s'être jamais rencontrés. Ce système communautaire de construction de la confiance est intéressant. Assurez-vous toutefois que les avis sont en nombre suffisant et qu'ils sont argumentés.