

Paris, le 23 novembre 2015

COMMUNIQUE DE PRESSE

« Achats en ligne, suivez le guide... »

La Fevad et l'INC publient un guide pour conseiller les consommateurs sur Internet



[Téléchargez le guide](#)

Au 1^{er} trimestre 2015, la France comptait près de 35 millions de cyberacheteurs. Tout ou presque s'achète aujourd'hui sur Internet...

C'est pourquoi la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad) et l'Institut national de la consommation (INC) publient, avant le rush du cyber-Noël, ce guide pratique sur les achats en ligne conçu pour les consommateurs adeptes du shopping en ligne.

Ce guide s'adresse aussi bien aux internautes chevronnés, qu'à ceux plus novices. Il couvre les différents modes de consommation sur internet : de la réservation de voyages aux biens d'occasion en passant par les services issus de l'économie collaborative comme le co-voiturage.

Que puis-je acheter sur internet ? Quel site choisir ? Comment payer en toute sécurité ? Que faire en cas de problème ?... La Fevad et l'INC ont identifié les principales questions que se posent les cyberacheteurs. Les 24 pages du Guide les accompagnent à chaque étape du processus d'achat : de la commande à la livraison. Elles proposent de nombreux conseils aux consommateurs tout en rappelant leurs droits, y compris les nouvelles dispositions issues de la loi sur la consommation et qui sont entrées en vigueur en juin 2014.

Diffusé sous format électronique et disponible sur les sites de la Fevad (www.fevad.com) et de l'INC (www.conso.net), le Guide a reçu le soutien de Madame Martine Pinville, secrétaire d'État chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Economie sociale et solidaire.

A propos de la FEVAD :

La Fédération du e-commerce et de la vente à distance est l'organisation représentative du secteur du commerce électronique et de la vente à distance. Elle fédère aujourd'hui 600 entreprises et plus de 800 sites Internet. Elle a notamment pour mission de recueillir et diffuser l'information permettant l'amélioration de la connaissance du secteur et d'agir en faveur de la confiance et du développement durable et éthique du commerce électronique en France.

A propos de l'INC :

L'Institut national de la consommation (INC) est un Epic (établissement public à caractère industriel et commercial), placé sous la tutelle du ministre de l'Economie, de l'Industrie et du Numérique. L'INC est un centre d'expertise et d'information pour les consommateurs et leurs associations de consommateurs. Il publie le magazine *60 Millions de consommateurs*, produit les émissions CONSOMAG (un programme d'information télévisé quotidien diffusé sur le réseau France Télévisions) Ses travaux sont des vecteurs d'accroissement de la qualité des produits, des services, et de l'évolution de la législation.

Contacts Presse:

INC – Anne-Juliette Reissier - 01 45 66 20 35 – aj.reissier@inc60.fr
FEVAD - Nathalie Lainé - Responsable Communication - 01 42 56 38 86 – nlaine@fevad.com