



« Achats sur internet, quels conseils ? »

Jeudi 9 décembre 2021

Cette année encore les achats en ligne auront battu tous les records.

Tellement pratique de faire ses achats depuis chez soi ! Il faut dire par ailleurs que les offres sont souvent aussi très alléchantes ! Avant de valider vos paniers et alors que nous entrons en période de fêtes, la Cyber-base vous invite à partager quelques conseils, certainement pas inutiles, qui vous permettront d'éviter quelques déconvenues :

Les points à observer, les questions à se poser avant de valider son panier

Vérifier la fiabilité du site internet sur lequel je souhaite effectuer des achats

Lire attentivement les mentions légales : celles-ci sont obligatoires en France et sensées permettre en effet d'identifier le vendeur, de connaître les modalités de vente en ligne, de savoir à quelles fins sont utilisés les cookies et comment sont utilisées les données personnelles des internautes.

Elles comprennent :

- **Les mentions qui permettent d'identifier le vendeur** : la raison ou dénomination sociale, l'adresse du siège sociale, les coordonnées de l'éditeur du site et de l'hébergeur, montant du capital social, un numéro d'inscription au registre du commerce, un n° d'identification fiscale, le n° de déclaration à la CNIL.

- **Les conditions générales de vente (CGV)** font également partie des mentions **obligatoires**. Elles doivent préciser le prix TTC en euros, les frais et date de livraison, les modalités de paiement, le service après vente, le droit de rétractation, la durée de l'offre, le coût de la communication à distance

- **Les mentions relatives à l'utilisation de cookies sont obligatoires aussi**

Un cookie est un petit fichier informatique (un traceur) qui permet d'analyser le comportement des usagers lors de la visite d'un site internet, de la lecture d'un courrier électronique, de l'installation ou de l'utilisation d'un logiciel ou d'une application.

Les éditeurs de sites ou d'applications qui utilisent des cookies doivent informer les internautes de la finalité des cookies, obtenir leur consentement, leur fournir un moyen de les refuser. La durée de validité du consentement donné dans ce cadre est de 13 mois maximum.

- **Mentions relatives à l'utilisation de données personnelles**

Les sites qui utilisent des données personnelles doivent obligatoirement mentionner un contact sur les questions de protection des données personnelles, la finalité poursuivie par le traitement auquel les données sont destinées, les droits d'opposition, d'interrogation, d'accès et de rectification, le droit d'introduire une réclamation (plainte) auprès de la Cnil.

Si toutes ces informations ne sont pas clairement énoncées, le conseil est clairement de s'abstenir et d'opter pour un autre site de vente en ligne.

Vérifier la réputation du site de vente en ligne sur lequel je souhaite acheter un article

Quels commentaires à propos de ce site ont été déposés par les internautes sur les forums ? Ne sont-ils pas trop élogieux ? Ou au contraire complètement massacrants ? S'agit-il véritablement d'internautes qui ont effectué un achat sur le site ? Déposés dans le simple but « d'appâter » le client ? Ou de nuire à la concurrence ? Quand bien même il s'agit là de pratiques complètement interdites.

Ne pas oublier non plus que certains internautes peuvent être de très mauvaise foi.....

Les commentaires déposés sur Internet ne sont malheureusement pas tous conformes à la norme AFNOR NF Z74-501 de 2013 visant à fiabiliser la collecte et le traitement des avis de consommateurs sur internet !

Se méfier des offres trop alléchantes

- Ne pas se laisser influencer par des offres trop alléchantes ! La bonne affaire, promo annoncée est-elle véritablement une bonne affaire ! Ne s'agit-il pas d'une fausse promo ? Un vieux modèle, une version précédente qui ne présenterait bien évidemment pas les mêmes possibilités que les modèles récents !

- Le prix affiché est-il le prix final ? Les taxes, frais de douanes, frais de livraisons sont-ils bien compris ?

