



ACHATS SUR INTERNET

Maison des associations

8 juin 2023



QUI SOMMES NOUS ?

L'UFC Que Choisir est une association loi 1901 indépendante de l'État, des fabricants, des commerçants, des groupes financiers, des partis politiques, et plus généralement, de tout intérêt autre que celui des consommateurs.

L'UFC Que Choisir est un réseau de 142 associations locales et 4300 bénévoles qui comptent aujourd'hui 140 000 adhérents.

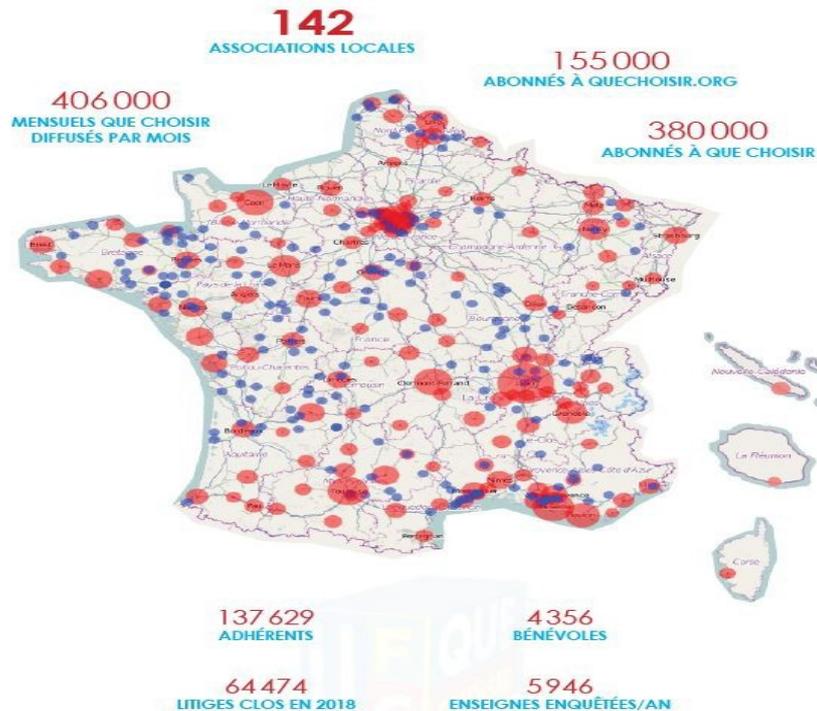
L'UFC Que Choisir est une association strictement consumériste qui a trois missions principales :

- L'information et l'éducation des consommateurs
- La défense des droits des consommateurs
- La promotion des intérêts des consommateurs



