

Acheter et payer sur Internet

Online shopping

Alec et Emina sont tous les deux âgés de 19 ans et en couple depuis plus d'une année. Ils se sont rencontrés à l'école professionnelle pendant leur apprentissage de commerce. La fête de remise des diplômes aura lieu dans quelques semaines. Le thème de la soirée est *Black and White – chic and classy*. Les deux souhaitent absolument s'acheter de nouvelles tenues assorties.



Alec fait toujours ses achats en ligne: vêtements, jeux, appareils électroniques, etc. Il ne sait même plus quand il s'est rendu pour la dernière fois en vrai dans un magasin. Il estime qu'il est beaucoup plus agréable et facile, voire souvent moins cher, d'acheter sur Internet. Emina achète rarement en ligne, elle préfère continuer ses virées shopping avec ses copines. Elle se laisse néanmoins convaincre par Alec pour acheter leurs tenues sur Internet.

Avant d'acheter, nos deux protagonistes regardent leur budget et leur compte respectif afin de savoir de combien d'argent ils disposent. Emina n'est pas très riche et peut au grand maximum dépenser 120 CHF pour la robe, les chaussures et les accessoires.

Alec peut aller jusqu'à 250 CHF pour sa tenue *Black and White*.

Ils passent toute une soirée sur leurs smartphones à consulter des sites de vente en ligne et regardent également sur Google et les réseaux sociaux différentes tenues noires et blanches, histoire de trouver des idées. À la fin de la soirée, seul Alec a commandé un costume et une paire de chaussures. En un clic, les 230 CHF sont débités de sa carte de crédit qu'il avait déjà enregistrée en ligne. De son côté, Emina n'a pas encore réussi à se décider – la robe qui lui plaît beaucoup coûte 109 CHF, c'est trop cher puisqu'elle veut encore acheter des chaussures et des bijoux.

Avantages et inconvénients du shopping en ligne

Avantages:

- On peut faire ses achats de partout et à tout moment.
- Le produit est livré rapidement et directement à votre domicile.
- On dispose d'un large choix de produits.
- Il est plus facile de comparer les produits et les prix.
- On peut profiter des commentaires des autres clientes et clients.
- Lorsque l'on sait exactement ce que l'on veut, le produit se trouve très facilement et rapidement.

Inconvénients:

- À la différence du commerce physique, les retours de marchandises ne sont pas toujours possibles et peuvent générer des coûts.
- En cas de commande à l'étranger, les droits de douane peuvent s'avérer élevés.
- Certaines boutiques en ligne acceptent uniquement le paiement par carte de crédit ou les prépaiements.
- Il peut arriver que la marchandise commandée ne corresponde pas aux attentes.
- Lorsque tout ne se déroule pas correctement, par ex. une commande n'arrive pas, il peut s'avérer compliqué de contacter la boutique en ligne.

Le lendemain, des publicités pour des robes similaires s'affichent sur les réseaux sociaux d'Emina. Bien qu'elle ne le fasse jamais, elle se laisse séduire par l'une d'entre elles et clique dessus. La robe lui plaît encore plus et elle est même moins chère. Elle ne coûte que 50 dollars. Or, elle ne connaît pas la boutique en ligne. C'est le magasin d'une marque américaine dont elle n'a jamais entendu parler. En dépit des 12 dollars à ajouter pour la livraison en Suisse, elle commande la robe contre facture.

Publicité personnalisée

- Nous ne voyons pas tous les mêmes publicités sur les plateformes numériques. Elles sont sélectionnées sur mesure pour nous.
- Cette publicité personnalisée s'appuie sur notre comportement d'internaute et repose sur des algorithmes. Quelles pages consultons-nous? Quels mots-clés recherchons-nous? Que publions-nous sur nos réseaux sociaux et qui suivons-nous? Toutes ces informations et beaucoup d'autres encore sont exploitées par les sociétés de marketing afin de nous proposer, en ligne, le produit parfait.

