



## **COMMERCE ELECTRONIQUE: CONSEILS PRATIQUES POUR ACHETER EN TOUTE SECURITE**

Le réseau des Centres Européens des Consommateurs («ECC-Net») constate une augmentation constante des litiges des consommateurs lors d'un achat sur Internet. Afin d'éviter toute mauvaise surprise lors de ces achats, nous vous conseillons de prêter attention aux points suivants lorsque vous passez commande:

### **LE PROFESSIONNEL**

Le vendeur professionnel présent sur Internet doit indiquer son nom, son adresse et son numéro de téléphone. Une seule adresse e-mail n'est en aucun cas suffisante.

### **LE PRODUIT**

Le professionnel doit décrire précisément l'article proposé à la vente. Il est, en outre, tenu de confirmer par écrit la réception de la commande.

### **LE PRIX**

Vérifiez que le prix inclut la TVA, les taxes de services et les frais de port. Si vous passez une commande en dehors de l'Union européenne, les droits de douane et autres taxes peuvent augmenter considérablement le prix.

### **LA COMMANDE ET LE DROIT DE RETRACTION**

Pour plus de sécurité, imprimez la confirmation de votre commande ainsi que le formulaire de commande complété et éventuellement la description initiale du produit. En cas de conflit, vous serez ainsi en mesure de prouver par écrit ce que vous avez commandé et à quel prix. Sachez que vous bénéficiez dans tous les pays de l'UE d'un délai de rétractation d'un minimum de 14 jours pendant lesquels il vous est possible de retourner votre commande, sans justificatif, ni pénalité.

### **LA LIVRAISON**

Pour les commandes en provenance de l'étranger, attendez-vous à de plus longs délais de livraison. Essayez de clarifier au préalable la question des délais avec le professionnel et fixez un délai précis. A la livraison, vérifiez toujours l'état de la marchandise et signalez immédiatement d'éventuels dégâts en les marquant sur le bordereau de livraison et/ou en les signalant par écrit au professionnel.

### **LE PAIEMENT**

La prudence s'impose si vous payez votre commande par carte de crédit ou carte-client. Informez-vous au préalable afin de savoir si le fournisseur en ligne utilise un mode de paiement sécurisé (ex.: affichage d'un cadenas en bas à droite de l'écran) permettant l'envoi en toute sûreté de vos coordonnées personnelles. Si la marchandise commandée n'est pas livrée, le prix payé par carte de crédit pour son acquisition pourra éventuellement être récupéré auprès de l'organisme émetteur de la carte de crédit. Dans la mesure du possible, essayez d'éviter de payer via des entreprises spécialisées dans le transfert d'argent en ligne de personne à personne. Ce mode de paiement n'est recommandé que pour des paiements entre des personnes de connaissance proche.

## LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Contrôlez les déclarations du fournisseur relatives au traitement des données personnelles et à leur transmission à des tiers. Vérifiez notamment si votre accord pour la transmission de données personnelles à des tiers est établi d'office. Si tel est le cas, il vous faudra cliquer sur la case correspondant à cette clause afin de la désactiver. Quoiqu'il en soit, ne communiquez que les données nécessaires pour votre commande et ce, afin d'en éviter toute exploitation abusive.

## LABEL DE QUALITE

Les labels de qualité constituent une garantie d'une plus grande sécurité. Ils sont délivrés par des organismes de certification à certains fournisseurs en ligne qui les affichent ensuite sur leur site internet. Pour obtenir une telle certification, le vendeur en ligne doit satisfaire au Code de conduite élaboré par l'organisme émetteur du label de qualité. Au Luxembourg, c'est l'Office Luxembourgeois d'Accréditation et de Surveillance (OLAS) qui est compétent ([www.ilnas.public.lu](http://www.ilnas.public.lu)).

## LES ARNAQUES ET LES FRAUDES

Soyez prudent face à des offres ou des produits extrêmement bon marchés, présentés comme de véritables aubaines. Cherchez dans les moteurs de recherche et les forums sur internet le nom du site de vente en ligne afin de vérifier le témoignage d'autres consommateurs. Faites également attention à toutes les offres frauduleuses se multipliant par e-mail concernant les fausses loteries, le «phishing» ou hameçonnage (technique frauduleuse utilisée par les pirates informatiques pour récupérer des informations, généralement bancaires) et autres «SCAM» vous promettant une grosse somme d'argent.

## LES VENTES AUX ENCHERES EN LIGNE

En cas de litige pour non réception ou non-conformité de la marchandise à l'annonce, les plateformes d'enchères et de paiement en ligne prévoient des délais maximums pour effectuer une réclamation. Nous vous conseillons de bien prendre connaissance des conditions générales de vente de ces sites.

Attention également lors d'un achat auprès d'un particulier, même par l'intermédiaire d'un site aux enchères, vous ne bénéficierez pas des mêmes droits et vous ne pourrez pas utiliser notamment votre droit de rétractation.

### Aide et informations complémentaires

Si vous n'arrivez pas à obtenir satisfaction lors d'un litige transfrontalier et pour tout renseignement complémentaire, contactez le Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg et/ou le réseau des Centres Européens des Consommateurs («ECC-Net»).

Pour plus d'informations sur ce sujet :

- «eYouGuide» – **Vos droits en ligne**: Guide édité par la Commission européenne sur vos droits en ligne, [http://ec.europa.eu/information\\_society/youguide/navigation/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/information_society/youguide/navigation/index_fr.htm).

- Voir aussi notre fiche pratique «**Commerce électronique: les droits des consommateurs**», [www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu).

Centre Européen des Consommateurs GIE  
2A, rue Kalchesbrück • L-1852 Luxembourg  
Tél.: +352 26 84 64-1 • Fax : +352 26 84 57 61  
[info@cecluxembourg.lu](mailto:info@cecluxembourg.lu) • [www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu)



Co-funded by  
the European Union

L'auteur de la présente fiche d'information ne peut être tenu pour responsable des éventuelles erreurs ou omissions qui y subsisteraient malgré tout le soin porté à sa rédaction. Ni la Commission européenne, ni aucune autre personne n'est responsable de l'usage fait éventuellement d'informations tirées de cette fiche d'information.

Le CEC Luxembourg est un groupement économique créé par l'Etat luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs. Il est soutenu et cofinancé par la Commission européenne.