

Paris, le

## COMMUNIQUE DE PRESSE

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

### La Fevad et l'INC publient un guide pratique pour les consommateurs

Au 2<sup>ème</sup> trimestre 2017, la France comptait près de 37 millions de cyberacheteurs. Tout ou presque s'achète aujourd'hui sur la toile et les e-acheteurs effectuent en moyenne 28 achats par an 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 Noël, ce guide pratique sur les achats en ligne.

Cette version actualisée du guide s'adresse aussi bien aux nouveaux acheteurs qu'aux internautes chevronnés adeptes des achats sur la toile. Le consommateur y trouvera les réponses aux questions récurrentes qu'il peut se poser à chaque étape de son achat (choix du site, paiement, livraison, rétractation, garantie, médiation ...). Mais la Fevad et l'INC se penchent également sur les nouveaux usages : avis en ligne, plateformes collaboratives, ...

Les 24 pages du guide les accompagnent à chaque étape du processus d'achat et leur donnent de nombreux conseils tout en leur rappelant leurs droits et leurs obligations, en tenant compte des dernières réglementations.

Diffusé sous format électronique, le guide est disponible sur les sites de la Fevad ([www.fevad.com](http://www.fevad.com)) et de l'INC ([www.conso.net](http://www.conso.net)).



**Téléchargez le guide : <http://www.fevad.com/espace-consommateurs/achats-en-ligne-suivez-le-guide-nouvelle-edition#topContent>**

**A propos de la FEVAD :**

La Fédération du e-commerce et de la vente à distance, créée en 1957, fédère aujourd'hui 600 entreprises et 800 sites internet. Elle est l'organisation représentative du secteur du commerce électronique et de la vente à distance. La Fevad a notamment pour mission de recueillir et diffuser l'information permettant l'amélioration de la connaissance du secteur et d'agir en faveur du développement durable et éthique de la vente à distance et du commerce électronique en France.

Pour en savoir plus : [www.fevad.com](http://www.fevad.com) / suivez-nous sur twitter : @FevadActu

**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](mailto:aj.reissier@inc60.fr)

FEVAD - Nathalie Lainé - Responsable Communication  
01 42 56 38 86 - [nlaine@fevad.com](mailto:nlaine@fevad.com)