L'UFC-QUE CHOISIR

Un véritable réseau de proximité

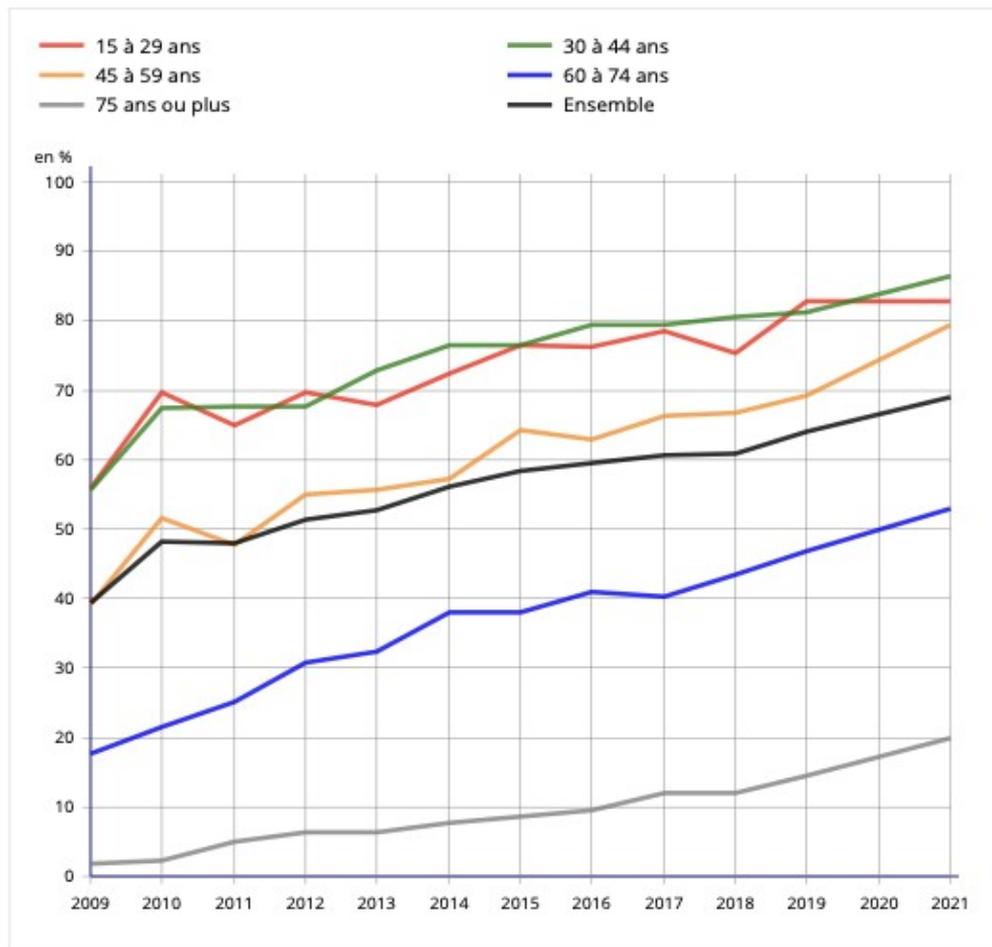


En Savoie : 3 associations
Aix les Bains
Albertville
Chambéry



En 2021, 82,7 % des individus de 15 à 29 ans vivant dans un ménage ordinaire ont réalisé un achat sur l'internet au cours des douze derniers mois.

Champ : France, ensemble des individus de 15 ans ou plus vivant dans un ménage ordinaire.





Séquence 2

Evaluer la fiabilité d'un site e-commerce.

Pour chacun de ces sites, vous direz :

- ce qui vous plaît ou vous attire sur ce site ;
- quels sont les indices de fiabilité de ce site ?
- quels sont les indices suspects de ce site ?

<https://1001-soldes.com/>

<https://www-showpingdeal-com>

<https://www.decathlon.fr/>

<https://www.laredoute.fr>

Place de marché ou site du vendeur ?

Sur un site d'e-commerce, vous pouvez acheter des produits qui sont vendus directement par le propriétaire du site soit par d'autres vendeurs hébergés sur le site via une « market place », soit par des intermédiaires, soit par des sites de « dropshipping » (livraison directe) : les produits ne leur appartiennent pas, ne gèrent ni les stock, ni l'expédition.

Attention : de faux sites se donnent un nom de domaine ressemblant au nom de domaine officiel de la marque en question.



LES INDICES DE FIABILITE D'UN SITE

Mentions légales obligatoires

Les avis des « consommateurs »

L'URL ou adresse du site comporte « https » – et non « http »

Les pages « créer un compte » sont correctes





LES INDICES SUSPECTS

- Les réductions de prix : vraies réductions ou fausses réductions ?
- Lorsque l'on cherche à identifier qui est le vendeur, on relève des indices suspects : aucune information intéressante sur la page « À propos de nous » ; la page « Nous contacter » nous indique que la société est basée à Shanghai.
- L'adresse indiquée pour le contact par courriel (service@bogxing.com) est suspecte
- Pour connaître les CGV, on se rend sur la page « Termes et conditions » : attention traduction et orthographe ! On s'aperçoit en outre que « le contrat est régi par les lois d'Angleterre et du Pays de Galles... ».



MESSAGES CLES

- ✓ **Qui est le vendeur :**
- ✓ **Relation commerciale :** Modes de livraison et de paiement, Délai livraison et rétractation, Garanties légales (dans les CGV)
- ✓ **Pages sécurisées :** https
- ✓ **Achat à l'étranger :** droit français ou minimum Union Européenne ?



Séquence 3 :

Les bons réflexes pour acheter en ligne

Au moment de l'achat

- Le consommateur qui croit déceler une bonne affaire **doit comparer les prix** pour distinguer les vraies promotions des fausses.
- Le consommateur **doit vérifier le contenu de son panier** avant de le valider. Attention aux cases précochées !
- Le produit est-il disponible ?
- Le consommateur gagnera à **conserver une copie des courriels** envoyés par le site (confirmation de création du compte, confirmation etc.).





Séquence 3 :

Les bons réflexes pour acheter en ligne

Au moment de l'achat

- Le consommateur qui croit déceler une bonne affaire **doit comparer les prix** pour distinguer les vraies promotions des fausses.
- Le consommateur **doit vérifier le contenu de son panier** avant de le valider. Attention aux cases précochées !
- Le produit est-il disponible ?
- Le consommateur gagnera à **conserver une copie des courriels** envoyés par le site (confirmation de création du compte, confirmation etc.).





Séquence 3 :

Les bons réflexes pour acheter en ligne

Au moment du « clic »

Vérifier sa commande : composition du panier, mode et délai livraison (le double clic de validation)

Paiement en ligne sécurisé : https et cadenas

Ne pas garder carte en mémoire.





