

Bien choisir un site marchand

- L'apport des comparateurs
- Les éléments à vérifier en arrivant sur un site marchand
- Les droits de l'acheteur varient selon le vendeur

En France, le commerce en ligne connaît un succès grandissant. Acheter sur internet est devenu une opération courante pour beaucoup d'internautes.

Avec un chiffre d'affaires moyen de 72 milliards d'euros en 2016, le e-commerce concerne 36,6 millions de français. Acheter sur internet comporte de nombreux avantages, plus de files d'attente ni de contraintes d'horaires et la possibilité de comparer les offres et de faire ses achats sans quitter son domicile.

Mais pour pouvoir en profiter pleinement, le cyber-acheteur doit garder à l'esprit que, selon le vendeur auquel il a affaire, ses droits ne sont pas les mêmes.

L'apport des comparateurs

Les sites de comparaison se multiplient sur internet. Il serait ainsi possible de tout comparer, notamment de l'électroménager, des voyages, les auto-écoles. La promesse des comparateurs étant d'accéder au meilleur rapport qualité/prix.

Alors qu'un consommateur conçoit le comparateur comme un outil objectif de comparaison, la réalité est souvent très différente :

- Un comparateur ne compare qu'une quantité plus ou moins limitée d'offres et ne donne donc pas forcément une vision exhaustive du marché. En matière d'assurance, il est fréquent que les grandes entreprises soient absentes au profit de petits assureurs qu'on ne connaît pas.
- Le classement par défaut des comparateurs est rarement fait en fonction du tarif mais selon des critères assez subjectifs comme « *la pertinence* » ou la « *popularité* ». On doit donc s'interroger sur la raison pour laquelle une offre donnée, qui n'est pas forcément la moins chère, va apparaître comme étant la plus pertinente.

Devant une situation préjudiciable pour le consommateur, les obligations d'information des comparateurs ont été renforcées. Ces sites doivent notamment indiquer la définition du critère de classement utilisé, l'existence d'une rémunération pour être intégré au comparateur et son incidence sur le classement.

Le respect de ces obligations d'information et le contenu des informations délivrées sont des critères pour permettre de juger du sérieux d'un site de comparaison.

Les éléments à vérifier en arrivant sur un site marchand

Lorsqu'on utilise un moteur de recherche pour trouver un site, il faut être prudent face aux premiers résultats qui sont proposés. Les premières réponses qui s'affichent sont souvent des réponses publicitaires qui peuvent être sans lien direct avec votre recherche.

Le commerçant en ligne doit être clairement identifié, il doit notamment fournir sa dénomination sociale, ses coordonnées postales, électroniques et téléphoniques permettant d'entrer effectivement en contact avec lui. La mise en place d'un formulaire de contact n'est pas suffisante, il faut se méfier des sociétés qui indiquent une boîte postale.

Les droits de l'acheteur varient selon le vendeur

◆ Vendeur professionnel en propre ou place de marché

Sur le site internet d'une grande enseigne, on n'achète pas toujours auprès de cette grande enseigne. De nombreux sites internet ont mis en place une **Market Place** ou **place de marché**, ils permettent ainsi à des entreprises tierces de venir vendre leurs produits. Quand on cherche à réaliser un achat sur le site de ces cybermarchands on peut obtenir les exemples suivants :

Panier 1/2 : Vendu et expédié par **F**



TV LED Sony Bravia KD-55XE8596

Téléviseurs LCD 44" à 55" - Sony

✓ En Stock

Garantie 100% Immédiat 5 ans

249€⁹⁰ soit 4€¹⁶/mois

en savoir plus

Panier 2/2 : Vendu et expédié par **Ti** depuis Espagne



Philips 55PUS6551 6500 Series - 55" TV LED **Neuf**

Téléviseurs LCD 44" à 55" - Philips

✓ En stock

- Si la première télévision est bien vendue par le cybermarchand lui-même, une mention indique que le deuxième article est vendu par une entreprise tierce.
- Sur cet autre site internet, le premier réfrigérateur est vendu par le cybermarchand lui-même, alors que le deuxième est vendu par un vendeur « *pro* » et donc une entreprise tierce.

OCEANIC OCEAFC235 S Réfrigérateur combiné congélateur bas-235L (172+63) -Froid statique-A+-L54xH170cm...

11 clients ont attribué la note maximale à ce produit ★★★★★

Vendu et expédié par C...

Enregistrer ce produit pour plus tard

Nous vous recommandons :

En cas de panne ou de casse : votre produit est réperé ou remboursé.

Garantie Panne + Casse 3 ans = 29,99 €

+ d'infos

Bosch KGV36VB32S 05.Combiné Inversé

7 👍 L'avis le plus utile: "C'est bien, c'est beau, c'est bosch!!"
Superbe produit, bonne capacité de rangement, SILENCIEUX... Fratique quand votre cuisine se trouve dans votre salon!!

Vendu et expédié par ID... - Vendeur pro ★★★★★ (note maximale donnée par 355 clients à ce vendeur)

Livraison 19H-22H en Ile-de-France Livraison sous 10 jours ouvrés max. Livraison en rdc sans ascenseur Recommandé - Montée étage

Enregistrer ce produit pour plus tard

Nous vous recommandons :

En cas de panne ou de casse : votre produit est réperé ou remboursé.

