



LE B.A-BA
DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE

e**bay**TM.fr

GUIDE À L'INTENTION DES UTILISATEURS D'EBAY

Vendre ou acheter sur une place de marché de commerce électronique exige un minimum de savoir-faire. Ce guide se propose d'exposer simplement le fonctionnement de la place de marché eBay afin de pouvoir y effectuer vos transactions en toute sérénité.

LE E-COMMERCE, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Selon la définition de Wikipedia, Le commerce électronique ou vente en ligne, désigne l'échange de biens et de services entre deux entités sur les réseaux informatiques, notamment Internet. En 2010, 37,5 millions de personnes ont acheté en ligne soit 77% des français, selon l'étude du Credoc/Fevad. Le e-commerce permet ainsi d'accéder à toutes sortes de produits et de services en quelques clics.

À RETENIR

L'achat et la vente en ligne vous engagent au même titre que si vous vous trouviez dans un point de vente physique. Avant même d'appliquer des règles de prudence spécifiques au commerce en ligne, il vous faut donc avoir la même vigilance que dans le monde réel.



QU'EST-CE QUE C'EST ?

1

Créée en 1995 aux États-Unis et en 2000 en France, eBay est la première place de marché mondial qui met en relation des vendeurs et des acheteurs. Aujourd'hui, on trouve plus de 60% de produits neufs vendus principalement par des vendeurs professionnels qui ont leur « eBoutique » sur eBay. Le format Enchères ne représentent plus qu'environ 35% des transactions en ligne sur eBay ; 50% sont assurées par les achats immédiats (Prix Fixes) et les 15% restants se font via les Petites Annonces. [eBay](#) est donc une place de marché électronique d'achat et de vente de biens et de services en ligne qui, en France, compte 15 millions de membres inscrits ayant la possibilité de vendre ou d'acheter au travers de plus de 5500 rubriques.

2

- 1 Pour en savoir plus sur le développement du e-commerce, rendez vous sur le site de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance ([Fevad](#))
- 2 Pour en savoir plus sur l'utilisation d'eBay, n'hésitez pas à lire les [Conditions générales d'utilisation](#)

QUI FAIT QUOI SUR eBay.fr ?

EBAY

eBay.fr permet à des acheteurs et des vendeurs de se mettre en contact afin d'effectuer une transaction ensemble. eBay n'est jamais en possession des objets et n'intervient ni dans la rédaction des annonces, ni dans la conclusion de la transaction. De ce fait, sa responsabilité est limitée.

Les règles qui régissent les transactions et les recours possibles en cas de difficulté diffèrent selon :

- le format d'achat ou de vente choisie (prix fixe, enchère ou petites annonces)
- le statut du vendeur (professionnel ou particulier)

Ces règles sont accessibles en cliquant [ici](#).

VENDEUR PROFESSIONNEL OU PARTICULIER : DES DROITS ET OBLIGATIONS DIFFÉRENTS

Sur eBay, les vendeurs peuvent s'inscrire en tant que vendeur professionnel. Dans ce cas, la mention « Inscrit comme vendeur professionnel » apparaît dans le pavé « Détails sur le vendeur », en haut à droite de la page d'annonce, ainsi que dans les pages de résultats de la recherche. Dans le cas contraire, vous verrez la mention « Inscrit comme vendeur particulier ». L'acheteur peut ainsi connaître le statut de son interlocuteur, étant entendu que les garanties ne sont pas les mêmes (cf. la présentation de vos droits en page 6 de ce guide).

COMMENT M'ASSURER D'UNE TRANSACTION SÉCURISÉE ?

