



14-12-2018

## Les achats en ligne

Les fêtes approchent et ton fil d'actualité est inondé de publicités « Tout à moins 20% » et de slogans cultes « Hurlez de plaisir » (Zalando). Les articles proposés et leurs prix te semblent alléchants mais tu hésites à les mettre dans ton panier car tu conserves quelques doutes sur le processus d'achat en ligne. Pas de panique ! Infor Jeunes fait le point sur tes droits ainsi que sur quelques éléments auxquels tu dois faire attention si tu achètes à distance.



## SÉCURITÉ

Une des premières choses que tu dois vérifier lorsque tu commandes sur internet, c'est si le site que tu consultes est bien sécurisé. C'est notamment le cas lorsqu'il y a un « s » à la fin du **http** ainsi qu'un **cadenas**. S'il n'y en a pas, tu dois rester méfiant. De même, un bon indicateur de la fiabilité du site internet est la présence et l'accessibilité aux conditions générales de vente. Nous t'invitons à en prendre connaissance avant de finaliser ton achat.

## INFORMATION

Ensuite, tu dois t'assurer que tu disposes d'informations suffisantes à la fois sur le vendeur et sur l'achat de ton produit. **L'identité et les coordonnées** du vendeur (siège social, numéro de téléphone, mail,...) doivent être bien visibles, généralement en bas de la page. Avant de passer ta commande, il est aussi impératif que les principales caractéristiques du bien ainsi que son prix total (comprenant TVA, frais de livraison,...) te soient mentionnés.

Le site internet doit également indiquer le(s) mode(s) de paiement, les modalités d'exécution du service, l'existence ou non d'un droit de rétractation et les éventuelles dispositions prévues pour le traitement des réclamations.

## DOUBLE CLIC ET PAIEMENT SÉCURISÉ

Tous les achats en ligne sont soumis à la règle du **double clic** qui prévoit que tu dois cliquer au minimum deux fois et recevoir un récapitulatif de ta commande avant que la vente ne soit définitivement conclue. Une fois ta commande passée, tu recevras un accusé de réception qui va reprendre les différents achats que tu as effectués.

Les sites de vente doivent être en mesure de garantir la sécurité du paiement et d'éviter toute obtention frauduleuse de tes données bancaires.

## RÉTRACTATION

Si par la suite, tu regrettes ton achat, pas d'affolement ! En général, tu bénéficies d'un **droit de rétractation** qui permet à tout consommateur d'annuler son contrat de vente, sans devoir se justifier, pendant une période de 14 jours à dater de la livraison. Dans ce cas, tu seras remboursé de ton achat mais les frais de renvoi seront à ta charge sauf si le vendeur décide de s'en charger.

Les conditions, le délai ainsi que les modalités d'exercice de ton droit de rétractation doivent figurer clairement sur le site du vendeur. S'il ne t'informe pas suffisamment, le délai initial de **14 jours est prolongé jusqu'à un an**. Un formulaire de rétractation doit d'ailleurs être mis à ta disposition.

## LITIGE

Si tu estimes que tes droits en tant que consommateur n'ont pas été respectés, tu dois t'adresser en priorité au vendeur afin qu'il règle le problème. En principe, il te suffit de suivre la procédure décrite dans les conditions générales de vente et/ou de te rendre sur l'onglet « litige » du site internet.

S'il refuse d'intervenir, tu peux solliciter l'aide de différents organismes qui varient suivant le pays du siège sociale du vendeur.

- Si le vendeur est établi en Belgique, tu peux contacter **Belmed** qui est un service de médiation en ligne.
- Si le vendeur est établi dans d'un Etat membre de l'UE, il faut prendre contact avec le **Centre européen des consommateurs**.
- Si le vendeur est établi hors de l'UE, tu peux porter plainte auprès d'**econsumer.gov**.

## PLUS D'INFOS ?

- Livre VI, Titre 3, Chapitre 2 du Code de droit économique
- Dossier juridique "Les jeunes et internet "