

Fiche pratique sur les sites étrangers de ventes aux enchères :

attention aux ventes aux enchères sur Internet !

Prenez vos précautions avant d'acheter et mesurer les risques !

Vous êtes de plus en plus nombreux à acheter sur des sites allemands de vente aux enchères, comme « www.ebay.de ». Les réclamations concernant la non-livraison ou la livraison de produits défectueux ou de mauvaise qualité achetés sur des sites de vente aux enchères allemands se multiplient.

Les offres de produits ainsi que les prix proposés sont très attrayants.

Mais attention : en tant qu'acheteur, vous vous trouverez généralement en position de faiblesse par rapport au vendeur qui encaisse votre paiement, souvent avant la livraison du produit.

Il faut savoir que lors d'un achat sur un site étranger de vente aux enchères, votre transaction sera en principe soumise au droit du vendeur, par exemple le droit allemand, sur un site allemand.

C'est pour ces raisons que nous avons élaboré cette fiche conseils qui a essentiellement pour but de vous donner les informations nécessaires à la sécurité de vos transactions.

Précautions à prendre avant d'acheter :

LISEZ ATTENTIVEMENT L'ANNONCE

Vérifiez la description du produit, le prix et notamment les conditions et les frais de livraison qui seront le plus souvent à votre charge. Si vous avez des doutes concernant un des éléments mentionnés ci-dessus, par exemple la qualité du produit, prenez contact avec le vendeur. Posez-lui toutes vos questions avant d'enchérir. La rapidité et la sincérité avec laquelle vous répond le vendeur peuvent également être un indice de sa bonne volonté et de son sérieux.

Faites également attention aux conditions de paiement et notamment aux frais y afférents.

BIEN CHOISIR VOTRE MOYEN de PAIEMENT

En principe, c'est le virement bancaire qui est le plus utilisé en Allemagne.

Pensez alors à demander au vendeur son numéro IBAN (international bank account number) et le BIC-Code afin de limiter les frais bancaires à votre charge. Certains vendeurs acceptent également le règlement par carte de crédit Visa, Mastercard ou American Express à l'aide de systèmes de paiement tel PayPal (www.paypal.com, qui a d'ailleurs été racheté par ebay). Pour l'instant la langue utilisée par le site PayPal est l'anglais, les virements ne peuvent être faits qu'en dollars. Le paiement se fait directement sur le Net sans qu'une banque ne fasse l'intermédiaire entre les parties. De cette manière les frais bancaires notamment pour des virements en dollars, peuvent être limités.

Que faire en cas d'utilisation frauduleuse de votre numéro de carte bancaire sur le net?

Donner votre numéro de carte bancaire et sa date de validité lors un achat en ligne constitue une autorisation de débiter votre compte. Toutefois, en cas de débit frauduleux, l'ordre de payer ne vous sera pas opposable si vous n'avez pas signé une facture ou composé votre code à quatre chiffres sur le terminal d'un commerçant.

Vous devrez donc contester par écrit, les prélèvements auprès de votre banque, et ce dans les 70 jours à compter de la date de l'opération litigieuse.

Le règlement par chèque est refusé catégoriquement par les vendeurs allemands qui ne peuvent pas les encaisser sans supporter des frais importants.

Une autre possibilité est l'envoi contre remboursement. C'est peut-être l'alternative la plus sûre dans la mesure où argent et marchandise seront échangés au même moment entre les mains du facteur ou du représentant de l'entreprise de transport. Par contre, surtout pour des envois à l'étranger, cette méthode reste chère et les délais de livraison sont souvent plus longs. Les vendeurs ne le proposent donc que très rarement pour les ventes vers l'étranger.

CONSULTEZ le SYSTÈME de NOTATION des UTILISATEURS

Les sites de vente aux enchères tel Ebay, permettent aux acheteurs de laisser après chaque transaction des notes d'appréciation concernant le vendeur. Avant d'enchérir, consultez ces notes et les commentaires. Si elles ne sont pas accessibles publiquement, réfléchissez à deux fois avant d'enchérir.

Même si ces notes ne sont bien sûr pas une garantie du sérieux du vendeur, ces appréciations peuvent vous servir d'indice sur le nombre de transactions que ce vendeur a déjà réalisées.

Attention, il arrive que des acheteurs mais aussi des vendeurs déclarent avoir été victimes de « falsifications » de leurs notes !!! Prudence et méfiance... Attention certains vendeurs mettent eux-mêmes des commentaires élogieux les concernant et dénigrent les éventuels concurrents.

En cas de réclamation pour défaut de livraison ou autres, certains sites proposent un programme de protection contre les fraudes. Une des conditions pour l'indemnisation est cependant que votre vendeur ait une notation globale positive ou neutre (en cas de notation globale négative, ces sites partent du principe qu'ils ne peuvent couvrir des risques connus à l'avance). Le site vous remboursera alors jusqu'à un certain montant maximum le prix de la vente sous déduction d'une franchise. Donc n'hésitez pas à dénoncer des vendeurs qui ne vous ont pas livré ou qui ont livré un produit défectueux. Pour ce faire, la plupart des sites vous proposent d'utiliser des formulaires électroniques que vous trouverez par exemple dans la catégorie des « services » sous la rubrique « règlements et sécurité » sur Ebay.

IDENTIFIEZ votre COCONTRACTANT

De plus en plus souvent ces sites de vente aux enchères sont utilisés par des professionnels pour écouler leurs stocks.

Si le texte de l'annonce fait référence à une entreprise, il est utile d'aller consulter le site officiel de cette entreprise afin de connaître son cocontractant. Utilisez les moteurs de

recherche pour retrouver l'entreprise ! Pour les sites français il est possible de consulter des sites comme www.societe.com pour s'assurer que l'entreprise est réellement enregistrée.

En effectuant une telle recherche, vous pourrez être informés sur les expériences faites par les autres consommateurs.

Certains consommateurs vous proposent également des listes répertoriant des entreprises considérées comme non-sérieuses ou en liquidation. Même s'il ne s'agit évidemment pas de listes officielles, ils peuvent vous donner des indices ou vous mettre en garde.

ATTENTION AUX GARANTIES : ELLES SONT SOUVENT EXCLUES

La plupart des sites de vente aux enchères prévoient, dans leurs conditions générales, qu'un contrat de vente est automatiquement conclu entre le meilleur enchérisseur et le vendeur de l'objet proposé à la vente. Attention : Vous concluez un contrat de vente avec le vendeur de l'objet et non pas avec le site de vente aux enchères. Généralement, les sites de vente aux enchères agissent comme simples intermédiaires et excluent alors dans leurs conditions générales, toute garantie pour l'objet acheté.

QUE FAIRE, si l'ARTICLE est livré ENDOMMAGÉ

Si le produit acheté ou son emballage arrivent endommagés, signalez-le tout de suite au facteur ou au représentant de l'entreprise de transport qui vous a livré le produit.

Mentionnez sur le bon de livraison que le produit ou son emballage ont été endommagés pendant le transport. Il peut être utile de faire des photos de l'emballage ou du produit. Informez le vendeur puis adressez-vous directement au bureau de poste le plus proche ou à l'entreprise de transport pour faire une déclaration de dommage. Selon le droit allemand, il appartient alors au vendeur de prouver dans quel état était la marchandise au moment de l'envoi.

Pour les objets d'une valeur importante, pensez à souscrire une assurance pour le transport auprès du vendeur. Généralement les vendeurs la proposent contre un supplément, dans le texte même de l'annonce ou sous la rubrique « conditions et frais de livraison ».

Si tel n'est pas le cas, contactez le vendeur avant l'enchère afin de trouver un arrangement avec lui. Cette assurance vous permettra de récupérer plus facilement votre argent si le produit a été endommagé. Le vendeur s'arrangera ensuite avec l'assurance, l'entreprise de transport ou bien la poste.

QUE FAIRE EN CAS d'ABSENCE de LIVRAISON

Si vous ne recevez pas la marchandise commandée,

contactez votre vendeur pour que soient effectuées les recherches nécessaires afin de retrouver le colis, (bureau de poste ou l'entreprise de transport). Sinon exigez du vendeur qu'il fasse jouer l'assurance transport, si vous en avez souscrit une. La poste allemande propose également certaines méthodes d'envois dans lesquelles le contenu d'un paquet est automatiquement assuré jusqu'à un certain montant. Il est donc important de discuter du mode de livraison avec le vendeur avant l'enchère.

Faites une sommation écrite, (en indiquant un délai limite), envoyée par recommandé avec accusé de réception.

Si vous n'obtenez aucune réponse ou une réponse insatisfaisante, saisissez une organisation de consommateurs, spécialisée en matière de litiges transfrontaliers.

QUE FAIRE en CAS de PRODUITS DÉFECTUEUX

Si vous recevez un produit défectueux ou qui ne correspond pas à ce que vous avez commandé, il est important de se référer au texte de l'annonce. N'oubliez pas que vous ne pourrez faire jouer une garantie que contre le vendeur (et non contre le site de vente aux enchères !).

Le droit allemand accorde à chaque consommateur qui achète un produit à un vendeur professionnel (que ce soit en magasin ou sur le Net) une garantie légale de deux ans.

Pour des produits d'occasion, le vendeur professionnel peut réduire la garantie à un an à condition de le stipuler expressément par exemple dans le texte de l'annonce.

Mais attention : Ces sites de vente aux enchères sont également utilisés par des vendeurs privés. Il s'agit alors d'une vente de particulier à particulier sachant que dans ce cas, cette garantie légale peut être entièrement exclue.

Cette exclusion devra être mentionnée par écrit.

Malheureusement il arrive que des vendeurs professionnels se cachent derrière la qualité de particulier pour exclure toute garantie, et il n'est pas toujours évident de savoir et de pouvoir prouver que votre vendeur est en fait un vendeur professionnel.

Si votre achat est soumis à la garantie légale et que le produit est défectueux, nous vous conseillons de vous adresser immédiatement à votre vendeur.

En droit allemand il ne vous appartient pas, en tant qu'acheteur, de prouver que la marchandise est défectueuse mais c'est au vendeur professionnel de prouver que la marchandise était en parfait état au moment de l'achat. Attention: cette règle ne vaut que dans les 6 premiers mois suivant l'achat. Une fois ce délai écoulé, la charge de la preuve pèsera sur vous!

Adressez alors au vendeur une réclamation écrite par courrier électronique ou par lettre recommandée, (et gardez-en une copie). Fixez à votre vendeur un délai de réponse déterminé, à l'expiration duquel vous exigez une proposition de règlement du litige.

Si le vendeur refuse toute réparation ou la livraison d'un nouvel article, vous êtes en droit de réclamer le remboursement du prix. Il en va de même, si le vendeur au bout de deux essais, n'a pas pu réparer l'article défectueux ou encore si le délai de réparation ou de livraison n'a pas été respecté par le vendeur.

Si vous avez des questions sur vos droits et obligations découlant du commerce électronique, n'hésitez pas à contacter notre service juridique spécialisé.

info@euroinfo-kehl.eu

Depuis le 1er janvier 2003, Euro-Info-Consommateurs a été nommé point de contact national allemand pour le commerce électronique.

Et si vous parlez allemand, nous vous invitons à consulter notre site:

<http://www.ecommerce-verbundungsstelle.de>

Vous trouverez maintes informations et conseils sur tous les aspects du commerce électronique :

sur le [site de la DGCCRF](#)

et en particulier dans la rubrique "Le commerce électronique et vous".

Août 2007