Entre-temps, les chaussures et le costume d'Alec sont bien arrivés. Malheureusement, seules les chaussures lui vont. Il renvoie le costume et recommence sa recherche depuis le début. Comme la boutique en ligne accorde un droit de rétractation, elle rembourse le costume. Le montant crédité apparaît cinq jours plus tard sur le relevé de sa carte de crédit. Emina, de son côté, est allée acheter des chaussures et des accessoires avec une copine. Elle a dépensé un peu moins de 60 CHF; elle est juste en dessous de son budget.

Une semaine plus tard, le paquet arrive enfin des États-Unis. La robe est très seyante et attire tous les regards – Emina est ravie. Trois jours plus tard, elle trouve un courrier de DHL dans sa boîte aux lettres: les droits de douane! Elle n'y avait pas pensé. Elle doit encore déboursier 27 CHF. Elle n'envisage même pas de renvoyer la robe, tout d'abord parce qu'elle lui va comme un gant et ensuite parce qu'elle devrait payer elle-même les frais de retour aux États-Unis. Comme elle a déjà dépensé le budget prévu, Emina doit puiser dans ses économies pour payer les frais de douane. Elle est très contrariée, car elle avait planifié un montant précis à l'avance.

Pour finir, Alec et Emma ont tous les deux une superbe tenue pour la fête de fin d'année et sont très impatients de l'enfiler. Ils ont néanmoins chacun constaté que tout ne se passe pas toujours bien lorsque l'on achète en ligne. À l'avenir, Emina entend faire davantage attention aux coûts «cachés». Et Alec doit bien reconnaître que le shopping en ligne peut aussi être compliqué. Il a renvoyé quatre paquets avant de trouver le costume parfait. Pour deux d'entre eux, il a dû assumer seul les frais de retour et payer ainsi 14 CHF supplémentaires.

Bon à savoir

- La législation suisse ne prévoit pas de droit de rétractation pour les achats sur Internet. Toutefois, les boutiques en ligne peuvent accorder spontanément un tel droit de retour.
- En Suisse, aucune disposition légale ne précise la longueur des délais de livraison. Les parties contractantes peuvent convenir ensemble des délais de livraison. Cela est souvent précisé dans les CGV.
- La garantie en raison d'un vice de la marchandise s'applique: en cas de produit défectueux ou ne correspondant pas à la description, l'acheteur dispose d'une garantie de deux ans.
- Tout achat sur Internet a force contractuelle, dès que la commande est passée et qu'elle a été confirmée par l'entreprise.
- En cas de commandes passées à l'étranger, la marchandise est soumise à la TVA et fait l'objet de droits de douane. Ces derniers sont généralement facturés séparément par l'entreprise de transport.
- Conditions applicables aux moins de 18 ans: les mineurs ne peuvent conclure des contrats qu'avec l'accord de leurs parents. Les contrats d'achat constituent une exception. Les mineurs ont le droit de conclure des contrats de manière autonome dans les limites de leur argent de poche et de leur propre salaire.

Conseils pour un shopping en ligne réussi:

- Ne commande que ce que tu peux payer.
- Dans la mesure du possible, paie contre facture. Il est plus facile de garder une bonne vue d'ensemble de tes finances si tu ne paies pas avec ta carte de crédit.
- Vérifie si la boutique en ligne est digne de confiance (les indications sur le fournisseur, les coordonnées, les conditions de vente, les frais de port, etc. doivent être faciles à trouver). Fie-toi aux labels de qualité comme les *Trusted shops* et lis les témoignages.
- Ne passe commande que si tu disposes d'un droit de retour.
- Ne regarde pas uniquement le prix du produit, mais aussi les autres coûts éventuels (livraison, droits de douane, etc.).
- Les délais de livraison varient considérablement. Si tu as besoin d'un produit avant une certaine date, vérifie avant de commander s'il est censé arriver à temps.