

Zeitschrift: Générations plus : bien vivre son âge
Herausgeber: Générations
Band: - (2013)
Heft: 44

Rubrik: Consommation

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 04.04.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

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*».