Et en cas de retard de livraison, défaut, échange, retour

Il est évidemment très important de se demander ce que prévoient les conditions générales de vente en cas de retard de livraison, quels dédommagements ? En cas de défaut, d'échange, de rétractation, quels sont les frais de retour et à qui incombent-ils ?

En cas de pratiques non conformes à la législation, il est possible de faire un signalement sur le site signalement-internet.gouv.fr.

La question du droit de rétractation

Un droit de rétractation existe pour tous les biens achetés. Celui-ci est de 7 jours ou pour les biens achetés en ligne de 14 jours.

Mais attention il ne s'applique pas pour certains biens.

Ce que dit l'Institut National de la consommation : <https://www.inc-conso.fr/content/acheter-sur-internet-en-10-questions-reponses> :

Vous n'avez pas de droit de rétractation dans les cas suivants (sauf si le professionnel vous l'accorde à titre commercial) :

- biens confectionnés selon vos spécificités ou nettement personnalisés (par exemple, un canapé établi après le choix de la structure et du tissu, bijou gravé avec un prénom, etc.).
- biens qui du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou se périmer rapidement (sous-vêtements, fleurs ou denrées périssables, par exemple),
- biens indissociables d'autres articles (les couvercles par exemple),
- journaux, périodiques ou magazines (sauf s'il s'agit d'un contrat d'abonnement),
- services totalement exécutés avant la fin du délai de rétractation ou dont l'exécution a commencé, avec votre accord et renoncement exprès à votre droit de rétractation, avant la fin de ce délai,
- les biens ou services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier,
- les CD, DVD et autres "enregistrements audio ou vidéo" ou de logiciels informatiques, si vous avez ôté leur emballage,
- contenu numérique fourni sur un support immatériel dont l'exécution a commencé avec votre accord et pour lequel vous avez renoncé à votre droit de rétractation (par exemple, un livre numérique),
- travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence à votre domicile et à votre demande dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement urgents (par exemple, le changement d'un robinet d'eau qui fuit),
- contrats conclus lors d'une enchère publique.

Vous n'avez pas non plus de droit de rétractation pour les services suivants : hébergement (autres que d'hébergement résidentiel), transport de biens, locations de voitures, restauration et activités de

loisirs devant être fournis à une date ou à une période déterminée (article L. 221-28, 12° du code de la consommation).

Ce que précise aussi **Service Public, le site officiel de l'Administration française**

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10485>

« Rappel : Si vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation pour le produit ou le service que vous achetez, le professionnel doit vous en avertir avant la conclusion du contrat (article L. 221-5, 5° du code de la consommation). Il en est de même si ce droit est soumis à restrictions (CD, DVD, etc.) ».

Il est donc très important de prendre la peine de vérifier les « Conditions générales de vente » afin de connaître ce que prévoit le vendeur en cas de rétractation de votre part.

S'agit-il d'un site de vente en ligne français ou pas ?

En cas d'achat sur un site de vente étranger la loi qui s'applique est en principe celle du pays du professionnel, sauf si le site vise explicitement le marché français (par exemple, s'il dispose d'une interface en français alors que son pays n'est pas francophone) : c'est la loi française qui prévaut. Mais en cas de litige, le fait d'avoir un interlocuteur étranger ne risque-t-il pas d'aggraver les difficultés pour régler le problème ?

Par ailleurs S'il s'agit d'un vendeur étranger les frais de TVA qui ne sont pas toujours inclus dans le prix affiché et les frais de douane seront à la charge de l'acheteur ce qui peut augmenter de beaucoup la facture!

Il ne faut pas non plus oublier les problèmes de compatibilité de certains appareils électriques fabriqués dans des pays étrangers. Renseignez-vous !

