



## ACHETER EN LIGNE

### Avant l'achat :

Si vous n'avez jamais entendu parler d'une boutique en ligne, posez-vous quelques questions :

Les informations sur la boutique sont-elles claires et complètes ?

Cette boutique est-elle facilement joignable ? (par téléphone ou par e-mail ?)

Quelles sont les garanties de livraison et de retour ?

Ma vie privée est-elle protégée ? Mes données personnelles sont-elles vendues à des tiers ? La boutique a-t-elle été déclarée à la CNIL (Commission Nationale Internet et Libertés) ? Puis-je accéder à mes données personnelles ou demander leur suppression ?

### **Le site marchand est-il adhérent de la FEVAD ?**

La FEVAD rassemble et fédère l'ensemble des acteurs du e-commerce et de la vente à distance, quels que soient leur secteur d'activité, leur nature et les supports de communication utilisés.

### **FIA-NET :**

Tous les sites partenaires de **FIA-NET** s'engagent par contrat à sécuriser les paiements. Faites une recherche en ligne avec le nom du site, de la société ou du marchand qui vous intéresse et ajoutez arnaque ou litige...

Si la liste des résultats est longue et que les commentaires négatifs semblent crédibles, passez votre chemin !

Nous vous recommandons de n'effectuer vos achats que sur les sites qui communiquent leurs coordonnées complètes (adresse et numéro de téléphone) afin de pouvoir contacter le marchand en cas de problème. Vérifiez les mentions légales (vous les trouverez dans les rubriques «Qui sommes nous ?», ou «Mentions légales»).

### Le produit

#### **Sites de tests de produits**

Pour accéder à des tests détaillés de produits, vous pouvez faire une recherche dans un moteur de recherche avec l'expression : « test + référence (ou modèle) du produit »

D'un site à un autre, la fiche produit sera affichée différemment. Quelques éléments importants à repérer sur la fiche d'un produit :

**Prix :** vérifiez bien qu'il est indiqué en euros (tous frais compris)

**Caractéristiques :** Étudiez les dimensions du produit

**Photos du produit**

**Stock :** Préférez des articles disponibles immédiatement

**Garantie**

## **Le panier**

Après avoir repéré le produit que vous souhaitez acheter, il faut l'ajouter à votre panier. Il est possible qu'on vous demande de créer un compte sur le site marchand ou de vous connecter (si vous avez déjà un compte) avant d'ajouter un élément à votre panier. Vérifiez bien que tous ces éléments correspondent à vos besoins puis cliquez sur **Passer la commande** pour valider le panier.

## **La livraison**

### **Mode de livraison**

Sur la plupart des sites, vous pourrez choisir le mode de livraison. Préférez un mode de livraison avec suivi.

### **Frais de livraison**

Vérifiez les frais de livraison : faites une simulation avant l'achat pour avoir le montant précis des frais de livraison. Depuis la loi Châtel (2008), le cybermarchand doit clairement indiquer une date limite de livraison.

## **Le paiement**

Au moment de saisir vos coordonnées bancaires, n'oubliez pas de vérifier la présence du **cadenas** sur la fenêtre du navigateur et du **https** au début de l'adresse de la page web. Ils garantissent la sécurité de la transaction.

Si vous cliquez sur le petit cadenas, la mention SSL (Secure Sockets Layer) doit apparaître, il s'agit d'un protocole pour le web qui indique que la transaction est bien sécurisée.

### **Payer par carte bancaire**

Pour le paiement par carte bancaire, vous utilisez votre propre carte bancaire. Après avoir vérifié que vous êtes bien sur une page sécurisée, vous pouvez communiquer vos coordonnées bancaires.

### **Les cartes bancaires virtuelles**

C'est un moyen de paiement rattaché à votre carte bancaire classique qui vous permet de payer sans donner votre numéro de carte. Des numéros de cartes bancaires temporaires vous sont attribués.

A chaque paiement, un numéro de carte unique est généré. Le montant indiqué n'est pas modifiable, est limité dans le temps et n'est valable qu'une seule fois.

### **3D Secure**

Protocole sécurisé pour les paiements en ligne. Souvent identifié par les appellations **Verified By Visa** ou **MasterCard SecureCode**. En plus du numéro de carte bancaire, de la date d'expiration et des trois chiffres du code de sécurité, l'acheteur doit saisir un code. Ce code peut être transmis de différentes façons selon la banque.

## **Porte monnaie virtuelle**

Quel que soit votre achat sur Internet, vous pourrez choisir de payer grâce au porte-monnaie virtuel. Paypal étant le plus connu et le plus utilisé. Vous donnez votre numéro de carte bancaire uniquement au moment de l'inscription (qui est gratuite). Si vous saisissez votre **numéro de carte**, celui-ci n'apparaît pas sur les transactions que vous effectuez.