Acheter ou vendre en ligne exige quelques réflexes spécifiques à Internet :

- Sécurisez votre ordinateur en installant un logiciel antivirus
- Choisissez un mot de passe sûr, différent de votre pseudonyme, comportant au moins 8 caractères, mélangeant lettres, chiffres et caractères spéciaux. Quelques conseils sur [Comment protéger votre compte](#) et sur la [Protection de votre identité](#)
- **Ne transmettez jamais vos coordonnées bancaires, ni votre mot de passe par courriel.** eBay ou PayPal ne vous demanderont jamais de communiquer ces informations par e-mail. Pour en savoir plus, consultez le [Règlement sur le respect de la vie privée eBay](#) et le [Règlement sur le respect de la vie privée PayPal](#) (filiale bancaire d'eBay).
- Ne cliquez jamais sur un lien figurant dans un e-mail qui demande de fournir des informations confidentielles.
- Si vous recevez un message d'eBay, vous trouverez une copie de cet e-mail dans la section 'Mes messages' dans Mon eBay.
- Si vous recevez un message de PayPal, ceux-ci contiennent toujours vos prénom et nom pour vous prouver qu'ils proviennent bien de PayPal.
- Si un courriel vous informe que votre compte a été désactivé, tapez vous-même l'url (l'adresse) du site eBay ou PayPal, et identifiez vous : vous pourrez ainsi vous assurer de la véracité du message. Quelques conseils sur [l'identification des faux sites et courriels frauduleux](#).
- Consultez la page sur la [Sécurité sur eBay](#) et la [Page d'accueil de l'espace sécurité](#) sur PayPal.

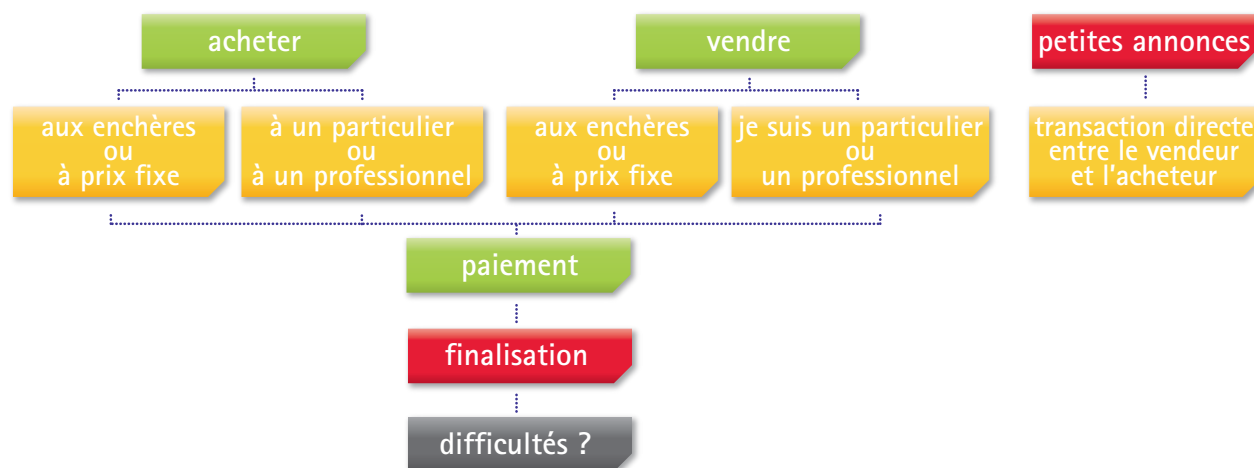
ACHAT ET VENTE AUX FORMATS ENCHÈRES, PRIX FIXE, PETITE ANNONCE : COMMENT S'Y RETROUVER ?

Vente & Achat aux enchères : le vendeur fixe les conditions de la mise aux enchères, les acheteurs intéressés peuvent surenchérir dans ce cadre.

Vente & Achat à prix fixe : le vendeur fixe un prix ;

Vente & Achat en Petites annonces : le vendeur publie gratuitement une petites annonces avec ses coordonnées, l'acheteur le contacte directement, la transaction et la négociation se déroulent à l'extérieur de la place de marché eBay.

eBay.fr 3 MODES DE TRANSACTIONS



PETITES ANNONCES

À SAVOIR POUR LES PETITES ANNONCES

- Les Petites Annonces sont totalement gratuites. Elles sont particulièrement adaptées à la remise de l'objet en mains propres et localement.
- Avec les Petites Annonces, eBay met en relation acheteurs et vendeurs mais n'intervient pas dans la conclusion de la transaction et son suivi. Soyez donc vigilant et assurez-vous de la fiabilité du vendeur.
- La protection des achats PayPal pour objet non reçu est applicable aux objets achetés via les Petites Annonces d'eBay si l'objet matériel est payé via PayPal et livré par un transporteur, comme La Poste, Fedex, UPS, etc. (un objet remis en main propre n'est pas couvert). Retrouvez les [conditions et exceptions](#).
- La protection des achats PayPal pour objet non conforme n'est pas applicable aux objets achetés via les Petites Annonces d'eBay.
- Attention, le droit français limite les paiements en espèce à 3000 euros TTC lorsque l'acheteur a son domicile fiscal en France ou agit pour les besoins de son activité professionnelle.

