CONSOMMATION

FICHE PRATIQUE

N°50 : les sites d'achats groupés : attention, prudence !

Depuis quelques années sont apparus des sites d'achats groupés, Ils sont basés sur un système d'économie d'échelle : plus il y a d'acheteurs, moins le prix est élevé. Aussi, les offres proposées sont souvent très intéressantes d'un point de vue pécuniaire.
Cependant, nombre de consommateurs ont connu des mésaventures une fois l'achat effectué. Quels sont les risques de l'achat groupé via des sites dédiés ? Comment s'en protéger ? Voici quelques conseils.

1- Conseils avant l'achat

Les sites d'achats groupés sont des sites un peu particuliers dont il faut connaitre les caractéristiques pour mieux en appréhender le fonctionnement et éviter ainsi de tomber dans certains pièges.

La tentation est grande

Le premier problème que posent ces sites d'achats groupés est la tentation à outrance. En effet, des offres variées sont proposées dans chacun des mails reçus. Du restaurant tibétain au massage thaï en passant par un canapé d'angle, une pièce de théâtre loufoque ou une montre dernier cri, ces offres sont organisées pour que tout un chacun trouve son bonheur. Attention donc à ne pas trop se laisser tenter facilement, à vouloir acheter sous prétexte que le prix est plus abordable que dans le magasin qui propose.

L'envahissement est vite arrivé

Le second problème de ces sites est que, pour accéder à une offre qu'ils proposent, vous devez au préalable vous y inscrire et ainsi accepter de recevoir quotidiennement (c'est la fréquence en général) les offres qu'ils proposent. Vous pouvez donc vous retrouver rapidement « envahis » de mails au quotidien, ce qui correspond à d'autant plus de tentations d'achats. Veillez donc à ne pas vous inscrire sur trop de sites différents et pensez à vous désinscrire dès que vous le souhaitez, sachant que vous pourrez vous réinscrire plus tard : votre accès n'est pas bloqué.

Le temps laissé pour acheter l'offre est limité

Un autre problème relevé quant à ces sites d'achats groupés concerne la rapidité des offres : elles sont valables 24h, 48h, voire quelques jours mais généralement pas plus. Aussi, entre la tentation d'offres diverses et abordables et le « risque » de les laisser passer vu que leur temps est limité, il est très (trop) facile de céder à la tentation. Aussi, il est conseillé de bien réfléchir à l'opportunité d'effectuer l'achat avant de passer commande.

Les conditions d'utilisation ne sont pas toujours très visibles

Certains sites ont fait un effort sur ce sujet mais il y a encore de nombreux problèmes concernant la visibilité des conditions d'utilisation du « bon ». En effet, que ce soit avant l'achat ou après qu'il ait été effectué, les conditions d'utilisation de ce « bon » ne sont pas

toujours visibles alors qu'indispensables : jusqu'à quand l'offre est-elle valable en magasin ? Y a-t-il des jours où on ne peut en profiter ? Y a-t-il des exclusions ?
Vous devez impérativement vous poser ces questions avant de procéder à l'achat car souvent les conditions d'utilisation sont limitatives ou apportent des précisions qui peuvent finalement ne pas correspondre à vos attentes.
Pour exemple, prenons un repas dans un restaurant : une fois que vous avez réfléchi à l'opportunité de procéder à cet achat et avant de vous engager en payant, les questions à se poser impérativement sont les suivantes : combien de temps aurai-je pour me présenter au restaurant avec ce « bon » ? Y a-t-il des jours où ce restaurant est fermé ? Des jours où il n'accepte pas le « bon » ? L'offre concerne-t-elle le déjeuner uniquement ou puis-je y aller indifféremment pour le déjeuner ou le diner ? Y a-t-il des plats qui ne sont pas compris dans l'offre proposée ?