Garantie Panne + Casse 3 ans = 49,99 €

+ d'infos

Alors que le cyber-consommateur a été attiré par la renommée du site internet, il peut donc être amené à conclure un contrat de vente avec un vendeur « hébergé » auquel il ne se serait pas spontanément adressé. Il faut donc être attentif à l'information qui apparaît sur le descriptif des produits et sur le parcours d'achat afin d'identifier précisément celui à qui on achète.

Les différences sont importantes quand on achète via une **Market place** :

- Le contrat n'est pas conclu avec l'enseigne du site internet sur lequel il se trouve, le consommateur n'aura donc pas accès à son service client ou à son service après-vente.
- Le site internet se dégagea bien souvent de toute responsabilité dans l'exécution des contrats conclus.

Les obligations d'information des sites concernés ont été renforcées. Ils doivent notamment préciser les conditions de référencement et déréférencement des offres, le critère de classement par défaut et l'existence d'une rémunération lorsqu'elle influence le classement.

Certaines enseignes apportent une garantie à celui qui achète via leur **Market place** en jouant le rôle de tiers de confiance. Elles perçoivent le paiement et ne le reversent au vendeur qu'après confirmation par l'acheteur que la transaction s'est bien passée.

◆ Les plateformes collaboratives

Les plateformes collaboratives se multiplient, elles permettent de nouveaux modes de consommation notamment avec des biens d'occasion ou de nouveaux services. Mais ces plateformes remettent en cause un certain nombre de nos habitudes de consommation :

- Elles ont une responsabilité très limitée sur le contenu des annonces qu'elles « hébergent », elles ne sont pas tenues de vérifier préalablement si l'information qu'elles délivrent est complète et conforme à la réglementation.
- Les conditions générales de ces plateformes collaboratives prévoient la plupart du temps qu'elles ne sont que de simples intermédiaires. Elles ne supportent pas de responsabilité si la transaction se passe mal et l'acheteur doit se débrouiller seul avec son vendeur.

● La plupart des transactions effectuées via ces plateformes concernent un consommateur qui vend et un consommateur qui achète. Cette situation implique que les dispositions du code de la consommation ne sont pas applicables à la transaction :

- Le délai de rétraction en matière de vente à distance n'est pas applicable.
- La garantie légale de conformité n'est pas applicable et, en cas de problème, le vendeur n'est tenu que de la garantie des vices cachés qui est souvent beaucoup plus complexe à mettre en œuvre.

Quelques précautions permettent aux utilisateurs de ces plateformes de limiter les déconvenues. On peut par exemple rencontrer le vendeur afin de pouvoir tester le bien avant paiement. Il est également prudent de se faire communiquer la facture d'achat pour pouvoir faire fonctionner une garantie commerciale éventuelle et éviter les biens volés. Rédiger sur papier libre, signé par les deux parties, un résumé de la vente permettra d'éviter les fraudes à l'assurance dans lesquelles le vendeur déclare le bien volé ou perdu.

Les plateformes collaboratives et l'assurance

Certaines plateformes permettent l'échange de services, on peut par exemple y louer de l'outillage, un logement ou une voiture. Des dommages peuvent être causés lors de cette location et l'assurance personnelle du loueur ou du locataire refusera la plupart du temps d'intervenir. Certaines plateformes mettent en avant le fait qu'elles assurent les transactions réalisées par leur intermédiaire, ce qui représente un critère de choix supplémentaire.

Ainsi, une plateforme de location d'appartement entre particuliers comporte une assurance qui complète l'assurance habitation de celui qui loue :

Assureur s'engage à vous dédommager, en tant qu'Hôte, afin de réparer ou remplacer vos Biens Couverts (telles que définies ci-dessous) endommagés ou détruits suite à une Perte Couverte (telles que définies ci-dessous), sous réserve des limites, exclusions et conditions de la présente Garantie Hôte.

Certaines plateformes dédiées à l'échange de services proposent par exemple des heures de bricolage contre du babysitting. Pour des travaux spécifiques comme l'électricité ou la plomberie, l'utilisateur doit vérifier la qualification des intervenants en plus de l'existence d'une assurance.

◆ Sites internet situés à l'étranger

Acheter sur un site étranger est simple et peut parfois s'avérer intéressant financièrement. Il convient néanmoins de respecter quelques règles de prudence :

- Un site marchand qui ne communique pas son adresse physique et les coordonnées de son service client est à fuir. Ses coordonnées sont généralement mentionnées dans les rubriques « *contacts* », « *Qui sommes-nous ?* » ou dans les conditions générales de vente.
- Se méfier des trop bonnes affaires qui peuvent cacher des contrefaçons qui exposeraient l'acheteur à un risque pour sa sécurité et/ou sa santé mais également à une amende.
- L'importation de certains articles est illégale en France.
- C'est par principe la loi du vendeur et donc une loi étrangère qui s'appliquera à la transaction. Le code de la consommation français ne sera applicable qu'à la condition de prouver devant un juge que le site concerné dirigeait manifestement son activité vers le territoire français.

Il faut garder à l'esprit que si la transaction se passe mal, les recours sont plus complexes à mettre en œuvre que pour un site internet situé sur le territoire français. La difficulté sera encore plus grande pour les achats réalisés hors de l'Union européenne.