

## Particuliers

### Achat à distance : moyens de paiement, date de paiement et contestation

Vous allez effectuer des achats sur internet, par correspondance, par téléachat, par téléphone auprès d'un professionnel et vous vous interrogez sur les solutions de paiement dont vous disposez pour régler votre commande ? Selon les vendeurs, le paiement peut être encaissé immédiatement au moment de l'achat, à la réception du produit ou bien lors de la fourniture de la prestation de service. Nous vous présentons les informations à connaître.

#### Quelles informations doivent être portées à la connaissance du consommateur avant qu'il utilise un moyen de paiement pour un achat à distance ?

Les sites de commerce en ligne doivent indiquer **clairement et lisiblement**, au plus tard **au début du processus de commande**, les moyens de paiement acceptés (et les éventuelles restrictions de **livraison**).

Lors de votre commande, le vendeur professionnel doit veiller à ce que vous **reconnaissez explicitement** votre obligation de paiement. Pour ce faire, la fonction utilisée pour que vous validiez votre commande doit comporter de manière claire et lisible la mention : commande avec obligation de paiement ou une formule similaire dénuée de toute ambiguïté, indiquant que la passation d'une commande oblige à son paiement.

#### À savoir

Le professionnel ne peut pas vous facturer de frais supplémentaires liés à l'utilisation d'un moyen de paiement.

#### Quels sont les moyens de paiement possibles pour un achat à distance ?

Vous pouvez payer votre commande d'un bien ou d'une prestation de service conclue à distance quelle qu'en soit sa nature (c'est-à-dire par téléphone, par correspondance, par téléachat, sur internet) par l'une des manières suivantes :

- Carte bancaire
- Chèque
- E-carte bleue (Payweb)
- Virement ou prélèvement bancaire
- Portefeuille électronique (PayPal, Paylib...)
- Cartes prépayées

#### Carte bancaire

En cas d'achat en ligne, vous pouvez régler par carte bancaire au moment de l'exécution de la prestation ou à la livraison de votre colis.

Votre paiement peut aussi avoir lieu immédiatement par carte bancaire, au moment de votre commande. Vous devez alors indiquer le numéro de votre carte bancaire, sa fin de validité et les 3 derniers chiffres figurant au dos de votre carte (cryptogramme visuel).

Vous devez vérifier que ces informations sont bien transmises de façon sécurisée. S'il s'agit d'un achat en ligne, l'URL de la page doit commencer par <https://> et le symbole d'un cadenas fermé doit apparaître dans la barre de recherche.

#### Attention

Votre code confidentiel à 4 chiffres ne peut pas vous être demandé. Vous ne devez jamais le donner. Il ne sert qu'aux paiements en magasin.

Le paiement par carte bancaire est irrévocable sauf en cas d'utilisation frauduleuse (c'est-à-dire si une autre personne a passé une commande avec votre carte bleue).

De plus, les paiements en ligne font l'objet d'une authentification forte. Il s'agit d'une sécurité supplémentaire qui oblige à confirmer auprès de votre banque que vous êtes bien à l'origine d'un achat réalisé sur internet. Pour ce faire, vous devez avoir en votre possession un téléphone portable.

### **Chèque**

Vous pouvez régler par chèque au moment de la commande. En principe, ces informations vous sont communiquées dans les conditions générales de vente (CGV) par le professionnel.

### **E-carte bleue (payweb)**

C'est un service payant, proposé par votre banque, qui vous permet d'acheter un produit en ligne sans avoir à divulguer votre numéro de carte bancaire. Vous recevez, au moment du paiement, un numéro de carte à usage unique.

### **Virement ou prélèvement bancaire**

Vous pouvez régler vos achats par virement bancaire (achat en 1 fois), par prélèvement bancaire (paiement d'un abonnement par exemple), ou à crédit, après avoir souscrit un crédit affecté.

### **Portefeuille électronique (PayPal, Paylib...)**

Certains sites proposent le portefeuille électronique comme moyen de paiement pour payer en ligne des achats effectués sur internet.

Il peut être proposé sous des noms différents (par exemple, PayPal, Paylib).

Il n'y a pas besoin de rentrer ses informations bancaires à chaque paiement. Les achats s'effectuent par la saisie d'un identifiant de connexion ou d'une adresse de courrier électronique et d'un mot de passe, parfois associé à un code secret.

