

Consommation

Objektyp: **Group**

Zeitschrift: **Génération plus : bien vivre son âge**

Band (Jahr): - **(2013)**

Heft 44

PDF erstellt am: **21.07.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Achat sur internet: mon paquet n'est pas arrivé!

«Ma commande a bien été payée, mais ne m'est jamais parvenue. Quelles sont les précautions à prendre pour éviter de se faire avoir une nouvelle fois?»

Hervé, Porrentruy (JU)



Valérie Muster
Juriste,
Fédération romande des consommateurs

Lors d'un achat sur le net, on ne connaît pas forcément le vendeur et l'examen du produit n'est pas possible. Des vérifications d'usage s'imposent donc avant le clic final, d'autant plus que la loi ne prévoit pas de droit de retour.

D'abord, il faut s'assurer du sérieux du vendeur, en veillant à ce qu'une adresse de contact complète figure sur son site et en surfant sur les moteurs de recherche pour détecter les expériences de consommateurs. Ensuite, il est important, si le vendeur est à l'étranger, de tenir compte des frais de livraison et des éventuels droits de douane, rendant le prix tout de suite moins attractif. En cas de paiement en ligne, assurez-vous que le site soit sécurisé (https ou dans l'adresse URL).

Faire bloquer le paiement

Tout a l'air correct, pourtant le paquet n'arrive pas! Au pire, le marchand peut être définitivement aux abonnés absents ou simplement il s'agit de problèmes tem-

poraires de livraison ou d'une mésaventure sur les délais.

Contrairement à l'Europe, le vendeur n'est pas obligé de vous livrer dans les 30 jours, donc à vous d'être attentif aux délais indiqués. Si vous souhaitez être livré avant une date butoir, il faut en convenir avant l'achat.

Dans tous les cas, si le paquet n'est toujours pas là et que le vendeur ne donne aucune suite à vos demandes, une mise en demeure formelle s'impose, à savoir l'envoi d'un courrier recommandé lui impartissant un délai raisonnable (par exemple 10 jours) pour s'exécuter. Si vous avez payé par carte

de crédit, vous pouvez faire bloquer le paiement auprès de l'émetteur de la carte dans un certain délai en expliquant les raisons. Si ces mesures n'aboutissent à rien, vous n'aurez pas d'autres solutions que d'ouvrir une action devant le tribunal civil. En effet, il n'y a pas de protection particulière pour les achats faits sur le net. Ils sont soumis aux mêmes règles que lors d'un achat en magasin. Retrouvez tous nos conseils et lettres modèles sous www.frc.ch/e-commerce.



AlanKadr

Offre pour les abonnés de *Généralions Plus*

Découvrez gratuitement le dernier numéro de *FRC Mieux choisir*:

Nom

Prénom

Rue/N°

NPA/Localité

A renvoyer à FRC, rue de Genève 17, Case postale 6151, CH - 1002 LAUSANNE - Fax: 021 331 00 91

Il est aussi possible de profiter de cette offre en envoyant un email à info@frc.ch avec vos coordonnées et la mention «offre *Généralions Plus*».

