

# ACHETER SUR INTERNET

Grâce au développement de l'Internet en Polynésie française, de plus en plus d'internautes polynésiens effectuent des achats en ligne. Cette fiche conseil est volontairement limitée aux achats en France métropolitaine, il faut savoir que les règles de protection du consommateur dépendent souvent de la réglementation de l'Etat fournisseur et varient d'un Etat à l'autre. Afin que vos achats se passent dans les meilleures conditions, voici quelques précautions à prendre.

## **Pouvez-vous acheter le produit que vous souhaitez ?**

Avant de vous lancer dans vos achats, sachez que certains produits en vente libre dans leur Etat d'origine peuvent être interdits en Polynésie française (exemples : les armes, certains médicaments, certains compléments alimentaires etc.)

Attention certains produits sont soumis à une réglementation, il est préférable contacter le service concerné pour plus de renseignements (ex : importation de plantes, animaux, denrées alimentaires, vous pouvez consulter la Direction de la Biosécurité de Polynésie française).

## **Vais-je payer des taxes ?**

La franchise est une exonération de certaines taxes en-dessous d'un certain montant d'achat. En Polynésie française,

- **Pour un montant inférieur à 20 000 FCP (transport compris)**, le consommateur n'aura donc pas de droit de douane et de taxe à payer

La franchise recouvre l'ensemble des droits et taxes liquidés par la Direction des Douanes :

- la taxe pour l'environnement et l'agriculture ;
  - la taxe de consommation pour la prévention ;
  - la taxe spécifique grands travaux et routes ;
  - la taxe de développement local.
- **Pour un montant compris entre 20 000FCP et 50 000CFP (transport compris)**, le consommateur devra payer une taxation forfaitaire :
    - 20% de la valeur en douane pour les marchandises d'origine UE ;
    - 30% de la valeur en douane pour les marchandises d'origine hors UE.

**NB** : pour les colis postaux, sont exclus de cette franchise, les boissons alcooliques, les tabacs et les produits du tabac.

Ces produits sont soumis à une taxation forfaitaire dans la limite de 10 litres de boissons alcooliques, de 1000 cigarettes, de 250 cigares, 500 cigarillos et de 1250 grammes de tabac à fumer.

- Enfin **pour un montant supérieur à 50 000FCP (transport compris)**, les marchandises devront être déclarées en détails dans les conditions réglementaires en vigueur.

Pour plus de détails vous pouvez contactez la Direction des douanes.

### **QUELQUES INFORMATIONS UTILES :**

- **Un site internet sécurisé.**

Le paiement en ligne se fait de plus en plus par carte bancaire. Tout d'abord vérifiez que vous naviguez sur un site internet sécurisé. Pour cela assurez vous de la présence du « s » dans l'adresse « [https](https://) : » ainsi que d'un petit cadenas fermé au moment de payer.

- **Identifiez le commerçant.**

Faites des recherches sur le site Internet sur lequel vous passez commande pour savoir s'il s'agit bien d'un site professionnel, et non d'un site amateur.

En effet, la qualité et le sérieux de l'organisme permettent de garantir un achat qui se passera dans les meilleures conditions.

Pour reconnaître un site professionnel, consultez les mentions légales du site, elles sont obligatoire pour les sites marchands (raison sociale, adresse du siège social, numéro de leur inscription au registre des commerces et un numéro de téléphone).

- **Lisez les conditions de vente.**

Les conditions de vente comportent des informations concernant le vendeur, le prix, la disponibilité des produits, la livraison, le paiement, le retour de marchandises, les garanties et responsabilités ainsi que le droit applicable (si vous achetez un article en métropole, il est possible que le droit de la consommation métropolitain s'applique).

Elles vous permettent de connaître le déroulement de votre achat. Ceci est d'autant plus important qu'il s'agit d'un achat en ligne, sans possibilité de contact physique avec un commerçant, ni une boutique. Il est conseillé d'orienter vos achats vers des sites Internet connus.

- **Vérifiez le lieu de livraison.**

Assurez-vous que la société livre bien en Polynésie française. Reportez-vous aux conditions de livraison de votre commerçant en ligne. Dans les conditions de vente, dans la rubrique livraison, les sociétés précisent les lieux de livraison et les moyens de transport utilisés. Si la Polynésie française n'y figure pas, vous pouvez écrire au vendeur pour vous renseigner si cela est possible et quels sont les frais de livraison (attention le coût de la livraison est intégré dans la valeur à déclarer en douane).

- **L'envoi de votre colis.**

Les colis sont acheminés via la poste ou bien par des organismes de transport (ex : Fedex, DHL etc.). Les frais de livraison dépendent du poids du colis, mais également des options que vous aurez éventuellement choisies tel que le suivi, un envoi rapide, l'indemnisation en cas de perte ou d'avarie du colis. Donc en fonction du prix que vous payerez pour la livraison, les délais ne seront pas les mêmes.

- **Gardez toutes les traces de votre achat.**

Après validation de votre commande, demandez un accusé de réception à votre fournisseur. Par précaution, conservez toutes les traces de transaction (sur papier ou sur support informatique) pour constituer des preuves écrites en cas de litige

En cas de contrôle, vous devrez fournir à la douane une facture de votre achat.

- **Le délai de rétractation.**

Si vous vous rétractez, la loi de l'Etat dans lequel vous achetez peut prévoir que vous disposez d'un délai de rétractation pour retourner les articles. Il faut savoir que les commerçants demandent à ce que le(s) produit(s) acheté(s) soi(en)t retourné(s) dans leur emballage d'origine.

**Pour un achat sur un site métropolitain** : Vous disposez d'un délai de quatorze jours pour vous rétracter. Ce délai commence au jour de la conclusion du contrat pour les contrats de prestations de services et au moment de la réception du bien pour les contrats de vente de bien.

- **Le retour de marchandise.**

Le retour de marchandise est normalement prévu dans les conditions générales de vente. Les frais de renvoi sont souvent à la charge du consommateur.

- **Les recours judiciaires.**

Si vous rencontrez des difficultés avec un vendeur qui ne se trouve pas en Polynésie française, il est conseillé de prendre contact avec les associations de consommateur situées dans le même Etat (France) que la société qui vous a vendu un produit ou un service.

Vous pouvez aussi consulter la fiche « résolution d'un litige ».

Source règlementaire :

- *Délibération n° 99-203 APF du 18 novembre 1999 portant réglementation du régime douanier applicable à l'importation et à l'exportation des colis et envois postaux.*