Séquence 3 :

Les bons réflexes pour acheter en ligne

Au moment prévu pour la livraison

- Le consommateur a vraiment intérêt à vérifier la conformité de la livraison à la commande, en présence du livreur, qui a l'obligation d'autoriser ce contrôle.
- Le livreur vous refuse cette possibilité de contrôle ? Indiquez-le sur le bon de livraison.



Séquence 3 :

Les bons réflexes pour acheter en ligne

- ✓ Le colis ou le produit est endommagé ? Le plus simple est de le refuser. Si néanmoins vous tenez à` accepter ce colis, il faut émettre des réserves précises sur le bon de commande (« un angle est abîmé » ; « on entend un bruit de verre cassé »).

L'absence de réserves à la livraison, complique l'apport des preuves en cas de réclamation par la suite.

- ✓ Retard de livraison : LRAR.
- ✓ Pour vérifier la conformité de certains produits à la commande, il faut les installer. Si un défaut se manifeste lors de l'installation, écrivez rapidement au vendeur par LRAR en faisant valoir la garantie légale de conformité.



Séquence 3 :

Les bons réflexes pour acheter en ligne

Exercer son droit de rétractation :

le consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception pour exercer son droit de rétractation. Il peut aussi exercer ce droit avant la livraison.



Séquence 3 :

Les bons réflexes pour acheter en ligne

Exercer son droit de rétractation :

le consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception pour exercer son droit de rétractation. Il peut aussi exercer ce droit avant la livraison.



La détention de contrefaçons, comme la vente, constituent un délit. Les vendeurs et détenteurs de marchandises de contrefaçon peuvent être sanctionnés à ce titre.

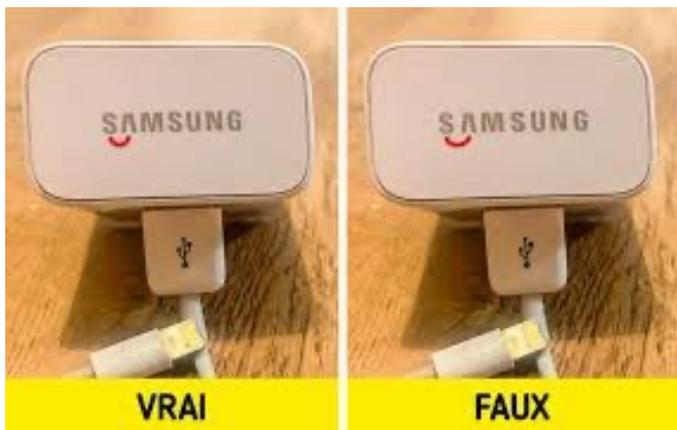
Les sanctions pénales peuvent aller jusqu'à 300 000 euros d'amende et trois ans de prison

Il existe aussi des sanctions douanières.

Et des dommages et intérêts pour le propriétaire de la marque.

Les contrefaçons

La reproduction, l'imitation ou l'utilisation totale ou partielle d'un droit de propriété intellectuelle sans l'autorisation de son propriétaire.





Reconnaitre une contrefaçon :

- Lieu de vente
- Qualité du produit
- Prix
- Etiquetage
- Emballage
- Vendeur mal identifié

Identifier un médicament contrefait

CODE BARRES

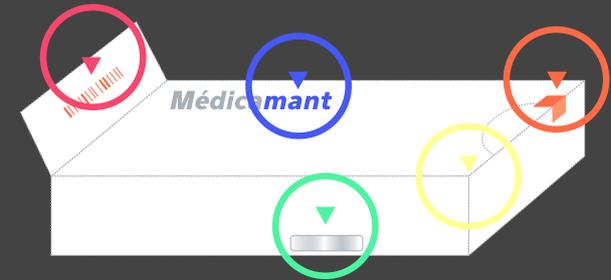
Composé de 13 caractères, cette codification est destinée à assurer la traçabilité du produit tout au long de la chaîne de distribution.

ORTHOGRAPHE

Les faux médicaments présentent souvent une orthographe inexacte ou parfois proche du nom du vrai médicament.

TÉMOINS D'EFFRACTION

Ces étiquettes de sécurité permettent de garantir l'intégrité de l'emballage. Elles témoignent de sa non-ouverture avant distribution.



HOLOGRAMMES

Les hologrammes, particulièrement difficiles à reproduire par les contrefacteurs, viennent compléter le dispositif de sécurisation de la boîte de médicaments.

INTÉGRITÉ DE L'EMBALLAGE

Les boîtes de faux médicaments présentent généralement des signes extérieurs attirant le doute sur la qualité du médicament. Les boîtes peuvent être pré-découpées et collées grossièrement à la main.

Les droits de douane et TVA



Que faire si problème ?

LRAR au vendeur

Contrefaçons : Répression des fraudes. Signalconso.

Centre européen des consommateurs.

Associations de consommateurs.



ACHETER ?

- B** Besoin
- I** Immédiat
- S** Semblable
- O** Origine
- U** Utile