Pour en savoir plus sur les Petites annonces:

- [Liste des produits interdits à la vente pour les Petites annonces](#)
- [Aide pour les Petites annonces](#)
- [Règlements pour les petites annonces d'eBay](#)

COMMENT ACHETER EN SÉCURITÉ ?

ACHETER AU FORMAT ENCHÈRES OU À PRIX FIXE

Pour **enchérir**, vous devez saisir le montant maximum que vous êtes prêt à payer pour l'objet.

À SAVOIR

L'enchère, si elle est acceptée sans équivoque et dans le délai fixe par le vendeur, est considérée comme un contrat de vente qui lie le vendeur à l'acheteur.

En outre, il est intéressant de noter que le vendeur a la possibilité de choisir son acheteur et pas obligatoirement le meilleur « offrant ».

Pour **acheter à prix fixé** : il vous suffit d'accepter le prix demandé par le vendeur et l'objet est immédiatement à vous. Dès l'acceptation, l'acheteur et le vendeur sont liés par le contrat de vente.

ACHETER À UN PARTICULIER OU À PROFESSIONNEL

Selon le droit français, vos droits d'acheteur sont différents selon le statut de votre vendeur (particulier ou professionnel). Lorsque vous achetez à un vendeur particulier, vous bénéficiez de droits et garanties du Code Civil. En revanche, lorsque vous achetez à un vendeur professionnel vous bénéficiez en outre de la protection favorable du Code de la Consommation (cf. Vos droits face aux vendeurs professionnels)

Les obligations légales du vendeur professionnel prévoient notamment que, peu importe leur mode d'achat, les produits doivent « être conformes au contrat ». Cela signifie que les articles vendus sur eBay par des vendeurs professionnels doivent être de « qualité satisfaisante », « tels que décrits » et « adaptés aux besoins ».

VOS DROITS FACE AUX VENDEURS PROFESSIONNELS

Les obligations légales, fixées par le droit français, d'un vendeur particulier et d'un vendeur professionnel ne sont pas les mêmes. Le tableau ci-contre récapitule vos droits dans les différentes situations d'achat sur eBay :

