

**Information du Secteur Juridique daté du mercredi 19 août 2009****Les cahiers de l'afoc n°187****QUELLES INFORMATIONS PARTICULIÈRES  
DOIS-JE VÉRIFIER SI J'ACHÈTE SUR UN  
SITE ÉTRANGER?****L'achat sur des sites hors de France se développe. Il nécessite de prendre certaines précautions supplémentaires.**

Près d'un acheteur sur quatre a acheté un bien à l'étranger au cours des six derniers mois.

Il convient toutefois de redoubler de vigilance en cas d'achat hors de France, car les litiges sont proportionnellement plus nombreux et difficiles à résoudre.

– Tout d'abord, pensez à vérifier que le produit n'est pas interdit en France ou soumis à des conditions de commercialisation spécifiques. Par exemple, la vente à distance de tabac est interdite en France. Les médicaments sont soumis à un système d'autorisation particulier. Les DVD peuvent être lisibles uniquement dans certaines zones géographiques, etc. Il convient également de s'assurer que le produit que vous désirez acheter fonctionnera en France (prise électrique, standards vidéo, câble...) et que vous pourrez éventuellement remplacer facilement et à un coût raisonnable certains éléments le composant (les consommables...).

Autre point important à vérifier: le produit que vous souhaitez acheter bénéficie-t-il d'une garantie? Si oui et sous réserve que la garantie s'applique en France, il convient de s'informer sur les conditions d'exercice de cette garantie (le produit doit-il être renvoyé à l'étranger ou peut-il être réparé en France?).

– Ensuite, s'agissant des prix, ceux indiqués sur des sites hors de France peuvent exclure un certain nombre de frais supplémentaires qui viendront s'ajouter au prix initial: taxes, droits de douanes, frais de transport... Ainsi, pour des DVD ou CD vierges, une redevance complémentaire sera exigible. Lors de votre achat, renseignez-vous sur les sommes complémentaires à verser, surtout lorsque vous contractez hors de l'Union européenne. Un autre réflexe à avoir lors d'un achat à l'étranger hors zone euro consiste à prendre connaissance du taux de change.

Attention, les consommateurs ne bénéficient pas toujours des mêmes droits selon le lieu où est installé le commerçant.

Lorsque le site n'est pas en langue française, il est difficile d'exercer un recours en France en cas de litige. De plus, la langue utilisée aura une incidence sur la loi applicable. Enfin, s'il n'y a pas de version française du site, assurez-vous que vous comprenez bien les termes du contrat (durée d'engagement...).

– Au sein de l'Union européenne, les cybermarchands ont l'obligation d'indiquer des coordonnées permettant d'entrer rapidement et directement en contact avec elle. Assurez-vous que vous disposez de moyens de communication avec le cybermarchand et que son adresse postale est indiquée sur le site.

À cette occasion, vérifiez si l'entreprise est située dans l'Union Européenne (UE) ou non: des dispositions protectrices minimales sont assurées au sein de PUE et la coopération judiciaire est renforcée.

– Il existe un service de médiation sur l'internet, dépendant du Forum des droits sur l'internet qui a ouvert en octobre 2004. Ce service est compétent pour les différends de nature juridique liés à l'usage de l'internet et impliquant au moins un particulier. Son mode de règlement des litiges «en ligne» (Online Dispute Resolution ou ODR), semble bien adapté à la résolution des différends liés à l'internet. Depuis son ouverture, le service argue avoir reçu 20.000 demandes et traité près de 10.000 dossiers avec un taux de résolution des affaires variant entre 85 et 89% selon les années. En 2006, le service a été notifié par les pouvoirs publics français aux autorités communautaires comme point de contact pour les différends transnationaux.

Le service de médiation est entièrement gratuit et est accessible depuis le portail: [www.foruminternet.org](http://www.foruminternet.org).

Le 7 avril 2009, Le Forum des droits sur l'internet, et la Cour d'appel de Paris ont signé un protocole d'accord. Celui-ci vise à améliorer le service rendu aux Français en matière de résolution des litiges liés à l'internet. Il encadre une

expérimentation d'un an avec des juridictions pilotes pour favoriser l'information des particuliers sur le cadre juridique et développer la médiation en ligne du Forum des droits sur l'internet aux différents stades du recours à la justice.

<http://www.force-ouvriere.fr/>