## **Les arnaques**

### **Phishing**

Il s'agit d'un des pièges utilisé par les escrocs : cela consiste à envoyer un mail à une victime en lui demandant de se connecter à son compte Paypal ou à sa banque (le lien contenu dans le mail renvoie vers une fausse page web) ou de communiquer identifiant et mot de passe. Il est donc impératif de ne jamais répondre ou cliquer sur les liens contenus dans ces mails. Les sociétés de paiement en ligne ne vous demanderont jamais de vous connecter à votre compte ou de leur communiquer vos données personnelles.

### **Leboncoin.fr**

Si vous souhaitez vendre ou acheter sur leboncoin.fr, n'acceptez jamais de payer ou d'être payé par un système de paiement en ligne. leboncoin.fr est un site d'annonces de proximité, privilégiez la remise de l'objet en main propre. La transaction s'effectue directement entre l'acheteur et le vendeur, leboncoin.fr ne garantit pas la transaction. N'utilisez les systèmes de paiement en ligne que sur des sites sécurisés et proposant le paiement par porte-monnaie virtuel.

Il existe des forums où les consommateurs qui se sont fait piéger alertent les internautes de ces arnaques. Sur le forum Les Arnaques :

- <http://forum.lesarnaques.com/phishing-mails-spam/>
- <http://forum.lesarnaques.com/encheres-annonces-paypal-moneybookers/>

Sur le forum Escrocs du net : <http://www.escrocs.net/forum>

## **Après l'achat**

### **Mail de confirmation**

Vous recevez un mail récapitulatif de votre commande juste après le paiement. Attention, il ne s'agit pas toujours de la facture. Pour la plupart des marchands en ligne, vous recevrez la facture à la livraison.

Vérifiez que la somme correspond et que le moyen de paiement et le numéro de commande sont indiqués et lisez l'ensemble du mail pour voir si on ne vous demande pas d'autres informations.

Conservez bien ce mail : vous pouvez l'imprimer ou l'enregistrer sur votre disque dur, afin d'avoir une preuve en cas de besoin.

### **Délais de livraison**

Sachez que votre commande doit vous être livrée dans un délai de 30 jours à compter du jour suivant la transmission de votre commande. Pour toute commande dont la livraison est supérieure à 30 jours, vous pouvez exiger un remboursement.

En présence du transporteur :

- Vérifiez que le colis n'est ni ouvert ni endommagé

- Vérifiez que votre commande est en bon état, qu'elle est accompagnée d'un bon de livraison et que le matériel fonctionne.

Toute anomalie concernant la livraison devra être indiquée sur le bon de livraison par l'acheteur et la marchandise défectueuse remise au transporteur.

Si après déballage, vous constatez que votre produit est défectueux ou non conforme (ou simplement si vous avez changé d'avis), vous disposez de 7 jours à compter de la réception du produit pour le renvoyer. Adressez également une lettre recommandée au vendeur en précisant votre retour et exigeant un produit en bon état.

Certains biens ne peuvent être retournés :

- CD, DVD ouverts par le consommateur
- journaux, périodiques ou magazines
- biens de consommation courante (nourriture)
- prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration.

Les frais de retour ne sont pas à votre charge et doivent vous être remboursés. Le professionnel est tenu de vous rembourser au plus tard dans les 30 jours. S'il s'agit d'une rétractation, les frais de retour peuvent être à votre charge.

### **Recours en cas de litige**

#### **- Démarches auprès du vendeur**

Si vous rencontrez des problèmes suite à un achat en ligne, vous devez contacter le service clientèle du vendeur par téléphone ou par mail. Si aucun accord n'est trouvé suite à ce premier contact, vous pouvez adresser une lettre recommandée avec avis de réception au vendeur dans laquelle vous expliquerez le problème rencontré en indiquant la référence de la commande et/ou numéro client.

#### **- Démarches auprès d'associations de consommateurs ou fédérations professionnelles**

Faites-vous aider par une fédération professionnelle, si le commerçant est adhérent à la FEVAD (fédération des entreprises de vente à distance), vous pouvez contacter cet organisme qui tentera de vous aider.

Signalez le litige auprès de la DDCCRF (Direction Départementale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes).

#### **- Intenter une action en justice**

Les juridictions civiles traitent les conflits qui résultent d'un non-respect d'un contrat de vente ou du code de la consommation. Les injonctions peuvent être obtenues en s'adressant à la **juridiction de proximité** pour un litige inférieur à 4 000 euros ou au **tribunal d'instance** pour un litige entre 4 000 et 10 000 euros. Il n'est pas nécessaire d'être représenté par un avocat devant ces juridictions.

## **Bibliothèque Pierre GOY**

4 place du Clos Fleury, 74100 ANNEMASSE - Tél. 04 50 95 89 09

[bibliotheque.annemasse@annemasse.fr](mailto:bibliotheque.annemasse@annemasse.fr)

[www.bibliotheques-intermede.fr](http://www.bibliotheques-intermede.fr)

[facebook.com/bibliothequesintermede](https://facebook.com/bibliothequesintermede)