

GUIDE DE L'ACHETEUR EN LIGNE

Acheter en ligne devient peu à peu une habitude dans notre société. Nous avons de plus en plus tendance à rechercher des produits sur internet, et contacter le vendeur plutôt que nous déplacer pour chercher un produit dans la ville. C'est parfois bien plus pratique et souvent plus rapide qu'en boutique traditionnelle. Mais il ne faut pas pour autant oublier de rester vigilant.

Quelles sont les précautions à prendre ? À qui s'adresser en cas de litige ?

Retrouvez dans ce guide les recommandations de l'Association des E-Commerçants du Bénin (AECB) pour acheter en ligne en toute sécurité.

LA COMMANDE

Lorsque vous commandez en ligne, vous effectuez un achat qui impose des obligations au vendeur en ligne et vous donne des droits en tant qu'acheteur, conformément au Livre quatrième de la loi N°2017-20 du 20 Avril 2018 portant **Code du numérique** en République du **Bénin**.

En premier lieu :

- Vérifier l'identité du vendeur et sa e-réputation

Avant toute commande, il est recommandé de contrôler **la syntaxe** de l'adresse du site web, ou le compte réseau social du vendeur. Assurez-vous toujours que l'adresse, la page Facebook, le compte ou groupe WhatsApp sont les bons. Par exemple, si vous voulez acheter sur <https://lesbonnesaffaires.bj/> assurez-vous que vous êtes bien sur <https://lesbonnesaffaires.bj/> et non sur <https://les-bonnes-affaires.eu/> ou sur <https://lesbonnes-affaires.fr/>

Remarquez bien que la syntaxe est différente avec des tirets, et des extensions différentes (.bj, .eu, .fr).

- Vérifiez ensuite que le site ou le compte n'est pas purement virtuel mais qu'il y a bien une entreprise réelle derrière celui-ci. Les vendeurs en ligne sont tenus à un devoir général d'information, c'est à dire de mettre à la disposition des consommateurs des informations claires et facilement accessibles (Art.328 du Code du numérique). Si le vendeur laisse planer une opacité, cela doit vous alerter. Pour vérifier l'existence légale d'une entreprise au Bénin, rendez-vous sur le site web de l'APIEX <http://www.gufebenin.org/> ou rapprochez-vous de leurs locaux situés en face du Hall des Arts de Cotonou.

La e-réputation peut être vérifiée en entrant le nom du site, le nom de l'entreprise, le nom de la page Facebook ou autre, ou même le nom du Gérant sur un moteur de recherche ou sur les réseaux sociaux.

- Préférer un site web ou un vendeur sur les réseaux sociaux qui a son entreprise enregistrée au Bénin

Les sites marchands ou tous les autres vendeurs en ligne ayant leurs entreprises basées au Bénin sont un avantage pour vous car en cas de litige, vous pouvez plus facilement saisir les gérants alors que vos recours contre des sites étrangers auront peu de chance d'aboutir.

BON À SAVOIR : Figurant en général en bas de la page d'accueil, les Conditions Générales de Vente (CGV) fournissent à l'acheteur de précieux renseignements sur les conditions de vente, ou les conditions de règlement etc. C'est un ensemble de règles et d'informations que l'entreprise met à votre disposition pour encadrer les transactions commerciales entre l'entreprise et vous.

N'oubliez pas les mentions légales (nom, dénomination sociale, l'adresse, les contacts, le numéro de téléphone, l'adresse électronique), elles sont

obligatoires ! Si ces informations sont souvent présentes dans une rubrique « CGV », le professionnel est tenu, en tout état de cause, de vous fournir ces informations avant la conclusion du contrat. Cela est aussi valable pour ceux qui vendent sur les réseaux sociaux.

Sachez aussi qu'un site en « .bj » peut légalement ne pas être édité par une entreprise basée au Bénin. La lecture des « mentions légales » permet de lever toute ambiguïté.