	Achat à prix fixe à un vendeur professionnel	Achat au format enchères à un vendeur professionnel	Achat à prix fixe à un vendeur particulier	Achat au format enchères à un vendeur particulier
Délai de rétractation de 7 jours	Dans les 7 jours suivants la réception du produit, l'acheteur peut sans justifier de motifs retourner le produit au vendeur. Attention : l'acheteur ne bénéficie pas du droit de rétractation pour certains contrats spécifiques (fourniture de logiciel descellé par l'acheteur, biens personnalisés etc),		L'acheteur ne bénéficie pas de droit de rétractation.	
En cas de rétractation dans les délais, l'échange ou le remboursement de l'objet sans pénalité (Les frais de retour de l'objet restent à la charge de l'acheteur),	Le droit de rétractation s'exerce sans frais ni pénalités à l'exception des frais de retour qui sont à la charge de l'acheteur. Le vendeur doit rembourser la totalité des sommes dues dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours.		L'acheteur ne bénéficie pas de droit de rétractation.	
Garantie légale de conformité L'acheteur est mieux protégé en achetant auprès d'un professionnel. Ces garanties étant légales, les vendeurs ne peuvent pas y déroger.	Le vendeur professionnel doit remettre un produit correspondant aux caractéristiques attendues et convenues avec l'acheteur. Dans le cas contraire, c'est-à-dire si le produit délivré n'est pas conforme, l'acheteur peut demander la réparation du produit ou son remplacement dans la mesure où l'option retenue par l'acheteur n'entraîne pas des frais disproportionnés par rapport à l'autre solution. Dans ce cas, le vendeur peut procéder selon l'option non retenue par l'acheteur. En outre, si la réparation et le remplacement du produit sont impossibles, l'acheteur peut : <ul style="list-style-type: none"> • rendre le produit et se faire rembourser, ou • garder le produit et se faire rembourser une partie du prix. 		Le vendeur particulier doit remettre un produit correspondant aux caractéristiques attendues et convenues avec l'acheteur. Dans le cas contraire, c'est-à-dire que le produit délivré n'est pas conforme, l'acheteur peut : <ul style="list-style-type: none"> • rendre le produit et se faire rembourser, ou • garder le produit et se faire rembourser une partie du prix. 	
Garantie légale contre les vices cachés	Cette garantie s'applique que le vendeur soit professionnel ou particulier. Cette garantie étant légale, les vendeurs ne peuvent pas y déroger. Les vices cachés sont des défauts cachés qui rendent un produit inutilisable ou diminuent considérablement son usage si bien que l'acheteur ne l'aurait pas acheté ou en aurait offert un prix moindre s'ils les avaient connus. En présence de vices cachés, l'acheteur a le choix entre : <ul style="list-style-type: none"> • rendre le produit et se faire rembourser, ou • garder le produit et se faire rembourser une partie du prix qu'il a payé. 			

ACHETER EN TOUTE CONFIANCE

Avant d'acheter, vous devez lire attentivement les annonces et les différentes informations qu'elles comportent :

- la réputation du vendeur grâce à son profil d'évaluation
- le statut du vendeur : particulier ou professionnel
- le format de l'annonce : Enchère ou Prix fixe
- le descriptif de l'objet : taille, couleur, matière, état...
- le lieu où se trouve l'objet
- les frais de port : assurez vous qu'ils ont été estimés justement et en cohérence avec la taille et le poids de l'objet et qu'il a été tenu compte des taxes pouvant se rajouter au prix en cas d'expédition de l'étranger.
- Le mode de paiement proposé par le vendeur : PayPal, chèque, virement bancaire... (Attention : le paiement en espèces via le transfert d'argent est fortement déconseillé quand les deux parties ne se connaissent pas)
- la protection des achats PayPal offerte par le vendeur qui est visible sur chaque annonce.
- le mode d'envoi : envoi postal, retrait au domicile du vendeur

1

PLUS D'INFORMATIONS POUR ACHETER EN SÉCURITÉ

[Commencer sur eBay : Astuces pour les nouveaux membres](#)

[Tout savoir sur les enchères](#)

[Acheter et payer en confiance](#)

[Règlements pour les vendeurs et les acheteurs](#)

[eBay et la lutte contre la contrefaçon](#)

1 N'hésitez pas à signaler à eBay des annonces potentiellement suspectes en cliquant sur le lien « Signalez l'objet » disponible sous l'encadré « Détails sur le vendeur » de chaque page d'annonce.

COMMENT VENDRE EN SÉCURITÉ ?

VENDRE DE MANIÈRE RESPONSABLE

- Assurez vous que l'objet est autorisé à la vente sur eBay (Consultez les [Règlements sur les objets interdits](#) et les [Règlements pour le vendeur et l'acheteur](#) pour pouvoir [vendre en confiance](#))
- Sélectionnez un format de mise en vente (Enchères, Petites Annonces ou Prix fixe) (Consultez les [Conseils de mise en vente](#))
- Consultez les conseils pour [Créer une annonce efficace](#)
- Consultez les pages détaillant les [frais de livraison](#) sur la base des dimensions et du poids du colis, et passez en revue toutes les méthodes permettant d'optimiser l'envoi de l'objet
- Précisez tout défaut ou dégât éventuel de l'objet
- Prenez une photo de bonne qualité de l'objet (En savoir plus sur les [Photos des objets en vente sur eBay](#))
- Lors de la finalisation de l'achat, avec le service [Finalisation de l'achat](#) ou PayPal, lorsque votre acheteur termine la procédure de Finalisation de l'achat ou effectue le paiement via PayPal, répondez rapidement à la notification de paiement et envoyez l'objet selon les modalités spécifiées dans l'annonce. Sans le service Finalisation de l'achat, prenez contact avec l'acheteur directement par courriel ou par téléphone.
- Les engagements que vous prenez conditionnent les évaluations des acheteurs à votre égard.
- Si vous êtes un professionnel, lorsque vous proposez un objet à la vente et qu'un acheteur accepte toutes les conditions de la transaction, vous ne pouvez pas refuser de le vendre, sauf motif légitime. Attention : les cas de « motif légitime » sont limités, par exemple : des produits indisponibles ou absents du stock, refus de vente pour des raisons de santé ou de sécurité, des contrats conclus en considération de la personne
- Si vous êtes un particulier, dès lors que vous avez un accord sur le prix et sur le produit vendu, la vente est conclue.

