

Consommation

Achats sur internet: des clics et des claques

Article paru dans FO Hebdo n°3037

La bonne affaire peut être l'affaire d'un seul clic mais aussi l'occasion d'une bonne claque. Avant tout, il faut rappeler que les prix sur internet ne sont pas forcément moins chers qu'ailleurs, certains profitant largement de cette réputation, et que la photo accompagnant l'article n'est jamais contractuelle, c'est-à-dire que l'on ne peut, légalement, s'y fier et bien sûr s'en servir pour refuser l'achat ou son paiement. Et c'est bien souvent là que le bât blesse. Il vaut mieux prendre un peu de temps pour quelques précautions en amont, même si l'achat sur la Toile est généralement motivé par le gain de temps. L'AFOC, l'association de défense des consommateurs de Force Ouvrière, en a suggéré toute une série. Notamment ouvrir, sur le site internet, la rubrique «Qui sommes-nous?», «Contactez-nous» ou autre «about», pour déterminer une présence physique du vendeur, comme par exemple l'adresse d'un siège social. Ou lire attentivement les conditions générales de vente, les modalités de livraison et de paiement. Légalement, pour tout achat sur internet (e-commerce) comme pour d'ailleurs toute vente à distance (VAD), l'acheteur dispose d'un délai de rétractation de «sept jours francs à compter de la réception des biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de service». Mais ce n'est pas valable pour tout (voir article L121-20 du code de la consommation). À noter que quand le délai s'achève un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Inutile de préciser la dangerosité des opérations d'achat avec l'étranger. L'AFOC rappelle également que l'on peut être redevable d'une taxe d'un montant assez important pour un achat hors de l'Union européenne. Dans tous les cas, le paiement en ligne doit s'effectuer par le biais d'une connection sécurisée: l'adresse de la page doit commencer par https au lieu de, comme d'ordinaire, http. En outre, en bas de la page doit se trouver un pictogramme représentant un petit cadenas fermé. À défaut, votre compte pourrait se trouver ouvert à tout vent! Et se vider en un seul clic.

Activité syndicale du 18/06/2012



<http://fovatinier.free.fr/>