



SECURISEZ VOS PAIEMENTS SUR INTERNET

Les consommateurs qui achètent sur Internet disposent de droits plus larges que dans un magasin classique. Ces droits sont issus de la directive européenne N° 97/7/ECC qui vise à protéger le consommateur en cas de contrats à distance. Cette nouvelle législation qui s'applique dans tous les états membres de l'Union européenne est fondée sur la possibilité d'obtenir davantage d'informations, de se dédire d'un contrat, voire de le résilier.

AVANT D'ACHETER

1. Renseignez-vous sur la société. Vérifiez sur son site : le nom commercial, son adresse, son e-mail et son N° de téléphone. Si ces informations ne sont pas accessibles, recherchez un autre vendeur.
2. Lancez une recherche (avec Google par exemple) pour connaître le meilleur prix du produit dont vous envisagez l'acquisition. Cette recherche vous donnera les coordonnées de plusieurs commerçants qui proposent le produit à moindre coût et surtout vous donnera l'avis des utilisateurs sur le produit ainsi que sur le sérieux du vendeur.
3. Attention ! Tout n'est pas « commercialisable » sur le Net. Les ventes d'armes, de munitions, d'animaux protégés, de contrefaçons, de végétaux, de médicaments, de parfums etc. sont interdites. Pour en savoir plus consultez le site Droit du Net dont l'adresse vous est fournie plus bas.
4. Chaque site de vente en ligne doit faire figurer ses conditions générales de vente (CGV). C'est une obligation légale. Consultez-les et éventuellement imprimez-les. On les trouve en activant un lien situé généralement en bas de la page d'accueil du site. Si vous ne les trouvez pas, le site, qui s'expose à des sanctions, est à éviter.
5. Parmi les CGV intéressez-vous avant tout : aux conditions d'annulation, à la durée de la garantie, aux dispositions à appliquer en cas de défaut du produit commandé.
6. Attention aux frais annexes qui peuvent alourdir la facture (emballage, transport, taxes, douane etc.).
7. Vérifiez également les délais de livraison des produits commandés. En cas de non respect, vous êtes en droit d'annuler la commande.
8. Faites de préférences confiance à des sites réputés.
9. Choisissez, si possible, des marchands qui font appel à une assurance externe comme par exemple FIA-NET (un logo « transaction assurée par FIA-NET » apparaît sur le site. Dans ce cas, le site est assuré contre la fraude et l'acheteur dispose d'un système sécurisé, de la garantie du remboursement et d'un service de médiation en cas de problème.

PENDANT L'ACHAT

1. Préférez des sites sécurisés. Avant de saisir votre numéro de code vérifiez bien la présence du **cadenas** (visible en bas à droite de la fenêtre de navigation) et du **S** en début d'adresse qui vient s'ajouter à **http://** pour donner **https://**.
2. Faites attention à l'arnaque à l'hameçonnage (Phishing) qui consiste pour un fraudeur à se faire passer pour le site d'un commerçant réputé afin de vous soutirer discrètement vos

coordonnées bancaires. Pour éviter cette arnaque vérifiez que l'URL (l'adresse) qui figure dans la barre d'adresse est bien celle du commerçant concerné.

3. Choisissez un mode de livraison et de paiement adaptés. Si vous achetez dans un magasin inconnu, privilégiez le paiement après livraison même si vous perdez du temps et quelques réductions.
4. Si vous optez pour le paiement par carte bancaire seuls les numéros et la date d'expiration de la carte sont à fournir. En aucun cas le code doit être communiqué !
5. Si le paiement par carte bancaire vous inquiète, voyez si le paiement par chèque est possible. C'est souvent le cas; inconvénient : si vous êtes pressé, la livraison ne se fera qu'à réception dudit chèque.
6. Pour sécuriser vos paiements, vous pouvez vous inscrire au service PayPal (voir l'adresse fournie en bas de page). Ce service joue le rôle d'un intermédiaire entre l'acheteur et le vendeur. On lui fournit, à l'inscription, son numéro de carte bancaire et il se charge ensuite des paiements moyennant une petite commission à la charge du vendeur.
7. Une autre formule a vu récemment le jour. Elle consiste pour les acheteurs invétérés du Net à souscrire à un abonnement de 30 € par mois environ et à ne payer les produits qu'à réception. Ce service a été créé par un groupe de commerçants qui livrent aussitôt la commande passée.
8. De plus en plus de banques proposent des paiements sécurisés par un numéro de carte bancaire unique qui ne sert que pour une transaction (un nouveau numéro est généré à chaque achat). Grâce à ce système, votre véritable numéro de carte bancaire n'est donc pas divulgué ; contactez votre banquier pour en savoir davantage.
9. Certains fournisseurs d'accès à Internet (FAI) comme Orange proposent pour 1 € par mois une « assurance achats en ligne ». Cette assurance vous protège en cas d'usage frauduleux de votre carte et en cas de problèmes de livraison. Elle offre également une assurance juridique, une intervention directe auprès du commerçant et le remboursement des frais avancés si le litige n'est pas résolu dans les deux mois qui suivent votre achat. Contactez votre fournisseur d'accès pour en savoir plus à ce sujet.
10. Imprimez et conservez votre commande.

APRES L'ACHAT

1. A partir du jour de la livraison vous disposez d'un délai de 7 jours de rétractation (cette règle souffre une exception pour les achats auprès d'un particulier par l'intermédiaire d'un site spécialisé comme eBay par exemple).
2. Si vous êtes satisfait du déroulement de l'achat, faites-le savoir sur Internet.
3. Si vous réglez à réception et même si c'est à la demande du vendeur, ne glissez pas de billets de banque dans une enveloppe, c'est une pratique illégale !

Des adresses utiles :

- Comment fonctionne Paypal : <http://pages.ebay.fr/education/paypal.html>
- Le site du commerce électronique : <http://www.fevad.com/>
- Pour connaître vos droits : <http://www.legifrance.gouv.fr/>
- La DGCCRF (répression des fraudes) : <http://www.minefi.gouv.fr/DGCCRF/>
- Un quizz intéressant pour se familiariser avec les achats en ligne :
http://www.eccbelgium.be/upload/downloads/commerce_electronique_internet_fr.pdf
- Qu'est-ce que je n'ai pas le droit d'acheter sur Internet ?
http://www.droitdunet.fr/par_profils/lecture.phtml?type=profil_consommateur&it=5&id=2