

# SHOPPING EN LIGNE

Acheter et payer sur Internet



PLUS DE 6500  
ARTICLES À  
COMMANDER  
EN LIGNE!

**SENDOLINO**

Laura a 19 ans et travaille comme assistante médicale. Sa sœur aînée se marie dans une semaine. Elle a besoin d'une robe pour l'occasion et préfère la chercher tranquillement depuis chez elle sur Internet.

Comme elle n'a encore jamais effectué d'achat important sur Internet, Laura se pose un certain nombre de questions: Comment peut-on payer sur Internet? Quels sont les différents modes de paiement? Sont-ils sûrs? Comment vérifier la fiabilité d'un site? Y a-t-il un droit de rétractation? Peut-elle retourner la robe si celle-ci ne lui va pas? En faisant quelques recherches, Laura réalise que les boutiques et les prestataires en ligne sont nombreux et qu'ils n'ont pas tous le même mode de fonctionnement. Elle peut, par exemple, acheter sur la boutique en ligne d'une marque ou d'un magasin en particulier. Ou elle peut choisir un magasin en ligne qui propose différentes marques. Or, même les petites boutiques moins connues ont des offres intéressantes. Il existe aussi des plateformes de vente aux enchères de vêtements. – Que doit choisir Laura? Elle demande conseil à sa grande sœur. Celle-ci lui explique d'abord comment distinguer les prestataires fiables de ceux qui ne le sont pas.

## Sélectionner un prestataire fiable

Chaque acte d'achat présuppose de la confiance: l'organisation et la présentation des marchandises dans un magasin sont censées influencer le client; des vendeurs aimables et compétents sont là pour le conseiller. Peu d'entre nous serions prêts à acheter des articles chers dans un magasin mal tenu. Il en va de même du shopping en ligne, mais les critères y sont différents.

- **Présentation:** Le premier conseil de la sœur de Laura porte sur la présentation du site. Ce dernier doit être sérieux, la mise en page et les photos professionnelles et les textes sans fautes. En outre, les liens doivent fonctionner.

- **Renseignements:** Par ailleurs, on reconnaît le sérieux d'un site en ligne au fait que les renseignements sur le prestataire, les coordonnées de contact, les conditions générales de vente ainsi que les frais de livraison et les conditions de retour sont simples à trouver. En vertu de la loi suisse, les boutiques suisses en ligne doivent indiquer clairement leur identité et leurs coordonnées.
- **Droit de rétractation:** Les vêtements et les chaussures doivent pouvoir être retournés sans problème lorsqu'ils ne conviennent pas ou que leur couleur ne correspond pas à l'illustration affichée sur Internet. Certains prestataires prennent même en charge les frais de renvoi. Attention toutefois: les renvois vers l'étranger peuvent être chers.
- **Label de qualité:** Certaines boutiques en ligne font valider leur fiabilité par des labels dits de qualité. Les labels fiables sont par exemple «Trusted Shops» ou «Swiss Online Garantie» de l'Association suisse de vente à distance (ASVAD). La sœur de Laura lui recommande de vérifier sur le site des organismes de certification si la boutique y est bien recensée. Les labels garantissant un paiement en ligne sécurisé sont notamment «Verified by Visa» et «MasterCard Secure Code».
- **Modes de paiement:** Laura doit également vérifier les modes de paiement proposés par la boutique en ligne ou si des frais supplémentaires sont facturés selon le mode de paiement choisi.
- **Connexion sécurisée:** Laura apprend qu'elle doit vérifier si les informations de paiement sont bien transmises via une connexion sécurisée. Selon le moteur de recherche, ceci est signalé par un cadenas fermé dans la ligne d'adresse ou par l'abréviation «https» dans l'adresse Internet. Aucun message d'erreur ne doit apparaître pendant la transmission.
- **Evaluations et commentaires de consommateurs:** La sœur de Laura lui donne un autre conseil utile: en cas de doute sur la fiabilité d'un site, il est recommandé de chercher des évaluations en ligne. En effet, les consommateurs laissent souvent des commentaires sur Internet, surtout lorsqu'ils sont mécontents.

Laura a vérifié le sérieux de plusieurs boutiques en ligne. Elle consulte maintenant les différentes offres et trouve plusieurs robes à son goût. Elle les compare alors à l'aide de critères complémentaires comme le prix et le montant

# SHOPPING EN LIGNE

Acheter et payer sur Internet

des frais de livraison. Dans le cas de boutiques à l'étranger, elle ajoute les droits de douanes et les taxes. Après de nombreuses recherches, Laura opte pour une robe sur le site «Sendolino» et souhaite la commander immédiatement. Les différents modes de paiement sont quelques peu opaques. Elle consulte donc les informations sur leur mode de fonctionnement.

Vous trouverez de plus amples informations sur ce sujet sur la fiche technique «Modes de paiement sur Internet.»

## Commander, vérifier, payer

Laura opte pour un paiement contre facture. Elle doit maintenant confirmer ses coordonnées. Puis, elle vérifie encore une fois le panier afin d'être certaine de ne commander, par exemple, qu'une seule robe et non deux. Pour finir, Laura valide sa commande. Elle reçoit aussitôt un mail de confirmation de commande. Ce dernier indique généralement le délai de livraison. Sa sœur lui a dit que la loi suisse ne prévoit pas de délai maximal de livraison. Pour plus de sécurité, Laura imprime la confirmation de commande et la classe dans ses papiers. Quelques jours plus tard, elle reçoit un paquet de la société «Sendolino»: c'est la robe. Elle l'essaie et se demande alors si la couleur lui sied bien. Que faire? – Elle sait que la législation suisse ne prévoit pas de droit de rétractation en cas d'achat en ligne. Or, un tel droit peut être octroyé spontanément par les boutiques; le cas échéant, il est précisé dans les conditions générales de vente (CGV). Laura parcourt donc les conditions de renvoi de «Sendolino». Elle constate qu'elle dispose d'un droit de rétractation de 30 jours et que la boutique prend même en charge les frais de renvoi. Pourtant, après avoir consulté sa sœur, elle décide de garder la robe.

Elle doit ensuite payer la facture dans les 30 jours suivant la réception de la robe. A cette fin, un bulletin de versement est joint à sa commande. Laura décide de procéder à un virement par e-banking. Elle complète en ligne l'ordre de paiement pour «Sendolino» en indiquant les informations précisées sur le bulletin de versement et confirme son paiement.

## Bon à savoir sur le shopping en ligne

- 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 rétraction.

- En Suisse, aucune disposition légale ne précise la longueur des délais de livraison pour les commandes Internet.
- En revanche, la garantie fait l'objet de dispositions légales: en cas de produit défectueux ou ne correspondant pas au descriptif, l'acheteur dispose d'une garantie de deux ans.
- Tout achat sur Internet a force contractuelle, dès que l'acheteur coche la case «Envoyer la commande» (ou toute case équivalente).
- Les connexions cryptées sont reconnaissables au symbole du cadenas fermé ou à l'abréviation «https» juste au début de l'adresse Internet.
- Toute marchandise achetée à l'étranger doit être dédouanée et taxée. L'entreprise de transport (Poste, expéditeur) s'occupe généralement des opérations de dédouanement et facture ce service.

Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet auprès des douanes ou de la Poste, par exemple:

[www.ezv.admin.ch](http://www.ezv.admin.ch) ▶ Infos pour particuliers ▶ Achats effectués sur Internet, envois postaux et envois expédiés par courrier rapide ▶ Importation en Suisse

[www.post.ch](http://www.post.ch) ▶ Particuliers ▶ Réception ▶ Sur le même thème ▶ Importation et réception

## Avantages et inconvénients du shopping en ligne

### Avantages

- ▶ On peut faire ses achats tranquillement depuis son canapé.
- ▶ On dispose d'un large choix de produits.
- ▶ Les produits sont facilement comparables grâce aux descriptifs.
- ▶ Les commentaires et les évaluations des autres consommateurs sont parfois instructifs.
- ▶ Le consommateur bénéficie souvent d'une garantie du fabricant et pas uniquement du vendeur.

