

COMMERCE ÉLECTRONIQUE: **CONSEILS PRATIQUES POUR ACHETER EN TOUTE SECURITE**

Afin d'éviter toute mauvaise surprise lors d'un achat en ligne, le Centre Européen des Consommateurs vous conseille 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 adresse e-mail seule n'est pas suffisante. Lisez les mentions légales et les conditions générales de vente.

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 éventuels frais de dossier et les frais de livraison. 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, enregistrez 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'au moins 14 jours pendant lesquels il vous est possible de retourner votre commande, sans justificatif, ni pénalité. Les frais de retour peuvent être à votre charge.

LA 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 puis en les signalant par écrit au professionnel.

LE PAIEMENT

Vérifiez que le mode de paiement est sécurisé (ex.: affichage d'un cadenas et URL débutant par <https://...>). 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 proches.

LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Contrôlez les déclarations du fournisseur relatives au traitement des données personnelles et à leur transmission à des tiers. Depuis le 25 mai 2018 le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) renforce les droits des consommateurs concernant le traitement de leurs données personnelles.

LES ARNAQUES ET LES FRAUDES

Soyez prudent face à des offres ou des produits extrêmement bon marché, 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 ENCHÈRES 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, car vous ne bénéficierez pas des mêmes droits et vous ne pourrez notamment pas utiliser 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 :

- Notre fiche pratique «**Commerce électronique: les droits des consommateurs**», www.cecluxembourg.lu.
- Beesecure <https://www.bee-secure.lu/fr>

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 • 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.