Le paiement en ligne

Bien évidemment une attention toute particulière est à apporter à cet élément :

- N'achetez quoique ce soit sur un site internet **inconnu**
- Avant de saisir vos numéros de carte bancaire, le cryptogramme et sa date d'expiration, il faut vous assurer que l'adresse web (url) de la page sur laquelle vous allez les saisir soit sécurisée : son adresse (au niveau du champ « Adresse » du navigateur utilisé (Firefox, Chrome, Edge, Opera.....) doit débuter avec un « https » (Hyper Text Transfer Protocole Secure), et non pas par un « http ». Les données qui vont transiter lors de la transaction entre votre navigateur web (Firefox, Safari, Opera, Edge, Chrome...) et le site de paiement seront chiffrées, (vos données seront donc beaucoup plus difficilement subtilisables).
- Le petit cadenas qui figure dans le cas d'une connexion sécurisée devant l'adresse de la page web indique que le serveur est authentifié par un certificat (délivré par une autorité de certification), ce qui représente déjà une certaine garantie mais malheureusement pas une garantie totale, un certificat pouvant être de différents niveaux et l'autorité de certification plus ou moins « regardante »....
- Il est donc très important de bien vérifier l'adresse du site internet que vous consultez pour être certain de ne pas vous trouver sur un site frauduleux qui tenterait de vous faire croire que vous vous trouvez sur un autre site, le but de ces sites frauduleux étant bien évidemment de vous soutirer des données (identité, âge, n° carte bancaire, mots de passe...).
- Certaines banques permettent de créer des e-cartes à usage unique pour effectuer un achat en ligne. C'est très rassurant.
- Certaines cartes bancaires comme les cartes visa ou Mastercard proposent le système « 3D Secure », qui renforce la sécurité de la transaction en authentifiant la banque, le commerçant et le payeur : après avoir renseigné les info relatives à votre carte bancaire (n°, cryptogramme et date d'expiration), un sms contenant un code vous est adressé sur votre mobile, code que vous devrez communiquer pour finaliser le paiement. Tous les

sites marchands n'offrent pas cette possibilité mais beaucoup tout de même. Ceux-ci affichent le logo 3D Secure sur leur page de paiement.

- « Paylib », le paiement mobile sans contact, est une autre solution de paiement sécurisé sur internet proposée par certaines banques pour les appareils qui fonctionnent sous Android : « On approche le dos de son téléphone du terminal de paiement du commerçant, on attend le « Bip » et hop, c'est payé ! ». Il faut avoir installé l'application de sa banque sur son appareil mobile. Paylib propose 3 options : le paiement chez un commerçant, le paiement en ligne et le paiement entre amis. Vous pourrez profiter d'un ou 2 ou 3 de ces services. Cela dépendra de votre banque.

Un système du même type existe pour les appareils mobiles d'Apple.

- **Ne permettez jamais au site marchand de conserver le numéro de votre carte bancaire.** Il faut faire très attention aux cases qui sont pré-cochées sur le formulaire en ligne et décocher celles qui ne correspondent pas à nos choix. L'une d'entre elles correspond peut-être à celle qui permet au vendeur de conserver nos données bancaires.

- **Surveillez votre compte !**

- **Avant tout achat s'assurer que son anti virus est bien à jour ! C'est presque le plus important !**

Certains virus analysent ce que l'utilisateur frappe sur son clavier. Inutile de dire que ce type de programme repèrerait facilement la suite de chiffres correspondant à sa carte bancaire pour bien évidemment la réutiliser de manière frauduleuse.

Un achat en ligne nécessite de communiquer un mail

Une adresse e-mail vous est demandée par les vendeurs pour en tout premier lieu vous adresser un mail de confirmation de commande contenant souvent un lien sur lequel cliquer pour revoir le contenu de sa commande. Penser à utiliser une adresse dédiée aux achats sur Internet pour éviter toute saturation de votre boîte à lettres personnelle, les commerçants n'hésitent pas à vous adresser suite à votre premier achat, des info, des offres promotionnelles, de la **PUB**. Même si vous pouvez normalement stopper ce type de courriels, il est souvent un peu compliqué d'y parvenir !