

Ok - Acheter sur internet en toute sécurité !

Sommaire :

- Les avantages des achats sur internet (diapo 3)
 - Les risques et inconvénients (diapo 4 à 6)
 - Se prémunir face aux risques (diapo 7)
 - Les recours liés aux achats sur internet (diapo 8 à 13)
 - Que faire si on est victime d'une arnaque (diapo 14)
-

Diapositive 3 : les avantages des achats sur internet

♦ L'achat 24h/24 et 7j/7

Le consommateur peut accéder à tout moment à n'importe quelle boutique en ligne.

Il peut réaliser des achats à n'importe quel moment du jour ou de la nuit sans avoir à se soucier des horaires d'ouverture du vendeur.

♦ La comparaison des offres est facilitée

En quelques clics l'internaute peut consulter différentes boutiques en ligne et ainsi comparer les produits, les services et les tarifs pratiqués.

♦ La quantité d'offres disponibles

En comparaison des offres disponibles localement dans des commerces physiques, le consommateur a accès très rapidement à un nombre considérable de produits.

♦ Pas de contrainte de distance

Le client peut commander des produits qu'il ne peut trouver localement et être livré à son domicile quelle que soit la langue du vendeur et du lieu de fabrication (à noter, faire attention aux frais de douanes).

♦ Le confort d'achat

Le client peut commander un produit, un service où et quand il le souhaite sans être confronté aux difficultés que l'on peut rencontrer lors d'un achat hors ligne (se déplacer physiquement en magasin, faire la file, produit en stock ou non...).

♦ Des offres exclusives au web

Les boutiques en ligne permettent aux vendeurs de proposer des offres qui ne seraient pas possibles dans un point de vente physique (manque de place pour le stockage, coût du stockage...). Le consommateur peut donc trouver des offres (promotionnelles ou non) uniquement accessibles dans le cas d'un achat en ligne.

Diapositive 4 : inconvénients et risques liés aux achats sur internet

1 - Les inconvénients :

♦ L'absence de contact physique avec le produit.

Le consommateur ne peut manipuler, essayer, juger la qualité du produit avant d'acheter.

♦ Le coût de la livraison et du retour.

Les avantages des achats en ligne ont un coût qui est payé à travers la livraison et le retour du colis au vendeur. Ces frais supplémentaires peuvent représenter un coût important de l'achat. La livraison est souvent offerte lorsqu'un montant minimum d'achat est atteint. En Europe, aucune réglementation n'impose à l'e-commerçant de proposer les retours gratuitement à ses clients.

♦ Les taxes douanières.

- Depuis le 1er juillet 2021, toutes les marchandises achetées en ligne et provenant de pays extérieurs à l'Union européenne sont soumises au paiement de la TVA dès le 1er euro.

La TVA doit désormais être réglée soit :

- lors de l'achat en ligne
- lors la livraison du colis par le transporteur si vous achetez sur des sites qui vendent hors taxe et n'appliquent pas la TVA au moment de la vente en ligne. Vous pouvez être facturés par le transporteur de frais supplémentaires éventuels qu'il pourrait décider d'appliquer pour couvrir la réalisation des formalités douanières.

" Pour les achats sur des sites étrangers, le seuil de franchise est de 150 €. Si la valeur de votre commande est supérieure à ce montant, vous devez vous acquitter des droits de douane. Dans tous les cas, vous aurez à vous acquitter de la TVA. " (source : www.douane.gouv.fr)

♦ Le délai entre le paiement et la livraison.

En comparaison d'un achat effectué en magasin, une commande en ligne passe obligatoirement par une attente de quelques heures ou jours avant la livraison du colis.

Diapositive 6 : inconvénients et risques liés aux achats sur internet

3 - Acheter des produits interdits en France

✦ Le cas des médicaments

Vous pouvez vous les procurer des médicaments ne nécessitant pas d'ordonnance en ligne, mais uniquement via le site d'un pharmacien titulaire d'une officine physique.

Vous trouverez la liste des 750 officines en ligne autorisées en France sur le site www.ordre.pharmacien.fr

 Il est déconseillé d'acheter des médicaments sur un site non autorisé car la qualité et la sécurité ne sont pas garanties. Des médicaments falsifiés (faux médicaments, ou faussement étiquetés) ou contrefaits peuvent y être proposés. Ils représentent un risque important pour la santé.

Dans tous les cas il est préférable de demander l'avis d'un médecin ou d'un pharmacien avant la consommation de médicaments.

Diapositive 7 : Les conseils pour se prémunir face aux risques

1 - Préférer un site français ou européen

On ne peut éviter à tous les coups une mauvaise expérience client, mais l'achat sur des enseignes réputées (Fnac, Boulanger, les 3 suisses, etc.) sont gages de garanties.

Les sites marchands basés en France ou en Europe offrent davantage de garanties (comme le droit de rétractation par exemple) que ceux installés hors Union Européenne et qui n'indiquent pas toujours les droits de douane et de TVA. En cas de litige, vos recours contre des sites étrangers auront peu de chance d'aboutir.

⚠ A savoir qu'un site en «.fr» peut légalement ne pas être édité par une société française.

La lecture des « mentions légales » permet de lever toute ambiguïté.

2 - Vérifier l'identité du vendeur et sa e-réputation

Les vendeurs en ligne ont l'obligation de publier les mentions légales, vous y trouverez :

- l'identité de l'entreprise (nom, raison sociale, forme juridique, adresse)
- un moyen de contact (tél. et mail)
- un numéro d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés (RCS) (soit SIRET ou SIREN)
- un numéro d'identification à la TVA
- Les conditions générales de vente (CGV)

✳ Pour vérifier la e-réputation d'un vendeur, dans un moteur de recherche vous pouvez entrer «avis» ou «arnaque» et le nom du site. Dans les résultats de la recherche, vous pourrez vérifier si d'autres internautes ont déjà eu des mauvaises expériences avec le vendeur.

Vous pouvez également utiliser les liens suivants:

<https://franceverif.fr/fr/verifier-site-web>

<https://fr.scamdoc.com/>

<https://www.scamadviser.com/fr/accueil>

3 - Se méfier des offres alléchantes

On peut trouver sur le web et les réseaux sociaux des offres défiant toute concurrence. Elles peuvent parfois cacher des arnaques. Derrières des vidéos attractives ou des produits séduisants se cachent souvent des sociétés éphémères. Ces

offres sont d'autant plus dangereuse qu'elles ciblent les clients en fonction de leurs intérêts. Les publicités proposées étant faites en fonction de vos dernières recherches.

Arnaque à l'abonnement caché :

Il est également possible d'être victime de l'arnaque aux abonnements cachés.

Ces arnaques peuvent subvenir lors de l'achat de produits défilant toute concurrence (sur des produits technologiques par exemple) ou avec des services de conversion de fichiers et de modèles de documents (lettres, cv, Kbis etc...).

Les victimes sont attirées par les tarifs alléchants, peuvent même ne pas recevoir le produit commandé mais en ayant donné leurs coordonnées bancaires, ils enclenchent sans le savoir, un abonnement mensuel de plusieurs dizaines d'euros.

Vidéo avec un exemple :

<https://www.youtube.com/watch?v=QPSN5Nexyrg>

Avant de céder à l'achat il est conseillé de prendre le temps de comparer non seulement le coût du produit mais aussi sa disponibilité, le délai de livraison et les services annexes proposés (les garanties, notamment).

⚠ Ne pas réagir dans l'urgence aux messages de type :

« plus que 10 articles », « xx nombres de personnes regardent cet article ».

Ces messages manipulent le client et cherchent à le pousser à un achat rapide.

4 - Vérifier que le site est sécurisé

Afin de certifier que le site est sécurisé et que vos données sont cryptées, il faut regarder dans la barre d'adresse (ou se situe l'URL) on doit y trouver un cadenas et «https».

⚠ Attention, cette mention ne garantit pas forcément que le site web n'est pas frauduleux, cela montre que le propriétaire du site utilise un processus de cryptage sécurisé afin que les échanges de données entre vous et le vendeur soient sécurisés pour qu'elles ne puissent pas être interceptées par des hackers.

5 - Ne jamais enregistrer ses coordonnées bancaires

Pour faciliter les achats, de nombreux sites proposent de mémoriser nos coordonnées bancaires. Mais faut-il privilégier le confort ou la sécurité ? En cas de fuite de données (piratage du site), en cas de piratage du compte client (compte amazon par ex.) ou la perte de votre appareil mobile (téléphone, ordinateur portable), c'est un risque important. Alors retaper son code de CB à chaque fois, ça ne prend pas beaucoup de temps.

6 - Éviter les achats lors de l'utilisation d'un Wi-Fi public

Qu'est ce qu'un wifi public ?

Les réseaux wifi public sont des points d'accès à internet qui sont accessibles gratuitement dans des lieux fréquentés (cafés, centres commerciaux, hôtels, restaurants, aéroports...).

De nos jours, on s'y connecte sans réfléchir et on est tenté d'utiliser le wifi public afin d'économiser notre connexion en 4G ou en 5G. Ces réseaux gratuits rendent service mais ils ne sont pas sans risque.

La sécurité n'est pas garantie lors de l'utilisation d'un wifi public :

- Soit le réseau n'est pas sécurisé et un pirate peut voir tout ce que vous faites en ligne, les sites que vous visitez et les mots de passe que vous utilisez. Il peut ensuite utiliser vos identifiants pour voler de l'argent ou créer des comptes frauduleux en votre nom, etc.
- Soit vous êtes face à un «faux» réseau wifi public. Des pirates ont créé un réseau wifi public, ils peuvent voir tout ce que vous faites en ligne (ils peuvent se faire passer pour le réseau d'un hotel par exemple).
- Les réseaux wifi public peuvent être utilisés par des pirates pour vous envoyer des fichiers contenant des virus.

Donc, il ne faut pas se connecter sur ses comptes personnels, son compte bancaire, ses mails, même sur les réseaux sociaux. L'idéal est donc de ne pas utiliser les réseaux wifi public ou alors uniquement pour consulter un site web lambda.

Conseil :

En dehors de chez soi, désactivez toutes les fonctions qui permettent à votre appareil de se connecter automatiquement à un autre appareil ou aux réseaux sans fil publics (wifi, Bluetooth, le partage de fichiers (AirDrop), etc.

Diapositive 8 : Quels sont les recours liés aux achats sur internet

1 - Vous n'avez pas reçu votre bien

Il faut savoir que le Code de la consommation :

- Impose au vendeur de préciser la date ou le délai de livraison au moment de la commande. (article L111-1).
- Oblige le vendeur en ligne à livrer les produits dans un délai maximal de 30 jours (délai légal) à compter de la commande. (article L216-1).
- Permet à l'acheteur de demander l'annulation de la commande en vue d'obtenir le remboursement à défaut de livraison dans le délai imparti. Le vendeur doit procéder au remboursement dans un délai maximal de 14 jours à compter de la demande du client. (article L216-2).

A savoir :

Le vendeur ne peut rejeter la faute sur le transporteur en prétextant qu'il n'est pas responsable de la perte ou de la détérioration du colis. Il est responsable de plein droit de la bonne exécution de la commande même si celle-ci incombe à un autre prestataire.

Plus de détails :

<https://www.inc-conso.fr/content/vous-navez-pas-recu-votre-commande-et-le-vendeur-pretend-quil-nest-pas-responsable-vous>

Diapositive 10 : Quels sont les recours liés aux achats sur internet

2 - Le droit de rétractation

Vous venez d'acheter un bien ou un service et vous avez le droit de changer d'avis, c'est le droit de rétractation. Vous avez un délai de 14 jours minimum pour changer d'avis sur votre achat (délai légal).

Le professionnel peut proposer un délai plus long.

Le vendeur doit vous informer de l'existence ou de l'absence de ce droit. Ce droit s'applique aussi dans le cas où le bien acheté sur internet vient d'un professionnel situé dans l'Union européenne.

Il existe des exceptions à ce droit, par exemple, pour des biens pouvant se détériorer rapidement, des biens confectionnés sur mesure ou personnalisés, pour des raisons d'hygiène ou de santé...