Au moment de passer la commande

Quelques précautions s'imposent pour éviter les mauvaises surprises.

- Lire la description du produit.

C'est vrai que nous avons tous la flemme de lire. Mais puisque vous ne pouvez ni le toucher, ni l'essayer, lisez attentivement le descriptif du produit (ne vous contentez pas de la photo ou de la vidéo !). Vous devez avoir accès à un maximum d'informations sur le produit ou le service acheté : dénomination complète, qualité, taille ou mesure, composition, accessoires fournis, etc. Appelez le vendeur si vous le pouvez. Dans tous les cas, ne soyez jamais pressés de payer.

Lors de la confirmation de la commande

Pour que la commande soit conclue, vous devez avoir pu, avant de confirmer, en vérifier le détail, son prix total, les quantités, le coût de livraison, les délais de livraison etc. Le consentement se caractérise par plusieurs clics : - le 1er clic permet de lire et accepter les conditions générales de vente ; - le 2e clic permet de valider définitivement la commande, avant de passer au paiement.

Lors du paiement

Les moyens de paiement les plus couramment proposés en ligne à l'acheteur sont les cartes bancaires, et Mobile Money). Mais là encore, il faut agir avec discernement.

- Sécuriser la transaction

Avant d'insérer le numéro de sa carte sur un site, il faut s'assurer que la page est bien sécurisée. Le vendeur doit vous le confirmer dans une fenêtre de dialogue avant le début de toute transaction. Sur certains sites, l'adresse «http://... » se transforme en «https://...», avec un « **S** » pour «Secure ». Parfois, un cadenas fermé apparaît dans la fenêtre du navigateur.

- Vérifier le solde de sa carte bancaire ou de son compte Mobile Money

Il est important de vérifier que le montant débité sur son compte correspond bien à la commande effectuée. Si le montant diffère, il faut contacter tout de suite le vendeur, l'émetteur de votre carte ou le réseau de téléphonie mobile pour en savoir plus.

Suivre sa commande

Après un achat en ligne, vous avez le droit d'être informé sur l'évolution de votre commande. Certains sites de vente offrent la possibilité de suivre en ligne les étapes de votre commande (préparation, expédition, etc.). Aujourd'hui, avec WhatsApp, vous pouvez aussi rester en contact avec le vendeur.

Le vendeur doit vous livrer le bien ou vous fournir le service à la date ou dans le délai convenu. À défaut de date ou de délai de livraison, le contrat doit être exécuté immédiatement. En l'absence de livraison à la date indiquée, vous pouvez enjoindre au vendeur de vous livrer le bien ou d'exécuter la prestation, dans un délai supplémentaire raisonnable. Si malgré tout, la livraison ou l'exécution n'a pas lieu, vous pouvez annuler la

commande. Le vendeur doit vous rembourser la totalité des sommes que vous lui avez versées.

Ce remboursement intervient dans un délai maximum de trente (30) jours ouvrables, à compter de la date de réception par le vendeur du bien retourné, pour les contrats portant sur la fourniture de biens, et à compter de la date de notification de la rétractation, pour les contrats portant sur la fourniture de services. (Art. 351 du Code du numérique).

Après la commande : vérifier l'état de la marchandise

- Le produit livré n'est pas conforme ou défectueux

Le vendeur doit délivrer un bien conforme à celui que vous avez commandé. Si le bien n'est pas conforme, vous pouvez refuser le produit à la livraison si vous l'avez ouvert ou le retourner au vendeur. Vous pouvez exiger une nouvelle livraison conforme à votre commande, ou un remboursement pour défaut de conformité.

Voici les options qui s'offrent à vous :

- Conserver le bien et se faire rembourser une partie du prix par le vendeur ;
- Retourner le bien au vendeur et se faire rembourser la totalité du prix ;
- Retourner le bien au vendeur et se faire livrer un nouveau bien conforme à sa commande.