ASTUCE

Prenez directement contact avec l'acheteur si vous n'avez aucune nouvelle de sa part ou si vous n'avez reçu aucune notification de Finalisation de l'achat ou de PayPal dans les trois jours suivant la fin de la vente. Un petit courriel peut souvent arranger bien des choses !

À SAVOIR

En tant que place de marché en ligne, eBay ne prend jamais position pour l'une ou l'autre des parties en présence. Par contre, des efforts constants sont menés pour sécuriser notre plateforme.

eBay.fr interdit la vente de certains objets sur son site et notamment les objets contrefaits. Exemples: objets nazis, médicaments et parapharmacie, armes à feu et explosifs, tabac, cartes de crédit, biens volés ou recélés, produits contrefaits ...

Pour lutter efficacement contre l'achat de ces produits interdits, eBay a adopté les mesures suivantes :

- suppression des annonces suspectes
- surveillance systématique des comptes des vendeurs vendant des produits de marque
- suppression des comptes des vendeurs notamment en cas de contrefaçon
- amélioration constante du système d'évaluation
- mise à disposition des titulaires de droits de marque d'outils gratuits permettant de signaler à eBay les annonces suspectes : le [Programme VeRO](#)
- participation à l'arrestation des contrefacteurs en collaboration avec les forces de l'ordre
- collaboration avec les autorités nationales, européennes et internationales telles que les Douanes.

PAYER ET ÊTRE PAYÉ

Il existe différents modes de paiement sur eBay :

- PayPal
- Carte de crédit
- Chèque personnel ou chèque de banque
- Virement électronique d'une banque à une autre
- Paiement en espèces pour les transactions réalisées en mains propres (déconseillé par eBay pour les autres formats)

Il est fortement recommandé aux vendeurs de proposer PayPal. Ils ont également la possibilité de proposer d'autres moyens de paiement cités ci-dessus. Veillez à sélectionner le mode de paiement sûr auquel vous accordez la plus grande confiance.

Consulter les [Modes de paiement](#) disponibles sur le site ebay.fr ainsi que leurs avantages.

En savoir plus sur comment [Payer un objet](#) et [Recevoir un paiement](#)

RECOMMANDATIONS

- Vous pouvez prendre contact avec l'établissement émetteur de votre mode de paiement afin de mieux connaître les protections offertes
- N'hésitez pas à poser des questions aux vendeurs.
- Méfiez-vous des situations compliquées ou peu probables
- Signalez sans attendre les problèmes liés à une transaction payée via PayPal
- Consultez nos conseils sur les transactions effectuées via les Petites Annonces d'eBay.



Les paiements par PayPal sont considérés par eBay comme les plus sécurisés. En effet, les coordonnées bancaires des acheteurs ne sont notamment jamais communiquées aux vendeurs et sont cryptées par PayPal. D'autre part, PayPal offre des [Programmes de protection](#) qui permettent :

- **au vendeur :** de protéger ses paiements en cas de réclamation ou d'opposition abusive de l'acheteur, pour cause d'objet non reçu ou de paiement non autorisé ;
- **à l'acheteur :** d'être couvert à 100% s'il ne reçoit pas son objet ou s'il ne correspond pas à la description qui en a été faite dans l'annonce. Cette protection est applicable aux objets achetés quel que soit le format si l'objet matériel est payé via PayPal et livré par un transporteur, comme La Poste, Fedex, UPS, etc. (un objet remis en main propre n'est pas couvert). Retrouvez les [Conditions et exceptions](#).

La protection des achats PayPal n'est applicable qu'aux objets achetés via le format Enchère ou Prix fixe et pas aux Petites Annonces gratuites eBay.

Attention : si vous payez via votre compte PayPal, vous devez choisir l'onglet « Paiement d'un achat » pour bénéficier de la protection.

ÉVALUER LA TRANSACTION

Une fois l'objet reçu par l'acheteur, place aux [Évaluations](#) par les deux parties !

Les évaluations sont le premier pilier de la sécurité sur eBay. Elles permettent d'établir la réputation des membres de la communauté et contribuent à protéger les acheteurs comme les vendeurs. Chaque membre, acheteur ou vendeur, dispose donc d'un profil d'évaluation composé d'informations et de commentaires laissés par ses interlocuteurs. Ces communications doivent rester dans les limites des règles de la civilité et donc ne pas comporter de propos ou d'allégations injurieuses, dénigrantes ou diffamatoires.

Après chaque transaction, l'acheteur est invité à laisser une évaluation (positive, négative ou neutre) du vendeur. Le vendeur, quant à lui, aura uniquement la possibilité d'en formuler une positive, s'il le souhaite.

Ces évaluations sont étalonnées, de une à cinq étoiles et selon quatre critères :

- La conformité de l'objet à la description,
- La communication avec le vendeur,
- Les délais de livraison,
- Les frais de livraison et d'expédition

QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉ ?

- Le forum d'entraide : on peut y trouver les réponses aux questions les plus fréquemment posées par les utilisateurs ;
- Louise : elle est la conseillère virtuelle d'eBay.fr. Elle répond à vos questions sous la forme de Chat, instantanément et 24h/24.
- Envoyer un courrier au Service Clients d'eBay lorsqu'aucune réponse satisfaisante n'a pu être trouvée entre acheteur et vendeur.

ASTUCE

Pour en savoir plus sur l'aide et le service Client :

- Comment [Obtenir de l'aide sur eBay](#)
- [Aide en ligne](#)

En cas de litige persistant avec un vendeur professionnel, vous pouvez aussi prendre contact avec :

- La Direction Générale de la Concurrence, de la consommation et de la répression des Fraudes (DGCCRF) : [Contact](#)
- La Fédération de la vente à distance (Fevad) : [Espace conso](#)
- Une association de consommateurs

COMMENT FAIRE UNE RÉCLAMATION ?

Si vous avez une réclamation, vous pouvez saisir le Service Client eBay, cependant la plupart des problèmes peuvent être résolus par une communication directe, dès le départ, entre l'acheteur et le vendeur. Si vous ne parvenez pas à résoudre la situation directement avec votre interlocuteur, vous pouvez ouvrir un litige dans le [Gestionnaire de litige](#). eBay prend alors contact avec votre interlocuteur et vous aide à discuter, suivre et résoudre le litige.

EN RÉSUMÉ

Voici les recommandations essentielles pour effectuer une transaction en sécurité sur eBay :

- Ne jamais transmettre ses coordonnées bancaires, ni son mot de passe par e-mail. En effet, eBay n'envoie jamais d'e-mail demandant à l'acheteur de transférer de l'argent par virement bancaire au vendeur.
- Être vigilant lors de l'utilisation des Petites Annonces d'eBay où le vendeur et l'acheteur concluent leurs transactions indépendamment d'eBay ;
- Avant d'acheter, il est important de lire attentivement les annonces et les différentes informations qu'elles comportent, notamment le profil d'évaluation et le statut du vendeur ;
- Avant de vendre un objet, vérifiez qu'il est autorisé à la vente sur eBay, pensez à prendre contact avec l'acheteur pour la finalisation de l'achat ;
- Pour toute difficulté, n'hésitez pas à contacter le service client d'eBay ou de PayPal.

Après ces conseils, nous vous souhaitons d'effectuer de bonnes transactions sur eBay.fr !