Tous les achats ne peuvent pas être annulés
En France, la loi protège le consommateur en lui laissant la possibilité de changer d'avis (droit de rétractation) lorsqu'il achète par internet. Mais attention, certains achats en sont exclus : ce sont « les prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée », selon la loi.
Il faut donc être prudent avant de procéder à l'achat de ce type d'offres, car le risque est de ne pas pouvoir changer d'avis. Reportez-vous aux conditions générales du site d'achats groupés qui propose l'offre afin de regarder ce qui est prévu, notamment à la clause relative à la rétractation, au changement d'avis ou à l'annulation.

Il est indispensable de se poser les bonnes questions avant d'acheter pour ne pas effectuer d'achats compulsifs, ce qui est le gros risque avec ce type de sites d'achats groupés.

2- Conseils une fois l'achat effectué

Après avoir pesé le pour et le contre, vous vous êtes décidé et avez « succombé » à une offre d'un site d'achats groupés. Là encore, les pièges sont nombreux, donc soyez vigilant.

Vérifiez (et notez) les conditions d'utilisation du « bon »
Une fois l'achat effectué, veillez à revérifier les conditions d'utilisation du bon. Cela vous permettra de voir s'il y a une différence avec les conditions inscrites sur le site avant l'achat, ce qui peut arriver et qui est bien évidemment interdit ; et cela vous permettra aussi de bien vous rappeler la date limite de validité et les différentes conditions. Vous pouvez même noter cela sur un carnet ou un agenda, ce qui peut être utile surtout lorsque vous achetez régulièrement des offres sur ces sites : au moins, vous ne laisserez pas passer les dates de validité !

Vous pouvez parfois changer d'avis

- **Toujours pour les achats d'objets**

Une fois l'achat effectué, si vous vous rendez compte que l'offre ne vous convient finalement pas, sachez que vous pouvez changer d'avis. Mais attention, pas pour tout achat ! En effet, lorsqu'il s'agit d'un achat d'un objet (vêtements, bijoux, mobilier, etc.), vous avez obligatoirement 14 jours (au minimum) après la livraison de l'objet pour le retourner (généralement à vos frais) et vous faire rembourser.

- **Jamais sauf exceptions pour les prestations de service proposées à une date ou périodicité déterminée**

Pour les offres liées à des prestations de services (voyages, hôtels, restaurants, soins, etc.), la loi n'oblige pas le professionnel à vous laisser changer d'avis, si cette prestation doit être fournie à une date ou selon une périodicité déterminée. Donc souvent, il n'y a pas de droit de rétractation pour les achats de ce type de prestations via un site d'achats groupés. Mais, même quand le droit de rétractation n'est pas légalement prévu, le professionnel peut octroyer cette possibilité s'il le souhaite : donc lisez bien les conditions générales du site d'achats groupés avant de procéder à l'achat.
Si vous n'avez pas procéder à cette vérification avant l'achat, et que vous avez changé d'avis une fois celui-ci validé, vous pouvez essayer de demander l'annulation de l'achat, à titre exceptionnel, par courrier au service clients du site (coordonnées obligatoirement mentionnées dans les conditions générales ou aux côtés des mentions légales, à « contact »), mais seul le site est maitre de sa réponse, il n'est pas obligé de vous donner satisfaction, même s'il est de son intérêt de trouver une solution pour ses clients afin de les conserver.

Veillez à être bien reçu

Veillez à ce que le partenaire vous délivre l'offre pour laquelle vous avez payé, et en intégralité. De nombreux consommateurs se plaignent d'avoir été mal reçu ou moins bien qu'un client « normal », ou encore que l'offre ait été moins quantitative ou qualitative que prévu. Ce n'est pas parce que vous avez payé moins cher que vous devez accepter une prestation au rabais : c'est contraire au contrat, contraire à l'engagement du site d'achats groupés et donc illégal.

Pour plus d'informations, de conseils ou en cas de litige avec le site d'achats groupés, contactez l'association Familles de France la plus proche ou la Fédération nationale Familles de France au 01.44.53.45.90.