Vous devez créer auprès d'un organisme tiers (banque, opérateur télécom...) un compte avec un identifiant (mail ou numéro de téléphone) et un mot de passe.

Lors de votre inscription, vous enregistrez vos informations personnelles et vos données de paiement (c'est-à-dire le numéro à 16 chiffres de votre carte bancaire, sa date de validité et le cryptogramme à 3 chiffres). Les données sont stockées.

L'ouverture d'un tel compte est gratuite.

### **Cartes prépayées**

Une fois créditée d'une somme d'argent, la carte prépayée peut être utilisée comme moyen de paiement jusqu'à épuisement de la somme rechargée. Il peut s'agir par exemple de cartes cadeaux ou de cartes de paiement. Elles peuvent être rechargeables ou non.

## Quelle est la date effective du paiement lors d'un achat à distance ?

La loi autorise le professionnel à encaisser votre paiement dès la conclusion de la commande.

Certains professionnels proposent à leurs clients d'effectuer le paiement à la livraison du produit ou lors de la fourniture de la prestation.

Vous pouvez obtenir des informations sur la date du paiement dans les conditions générales de vente (CGV). Ces dernières doivent vous être indiquées de façon claire et visible notamment sur le site du vendeur.

## Comment contester une opération de paiement effectué pour un achat à distance ?

### Auprès de votre banque

Vous pouvez contester une opération de paiement auprès de votre banque dans des délais qui diffèrent selon que :

vous avez ou non autorisé l'opération

et, si vous ne l'avez pas autorisé, que la banque du bénéficiaire (le vendeur) est située ou non dans l'Union européenne (UE) ou dans l'Espace économique européen (EEE).

Vous pouvez demander (par téléphone ou par mail) le remboursement de votre achat au plus tard dans un délai de **13 mois** à partir de la date où votre compte a été débité.

Vous pouvez demander le remboursement de votre achat **plus tard dans un délai de 70 jours** (éventuellement prolongés par contrat sans dépasser 120 jours) à partir de la date où votre compte a été débité.

Si vous vous apercevez de la mauvaise exécution ou de l'inexécution de l'opération de paiement à la lecture de votre relevé de compte, vous pouvez demander le remboursement de votre achat.

Vous disposez, pour ce faire, d'un **délai de 8 semaines** à partir de la date où votre compte bancaire a été débité.

La banque doit vous rembourser ou justifier son refus dans les 10 jours ouvrables de la réception de votre demande.

### Autre recours

D'autres recours vous sont ouverts. Vous avez notamment la possibilité :

de faire appel au service client,

de recourir au médiateur de la consommation,

de saisir la justice.

### Et aussi...

Fraude à la carte bancaire

## Pour en savoir plus

Acheter sur internet en 10 questions-réponses

Source : Institut national de la consommation (INC)

Moyens de paiement

Source : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)

Achats en ligne par carte bancaire : quelles données personnelles fournir ?

Source : Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil)

Le portefeuille électronique ou numérique

Source : Institut national de la consommation (INC)

Quels sont les moyens de paiement alternatifs ?

Source : Ministère chargé de l'économie

## Où s'informer ?

### 0809 540 550 DGCCRF – RéponseConso

Vous rencontrez une difficulté suite à un achat ? Vous avez une interrogation sur un point de droit avant d'acheter ou commander ?

Vous pouvez obtenir une réponse par un agent de la DGCCRF en appelant le **0809 540 550**.

Horaires d'ouverture du service :

Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15

Mercredi : de 13h15 à 17h15

Jeudi : de 8h30 à 12h30

Vendredi : de 8h30 à 16h

Numéro non surtaxé

## Textes de référence

Code de la consommation : articles L221-11 à L221-15

Règles applicables aux contrats conclus à distance

Code monétaire et financier : articles L112-11 à L112-13

Interdiction de frais liés au moyen de paiement

Code monétaire et financier : article L133-1-1

Code monétaire et financier : article L133-24

Opération de paiement : contestation

Code monétaire et financier : article L133-17

Opération de paiement : opposition

Code monétaire et financier : article L133-18

Remboursement

Directive (UE) 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur