

Acheter sur Internet

Depuis qu'internet existe, les réfractaires à la course au cadeau en boutique de rue peuvent s'éviter ce supplice et tranquillement chercher en ligne les idées cadeau. Reste la dernière étape, la plus délicate : le paiement en ligne, qui se fait généralement par carte de crédit. Comment faire pour ne pas se faire avoir et ne pas craindre de se faire pirater son numéro de carte ?

Rechercher loi Hamon

le Parlement devra adopter le projet de loi Consommation (dite loi Hamon), qui va transposer dans le droit français les dispositions de la directive européenne Droits des consommateurs (n° 2011/83 du 25.10.11), très favorable au client (voir "Comment régler un litige"). Ces dispositions entreront en application au plus tard le 13 juin 2014. Malgré ces avancées, le consommateur doit se montrer vigilant, tous les sites ne méritant pas qu'on leur fasse une confiance aveugle. À l'approche des fêtes de Noël, voici nos conseils pour acheter sans risque.

TEXTE loi HAMON

V-Bénéficierai-je du même service que chez un vendeur traditionnel ?

Peut-on considérer que l'on accède sur le web à un service de qualité équivalente à celui fourni par les marchands traditionnels ? Notre réponse sera plus réservée.

Des sociétés comme darty, la fnac ou les hypermarchés offrent en effet un service après vente dont la qualité est connue. Bien peu de sites marchands en ligne peuvent les concurrencer sur ce point. Même si ces sites offrent en général une garantie sérieuse, leur temps de réaction est souvent plus long. Il faut renvoyer le matériel par la poste, etc...

En ce qui concerne le conseil d'achat, une réponse rapide consisterait à privilégier l'achat en magasin car il y a normalement un vendeur présent pour vous aider à prendre votre décision en toute connaissance de cause. Cependant, les vendeurs ne sont malheureusement pas tous compétents, et internet peut vous apporter tous les conseils souhaités. Il vous suffit pour cela d'utiliser les moteurs de recherche, de lire ce qui se dit dans les forums, etc... Documentez vous soigneusement, et allez interroger un vendeur dans un magasin traditionnel, vous serez parfois surpris de l'approximation de ses réponses.

En ce qui concerne la livraison et ses délais, il y a eu des débordements par le passé mais aujourd'hui les grands sites de vente en ligne sont rodés et efficaces. Quand un site marchand ne respecte pas ses engagements, la presse spécialisée s'en fait rapidement l'écho. Il faut donc être informé. Nous supprimons systématiquement de nos pages tout site connu pour ses mauvaises performances dans ce domaine.

Les sites marchands qui ne vendent que sur internet fournissent souvent une assistance par téléphone, mais ces services sont souvent débordés, ne répondent pas toujours et le service qu'ils fournissent est de qualité variable.

Tout cela rend tentant l'achat par internet chez un marchand traditionnel afin de bénéficier de tous les avantages (darty ou la fnac animent d'excellents sites). Mais le service dont vous bénéficierez a un coup qui fait que souvent les prix sont moins compétitifs que sur des marchands qui ne vendent que sur internet.

V-Le site ou la société dont je m'apprête à devenir client est-il de qualité ?

Pas facile de répondre à cette question ! Cependant, même s'il existe beaucoup de petits sites de qualité, nous vous conseillons plutôt d'acheter sur les sites les plus connus. Ces sites vous offriront en général un service supérieur, ils disposent d'un personnel plus nombreux pour répondre à vos éventuelles interrogations ou pour vous aider à résoudre un problème. Nous vous conseillons également de vous tenir au courant de l'actualité de l'achat en ligne. La presse (spécialisée ou non) consacre de plus en plus d'articles à ce sujet. Dans notre rubrique "presse" vous pouvez consulter gratuitement les quotidiens "metro" et "20 minutes" qui disposent de très bonnes rubriques high tech qui répercutent souvent des informations de qualité.

Un autre moyen de vérifier que le site sur lequel vous vous apprêtez à commander est de qualité est de vérifier que dans au moins une page du site figure l'adresse postale et les références de la société de l'organisme ou de l'association qui gère le site.

Un site qui n'annonce pas clairement son "identité" doit attirer votre attention. Qui contacterez vous en cas de problème ?

Enfin, vous pouvez interroger un moteur de recherche (google étant le plus incontournable) et taper "probleme" et le nom de la société sur laquelle vous souhaitez être informé. Attention cependant, restez critique en lisant. En effet, il est inévitable qu'un marchand qui traite des centaines de millions de commandes rencontre des problèmes, des mécontents. Analysez donc

soigneusement les informations que vous découvrirez par ce biais.

P-Contrôlez la fiabilité du vendeur en ligne

Nos conseils : n'effectuez aucune transaction si le site n'affiche pas son pays de résidence. Vérifiez sur les moteurs de recherche la réputation des enseignes en ligne que vous ne connaissez pas. Privilégiez les sites labélisés par la Fevad et Trusted Shops.

V-

P-Assurez-vous que l'achat est sécurisé

Nos conseils : afin de limiter les risques d'interception de votre numéro de carte bancaire sur le Net, optez pour l'e-carte virtuelle ou privilégiez les sites ayant adopté le protocole de paiement 3D Secure.

V-Puis je payer en toute sécurité sur internet ?

En ce qui concerne la sécurité du paiement, nous répondons sans hésiter une seconde OUI ! , à condition que le site vous propose un paiement de type sécurisé (SSL le plus souvent). La plupart des sites marchands fonctionnent ainsi. Vérifiez cependant que dès que vous accédez au paiement, votre navigateur affiche une adresse de type <https://www....> et non plus <http://www....> [en savoir plus sur la sécurité des paiements](#)

P-Faites attention aux délais de livraison

Nos conseils : assurez-vous, avant de valider votre commande, que le commerçant précise la date de livraison

P-Vérifiez le délai de rétractation

Nos conseils : si le site vous propose un délai de rétractation supérieur au délai légal de 7 jours, vérifiez si vous aurez la possibilité de vous faire rembourser, la plupart des sites se contentant de proposer un avoir ou un échange.

P-Réagissez rapidement en cas de litige

Nos conseils : soyez présent à la livraison afin d'émettre vos réserves directement sur le bon du transporteur

1. N'achetez pas dans n'importe quelle boutique

Première étape importante : le choix de la boutique. Lorsque vous avez le choix, préférez une boutique en ligne que vous connaissez déjà par la renommée ou parce que vous l'avez déjà utilisée. Assurez-vous que les mentions générales et les conditions de vente sont accessibles, l'adresse physique de la société doit être clairement indiquée avec un moyen de contact (téléphone, e-mail).

Si vous n'avez pas le choix et que vous avez des doutes sur la fiabilité d'un vendeur, n'hésitez pas à les contacter par téléphone ou e-mail sous prétexte de vérifier la disponibilité d'un produit. Faites des recherches sur internet avec le nom de la boutique ou demandez l'avis de la communauté dans nos **forums conseils avant achat** pour trouver une alternative ou recueillir des avis.

2. Jamais "en clair"

Un numéro de carte bancaire est destiné à être saisi sur une page sécurisée spéciale qui doit être chiffrée pour éviter que le numéro soit intercepté par un tiers. Ces pages sont facilement reconnaissables grâce au S de HTTPS qui s'affiche au début de l'adresse ou au cadenas présent dans la barre d'adresse. Vous pouvez également activer votre VPN si jamais vous êtes abonné à un service de ce type.



D'autre part, les numéros de carte bancaires ne doivent jamais transiter par un simple formulaire de contact ou par le biais des e-mails. Dans l'idéal, votre vrai numéro de carte de crédit ne devrait quasiment jamais transiter sur internet (voir plus bas).

3. Utilisez un moyen de paiement alternatif

Les sites de vente en ligne proposent parfois des moyens de paiements alternatifs à la carte bancaire. Certains proposent par exemple le paiement via Paypal, ce qui vous évite de fournir systématiquement votre numéro de carte. Il faut toutefois ouvrir un compte Paypal en fournissant votre numéro de carte ou créditer le compte.

Le virement bancaire peut aussi représenter une alternative intéressante si vous pouvez effectuer des virements en ligne. Le vendeur demande généralement de noter une référence pour retrouver la transaction. Il ne faut toutefois pas être trop pressé, la validation de la commande étant plus longue que lors d'un paiement par carte.

4. Activez 3D Secure

Les organismes bancaires se sont penchés sur ces problèmes de sécurité et la plupart des banques ou des cartes (Carte Bleu, Visa, Mastercard...) proposent des solutions de sécurisation comme 3-D Secure, un protocole sécurisé de paiement sur Internet.

Date de naissance, carte de codes, code par SMS... toutes les banques ne proposent pas le même type de sécurisation. Vérifiez auprès de votre conseiller quel type de sécurité propose votre carte et comment l'activer avant de faire des achats en ligne.

6. Utilisez une carte virtuelle ou e-carte

Dans le même esprit que la carte prépayée, les cartes virtuelles ou e-cartes sont proposées par quasiment tous les établissements bancaires français. Ils vous permettent de créer des numéros de cartes virtuelles pour un certain montant ou à chaque paiement.

Le service est généralement payant mais les frais sont moindres que pour les cartes

prépayées. La procédure de création des numéros virtuels peut se faire en ligne via une interface spéciale mise en place par la banque. Demandez à votre conseiller bancaire quelles sont les solutions que propose la vôtre, vous l'avez peut-être déjà à votre disposition sans le savoir.

7. Surveillez vos comptes

Le temps du paiement est passé et si vous avez décidé d'opter pour un paiement avec votre numéro de carte réel, il convient de vérifier que le montant débité correspond bien à la commande que vous avez passée auprès du commerçant, notamment si vous êtes un habitué des achats sur internet.



Vérifiez que chaque débit sur vos relevés bancaires ou sur votre compte en ligne correspond bien à des achats réellement effectués. Si vous constatez un débit qui ne correspond à aucun de vos paiements, n'hésitez pas à contacter votre banque pour obtenir des explications. Le plus tôt sera le mieux si vous souhaitez faire annuler un paiement ou résilier un paiement récurrent.

8. Ne mettez pas en mémoire

Enfin, certains sites vous proposent parfois au moment du paiement de "garder en mémoire" vos informations de paiement pour vous faciliter la tâche lors de vos prochains achats. Décochez systématiquement cette case pour éviter de laisser vos numéros de cartes trainer dans les bases de données des marchands.

Si pour des raisons pratique vous souhaitez mettre en mémoire cette carte, choisissez **un mot de passe fort** contenant majuscules, minuscules, chiffres et lettres mélangés pour éviter un piratage de votre compte. Bien entendu, n'utilisez jamais le même mot de passe pour plusieurs sites web.

Vous voilà bien armés pour acheter sur internet, même avec une carte de crédit ou carte bancaire. Il en reste qu'à faire votre **choix de cadeau dans notre sélection de Noël** ou à vous faire conseiller par les membres de la communauté dans les **forums conseils avant achat**.

V-En résumé:

Alors, achat en ligne ou dans une enseigne traditionnelle ? Il nous est difficile de répondre à votre place. Chaque formule a ses avantages et ses inconvénients. Si vous privilégiez le prix, le confort de l'achat sans déplacement, embouteillage ou difficultés de stationnement, alors vous achetez en ligne. Si vous tenez à avoir un interlocuteur, à voir le matériel, vous donnerez la préférence à l'achat traditionnel.

Dans tous les cas, lisez attentivement les conditions générales de vente, les conditions de

garantie, la procédure mise en place en cas de panne, les délais de livraisons annoncés, etc. Il faut également relativiser en fonction de ce que vous envisagez d'acquérir. Il y a beaucoup moins de chances d'avoir un problème avec un simple livre qu'avec un ordinateur ou une machine à laver.

Plus vous connaissez la technique et/ou le matériel que vous désirez acheter, plus il vous sera possible d'acheter à bas prix chez un discounteur, en négligeant le service. Dans le cas contraire, vous pourrez avoir besoin des explications du vendeur, même après la vente.

Nous vous avons fourni les arguments à prendre en compte. A vous de choisir !