

Acheter en ligne : un rappel des conseils pour ne pas se faire avoir

Acheter en ligne n'est pas sans risques. **Quelques règles sont à suivre :**

- **Vérifier l'identité** du vendeur et **sa e-réputation**. Les sites marchands basés en France ou en Europe offrent davantage de garanties que ceux installés hors Union européenne. Des avis en ligne peuvent exister, il faut s'y référer.
- **Au moment de passer la commande**, quelques précautions s'imposent pour éviter les mauvaises surprises : **contrôler les caractéristiques du produit**, pas simplement la photo en ligne, **comparer les prix et les services** sur d'autres sites notamment les éventuels essais ou tests qui existeraient.
- **Pour le paiement** : avant de donner le numéro de sa carte, il faut s'assurer que la **page est bien sécurisée** (l'adresse « http://... » se transforme en « https://... », avec un « s » pour « Secure ». Parfois, un cadenas fermé apparaît dans la fenêtre du navigateur). L'usage de cartes de paiement virtuelles ou de cartes prépayées permet d'éviter les pièges. Il est important de vérifier que le montant débité sur son compte correspond bien à la commande effectuée. Sinon, contacter sa banque pour obtenir des explications.
- **La livraison de la commande** doit arriver à la **date convenue**, au **plus tard 30 jours après** la conclusion de votre commande. En l'absence de livraison, après mise en demeure par courrier recommandé, le contrat est annulé et les sommes versées, remboursées au plus tard dans les 14 jours.
- Il faut **vérifier l'état de la marchandise** lors de la livraison, en présence du livreur si possible. En cas de non conformité ou de défectuosité, vous pouvez refuser le produit à la livraison ou le retourner au vendeur.
- Une **fois la livraison effectuée, vous disposez de 14 jours** pour informer le vendeur de votre décision de vous rétracter, sans vous justifier, et sans avoir à payer de pénalités (*art. L.221-18 du Code de la consommation*). Vous disposez ensuite de 14 jours francs pour le renvoyer à vos frais.
- **En cas de litige**, contacter le service client. S'il persiste, rapprochez vous de l'**AFOC** ou saisissez le médiateur correspondant (www.economie.gouv.fr/mediation-conso).

AFOC de l'Essonne

Lundi et jeudi après midi,

Adresse : 12, Place de l'Agora - 91000 Évry

TEL : 01 60 79 22 18

@ : afoc91@gmail.com

 <https://twitter.com/afoc91>

 <http://afoc91.unblog.fr>