Vous disposez d'un délai de quinze (15) jours ouvrables à partir de votre entrée en possession du bien pour dénoncer sa non-conformité au vendeur.

Cette dénonciation est faite par courrier avec accusé de réception (Art.359 du Code du Numérique).

LISTE DE CONTRÔLE DE L'ACHETEUR EN LIGNE

- Vérifiez à qui vous avez affaire
- Préférez les sites connus ou recommandés.
- Ne supposez pas qu'un site est situé dans le pays indiqué dans son url ; '.bj.' ne signifie pas forcément que le site est béninois.
- Ne commandez pas en l'absence du nom et de l'adresse de l'éditeur du site : ces informations figurent dans les mentions légales, les conditions générales de vente ou "qui sommes-nous".
- Si vous achetez sur un site ayant une entreprise basée hors du Bénin et qui ne dirige pas son activité vers le Bénin principalement, vos droits du consommateur béninois ou de résident au Bénin ne s'appliquent pas. De plus, vous pouvez être soumis à d'autres réglementations.

RENSEIGNEZ-VOUS SUR LE SITE

- Vérifiez toujours la réputation du site sur lequel vous voulez acheter;
- Attention, certains vendeurs peuvent laisser des faux avis positifs sur leur propre site ou sur leurs pages réseaux sociaux ;
- Payez en toute sécurité ;
- Assurez-vous d'utiliser un site sécurisé : un symbole de cadenas fermé doit se trouver en haut à droite du navigateur et l'adresse du site doit exactement commencer par "https://"

ÉVITEZ LES ARNAQUES

- Eloignez-vous des personnes qui vous promettent la richesse, l'amour ou la guérison.
- Ne répondez jamais aux mails non sollicités et soyez prudent lorsque vous cliquez sur des liens figurant dans les mails.
- Méfiez-vous des promesses de récompenses.

Le vendeur est seul responsable de la bonne exécution de la commande. Peu importe qu'il assure lui-même les commandes ou fasse appel à d'autres prestataires (services de livraison, compagnies aériennes sous-traitantes, etc.). Cette responsabilité est automatique, sans que vous ayez à prouver une faute. Les clauses des contrats, qui limitent ou exonèrent la responsabilité du professionnel à distance, sont considérées comme abusives.

- La possibilité de changer d'avis : Le droit de rétractation

Une fois la livraison effectuée, vous disposez de 14 jours pour informer le vendeur de votre décision de vous rétracter, sans vous justifier, et sans avoir à payer de pénalités (*Art. 347 du code du numérique*). Vous disposez du même délai pour le renvoyer à vos frais.

En cas de litige

Votre achat n'a pas été livré dans les temps, il est arrivé détérioré ou cassé ? Rassemblez le maximum d'informations (nom, référence du produit, marque, etc.) afin de constituer un dossier. Plusieurs solutions s'offrent à vous.

- Contacter le service client du vendeur

Tout d'abord contactez le service client et faites valoir le code du numérique pour obtenir gains de cause. Si le différend persiste, envoyez une lettre recommandée avec accusé réception expliquant les raisons de votre mécontentement et ce que vous souhaitez : envoi du produit ou remboursement.

- Saisir la justice

Si vous n'avez pas réussi à régler le litige à l'amiable, saisissez la juridiction civile si vous estimez être dans votre droit. Il existe en effet des procédures simples et peu coûteuses car elles n'exigent pas le recours à un avocat.



- Ne divulguer pas d'informations personnelles qui ne sont pas nécessaires à la transaction.
- Méfiez-vous d'une trop belle affaire, il s'agit probablement d'une arnaque.
- Si vous êtes convaincu d'avoir été arnaqué, conservez-en les preuves et déposez plainte à l'Office Central de Répression de la Cybercriminalité (OCRC) dont les contacts se trouvent ici <https://dgpr.bj/ocrc/>

Vous êtes vous-mêmes le premier acteur de votre sécurité, prenez toutes les précautions nécessaires pour éviter d'en devenir la première faille.