

# Journée mondiale des droits des consommateurs 2017



## Achats sur internet Des règles différentes selon le vendeur

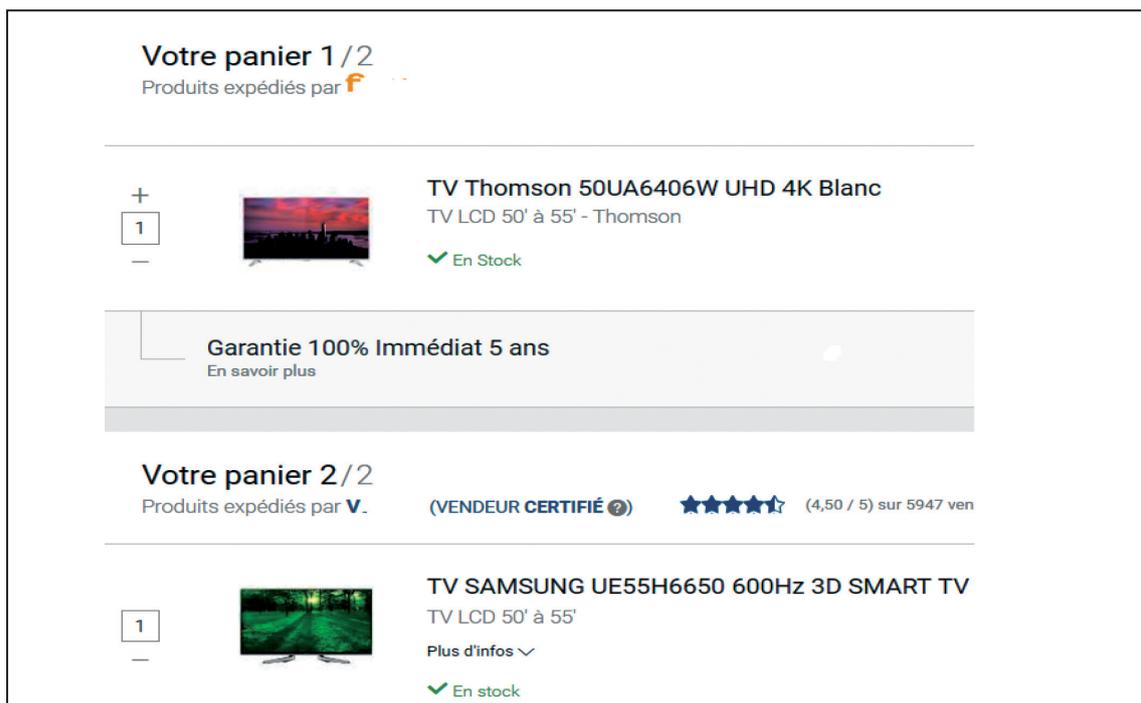
**E**n France, le commerce en ligne connaît un succès grandissant, acheter sur internet est ainsi devenu une opération très banale pour beaucoup d'internautes. En 2015, les ventes sur Internet ont progressé de 14,3 % (11,5 % en 2014) et pour 2016, le secteur table sur un chiffre d'affaires en hausse de 10 %, selon la Fédération du e-commerce et de la vente à distance.

Acheter sur internet comporte de nombreux avantages : on peut ainsi s'affranchir des contraintes d'horaires et des files d'attente, comparer les offres et faire ses achats sans quitter son domicile. Mais de nouvelles difficultés apparaissent pour les cyber-consommateurs, car selon le vendeur auquel ils ont à faire, leurs droits ne seront pas les mêmes.

### La Market place ou place de marché

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 :

Si la première télévision est vendue par le cybermarchand lui-même, une mention indique que le deuxième article est vendu par un vendeur certifié et donc une entreprise tierce.



**Votre panier 1 / 2**  
Produits expédiés par **f**

+  
1  
-

 **TV Thomson 50UA6406W UHD 4K Blanc**  
TV LCD 50" à 55" - Thomson  
✓ En Stock

Garantie 100% Immédiat 5 ans  
En savoir plus

**Votre panier 2 / 2**  
Produits expédiés par **V.** (VENDEUR CERTIFIÉ) ★★★★★ (4,50 / 5) sur 5947 ven

1

 **TV SAMSUNG UE55H6650 600Hz 3D SMART TV**  
TV LCD 50" à 55"  
Plus d'infos  
✓ En stock

Sur cet autre site internet, la première télévision est vendue par le cybermarchand lui-même, alors que la deuxième télévision est vendue par un vendeur « pro » et donc une entreprise tierce.