Le vendeur doit vous rembourser au plus tard dans les 14 jours qui suivent la date à laquelle il a été informé de votre décision de rétractation, sauf retard justifié.

Plus de détails :

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

Diapositive 12 : Quels sont les recours liés aux achats sur internet

3 - Le bien ou le service n'est pas conforme

Les informations listées ci-dessous sont succinctes, pour plus de précisions, se référer au site web

<https://www.economie.gouv.fr>

Un produit est dit non conforme si :

- Il ne correspond pas à la description qui accompagne le produit
- (erreur de coloris, mauvais gabarit, mauvaise matière, pas le bon modèle...).
- Il ne présente pas les qualités détaillées dans une publicité le concernant ou dans son étiquetage ou encore aux documents techniques décrivant les performances du matériel (un outil prévu pour fonctionner sans fil doit finalement être branché sur secteur, un appareil présenté comme silencieux et s'avérant bruyant)
- Il présente un défaut de fabrication, une imperfection, un mauvais assemblage.
- Il n'est pas adapté à l'usage auquel vous le destiniez.

Dans ce cas vous pouvez bénéficier de la garantie légale de conformité.

Si le vendeur conteste l'application de la garantie et estime que le défaut est apparu après l'achat, c'est à lui de le prouver.

Pour un bien d'occasion, au delà des 1 an, l'acheteur devra fournir la preuve de l'existence du défaut au moment de l'achat.

Les produits non conformes doivent être réparés ou remplacés sans aucun frais pour le consommateur. Ce principe de gratuité vaut également pour les frais de renvoi du produit qui doivent être remboursés dans un délai de 14 jours.

Vous trouverez plus d'informations sur le site web :

<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/garantie-legale-conformite>

<https://www.demarches.interieur.gouv.fr/particuliers/achat-produit-garantie-legale-conformite>

<https://www.quechoisir.org/lettre-type-achats-produit-non-conforme-n97580/>

Diapositive 14 : Fraude liée à un achat, comment réagir ?

Vous avez eu affaire à un faux site de vente

Vous venez d'effectuer un achat sur internet et vous vous rendez compte que vous avez affaire à un faux site de commerce en ligne. Vous avez donc partagé vos coordonnées bancaires à des pirates.

➡ 1ère étape : Contacter votre banque et faire opposition.

En attendant l'annulation, vous êtes déjà assurés qu'aucun autre prélèvement n'aura lieu.

Si le paiement a eu lieu, il existe des procédures permettant le remboursement en cas de vente frauduleuse. La procédure de rétrofacturation permet à l'internaute qui a réglé son achat par carte bancaire de bénéficier d'un remboursement du montant engagé. Cette rétrofacturation est effectuée par la banque ou par la marque de la carte bancaire, sous conditions.

L'opposition sur votre carte bancaire peut également être réalisée via le service interbancaire d'opposition à carte bancaire 0 892 705 705 (ouvert 7 jours/7 et 24h/24), numéro surtaxé : coût d'un appel vers un numéro fixe + 0,34 € TTC/min, depuis un téléphone fixe ou mobile.

⚠ Attention, en cas d'opposition, il n'est plus possible d'utiliser sa carte bancaire.

Il faudra ensuite demander une nouvelle carte bleue.

➡ 2ème étape : déposer plainte à la police ou en gendarmerie ou en ligne.

Porter plainte pour un faux site commercial (Accessible via FranceConnect)

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N31138>

Le chemin d'accès : service-public.fr > rubrique «fiches pratiques par thème» puis descendre jusqu'à «infraction» et «Arnaque sur internet», ensuite répondre aux questions

ou

<https://www.masecurite.interieur.gouv.fr/fr> puis démarches en ligne et choisir «Plainte en ligne pour les arnaques sur internet (THESEE)» elle ramène finalement à l'option 1

ou

vous pouvez contacter info Escroqueries au 0 805 805 817.

Le service est ouvert de 09H00 à 18H30 du lundi au vendredi.

C'est un service composé de policiers et de gendarmes chargés d'informer, de conseiller et d'orienter les personnes victimes d'une escroquerie.