### Inconvénients

- ▶ Les marchandises ne sont visibles que sur photos et au travers des descriptifs.
- ▶ La marchandise ne peut être essayée que si la boutique prévoit un droit de retour.
- ▶ Le retour des marchandises est parfois seulement partiel ou implique des coûts.
- ▶ Il n'est pas possible de poser des questions directement au vendeur; il faut téléphoner ou envoyer un e-mail.
- ▶ Il faut pouvoir utiliser un moyen de paiement sécurisé.

# SHOPPING EN LIGNE

Acheter et payer sur Internet



## Enchères sur Internet

Il est important de savoir distinguer si les offres sont émises par des particuliers ou des professionnels. Dans le cas de ventes aux enchères via des sites en ligne spécialisés, les marchandises sont souvent proposées par des particuliers. De tels sites sont très appréciés car la vente et l'achat d'objets y sont relativement simples. Laura pourrait tout à fait trouver une robe pour le mariage de sa sœur sur un tel site. Il lui faudrait commencer par se créer un compte d'utilisateur sur le site

de vente aux enchères – et qu'elle ait de la chance pour remporter l'enchère. Or, comme le prestataire privé demeure généralement anonyme lors de telles enchères en ligne, Laura devra alors vérifier attentivement le sérieux du vendeur. Quels sont les autres éléments à prendre en compte lorsque l'on souhaite acheter un produit à un particulier, que ce soit dans le cas d'une vente aux enchères ou non?



### Appréciations et distinctions

- Consulter les appréciations: les évaluations des anciens clients sont généralement consultables sous le profil du vendeur.
- Faire attention aux distinctions: certains sites de ventes aux enchères distinguent les vendeurs particulièrement bien notés en leur appliquant des symboles spéciaux.



### Annonce et modes de paiement

- Bien lire l'annonce: Quel est le montant des frais de livraison et de douane? Qui les prend en charge? Le vendeur propose-t-il une garantie? Le produit est-il livré dans son emballage d'origine?
- Vérifier les modes de paiement: quels sont les différents modes de paiement proposés?  
Conseil: ne jamais adresser de paiement en espèces à un inconnu via un service de transfert d'argent (pas assez de protection contre les arnaques).



### Droit et sécurité

- Tenir compte de la relation juridique: le contrat de vente est conclu entre le prestataire et l'acheteur. La plateforme virtuelle n'est pas partie intégrante au contrat. En Suisse, les achats sur Internet ne bénéficient ni d'un droit de rétractation, ni de délais de livraison garantis.
- Payer en toute sécurité: de nombreux sites de vente aux enchères proposent des services de «protection des achats» permettant de procéder aux paiements en toute sécurité.



### Descriptif du produit

- Descriptif du produit: lire attentivement le descriptif du produit: l'article est-il neuf, comme neuf ou d'occasion? Les imperfections sont-elles signalées et correctement visibles sur les photos? L'acheteur octroie-t-il une garantie? Le produit est-il livré dans son emballage d'origine?



### Comparaison des prix et offre maximale

- Comparaison des prix: il faut calculer le prix total (frais de livraison et droits de douane compris) et le comparer avec le prix d'un article neuf acheté dans un magasin.
- Offre maximale: toujours se fixer un prix maximal lorsque vous faites des enchères, car, dans le feu de l'action, vous risqueriez de dépasser votre budget.



### Questions

- Si vous avez des questions ou avez besoin de précisions, n'hésitez pas à les poser au vendeur avant de faire une enchère. Les vendeurs sérieux répondent toujours rapidement aux questions.