**PHILIPS 32PHH4201 TV LED HD 80cm (32") - Ecran UltraSlim - Noir**  
49 clients ont attribué la note maximale à ce produit ★★★★★  
16 👍 L'avis le plus utile: "Bon rapport qualité/prix !"   
Belle qualité d'image (après un bon réglage), la qualité du son en stéréo est plus que convenable, et  
Vendu et expédié par C

[Enregistrer ce produit pour plus tard](#)

Nous vous recommandons :

**Cgaranti Panne + Casse**  
En cas de panne ou de casse, votre produit est réparé, remplacé ou remboursé. .  
Cgaranti Panne + Casse 4 ans (jusqu'en fév. 2021) = 29,99 €

---



**LG 55LH545V - TV LED Full HD 1080p - HDMI - 139 cm (55") - Noir**  
8 clients ont attribué la note maximale à ce produit ★★★★★  
8 👍 L'avis le plus utile: "excellent rapport qualité prix imbattable"   
cette TV , contrairement aux avis précédents est bien équipée de prise son , j'ai pu la brancher sans  
Vendu et expédié par D - Vendeur pro

[Enregistrer ce produit pour plus tard](#)

Alors que le consommateur a été attiré et rassuré par la renommée du site internet, il peut être amené à conclure un contrat de vente avec un vendeur « hébergé » auquel il ne se serait pas spontanément adressé. Il doit être attentif à l'information qui apparaît sur les fiches produit et sur son parcours d'achat afin de décider en toute connaissance de l'identité de celui à qui il veut acheter.

La différence est importante pour le consommateur car s'il achète via la **Market place** :

- Le contrat de vente 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.

Néanmoins, certaines enseignes apportent une garantie à celui qui achète sur 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.

On voit bien tout l'enjeu pour l'internaute de savoir avec qui il réalise son achat

## Les plateformes collaboratives

Les plateformes collaboratives connaissent un succès grandissant, certaines étant connues mondialement. Elles permettent de consommer différemment notamment avec des biens d'occasion ou de nouveaux services.

### Une protection du consommateur réduite :

Mais ces plateformes remettent en cause un certain nombre de nos habitudes.

- Elles ne sont pas responsables du contenu des annonces. Elles ne vérifient pas (et ne sont pas tenues de le faire) si l'information délivrée est complète et conforme à la réglementation en vigueur.
- Les conditions générales de ces plateformes prévoient la plupart du temps qu'elles agissent comme de simples intermédiaires. Elles ne supportent aucune responsabilité quand la transaction se passe mal et l'acheteur doit donc se débrouiller seul avec son vendeur.
- La plupart des transactions effectuées via ces plateformes concernent un consommateur qui vend

et un consommateur qui achète ce qui signifie que le code de la consommation n'est pas applicable. Les conséquences sont alors très concrètes pour l'acheteur :

- Il ne bénéficie pas du délai de rétraction prévu pour les achats à distance.
- Il ne bénéficie pas de la garantie légale de conformité, en cas de problème, le vendeur n'est tenu que de la garantie des vices cachés qui est en général beaucoup plus complexe à mettre en œuvre.

Quelques précautions permettent aux utilisateurs de ces plateformes de limiter les risques. Il est préférable de rencontrer le vendeur afin de pouvoir tester le bien avant paiement. On peut 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.

### La question de l'assurance :

Certaines plateformes collaboratives concernent uniquement des services. On peut y louer de nombreuses choses comme par exemple de l'outillage ou une voiture. Mais des dommages peuvent être causés lors de cette location et l'assurance personnelle du vendeur ou de l'acheteur 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.

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

La Garantie Hôte offre aux hôtes une protection allant jusqu'à 800 000 €. Elle couvre les dommages causés aux biens assurés dans l'éventualité rare où un voyageur causerait des dommages dont le remboursement serait supérieur à la caution, ou si cette dernière n'avait pas été ajoutée.

Le programme Garantie Hôte ne couvre pas les espèces et titres, les objets de collection, les œuvres d'art, les bijoux, les animaux de compagnie ni la responsabilité individuelle. Nous recommandons aux hôtes de mettre en lieu sûr ou de retirer ce type d'objets lorsqu'ils louent. De même, le programme ne couvre pas les pertes et dommages causés par l'usure.

Le programme Garantie Hôte n'est pas une assurance et ne remplace pas votre assurance habitation propriétaire ou votre assurance habitation locataire. Assurez-vous

Une plateforme de location de véhicules entre particuliers comporte une assurance qui se substitue totalement à l'assurance automobile de celui qui loue :

Pour chaque location effectuée sur **D**, notre assurance remplace automatiquement celle du propriétaire de la voiture, pendant toute la location. Le coût de l'assurance est inclus dans les prix affichés sur le site. Il représente environ la moitié de la commission perçue par **D**.

Certaines plateformes sont dédiées à l'échange de services, on y échange par exemple des heures de bricolage contre du babysitting. En plus de l'existence d'une assurance, l'utilisateur doit vérifier la qualification des intervenants (un non électricien ne devant pas intervenir sur un système électrique).

## Les sites internet situés à l'étranger

Sur internet il est facile de passer les frontières.

Si acheter sur un site étranger peut parfois s'avérer intéressant financièrement, quelques règles de prudence s'imposent :

- Un site marchand qui ne communique pas son adresse physique 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
- Les normes techniques varient selon les pays et un article d'électroménager peut s'avérer inutilisable 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 que le site concerné dirigeait manifestement son activité vers le territoire français.

Avant de décider d'acheter sur un site étranger, 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.

