

Acheter sur internet en toute sécurité !



**CONSEILLER
NUMÉRIQUE**
France
services

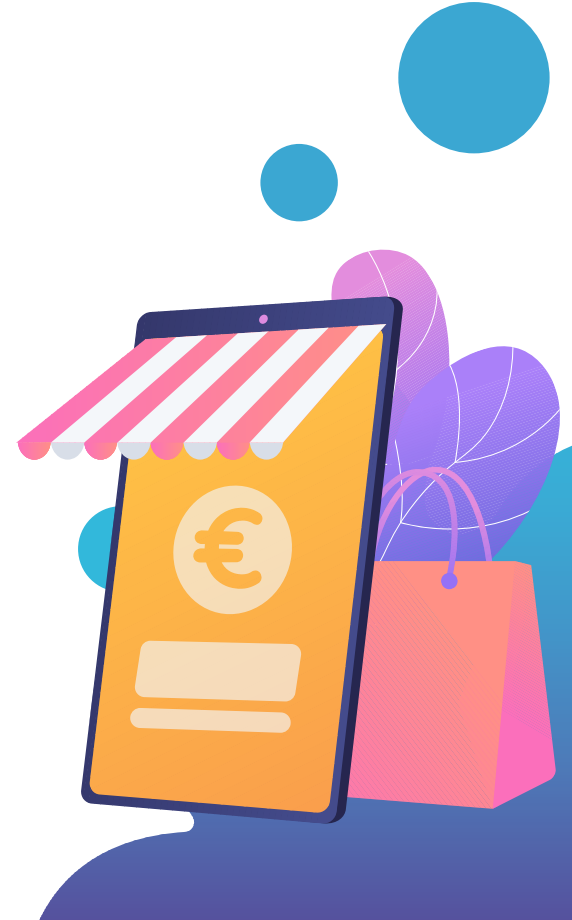
→ Sommaire

- Les avantages des achats sur internet
- Les risques et inconvénients
- Se prémunir face aux risques
- Les recours liés aux achats sur internet
- Que faire si on est victime d'une arnaque



→ Les avantages des achats sur internet.

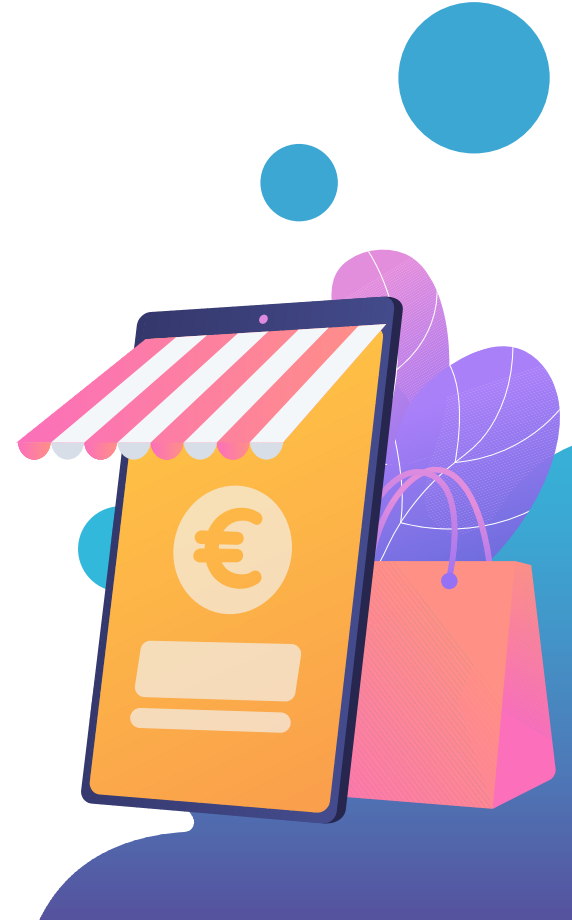
- L'achat 24h/24 et 7j/7
- La comparaison des offres est facilitée
- La quantité d'offres disponibles
- Pas de contrainte de distance
- Le confort d'achat
- Des offres exclusives au web



→ Inconvénients et risques liés aux achats sur internet.

1 - Les inconvénients

- L'absence de contact physique avec le produit
- Le coût de la livraison et du retour
- Les taxes douanières
- Le délai entre le paiement et la livraison



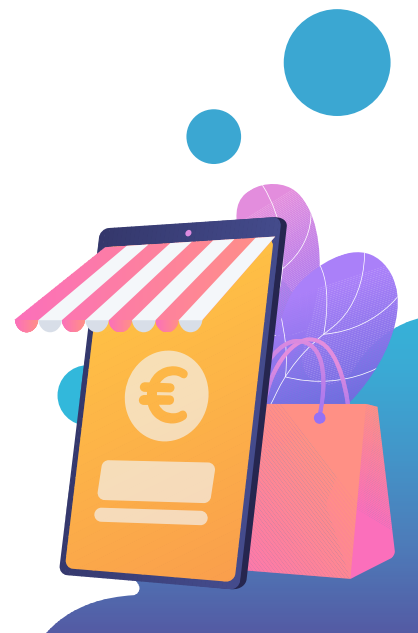
→ **Inconvénients et risques**
liés aux achats sur internet.

2 - Les risques

La perte ou le vol des données personnelles et bancaires.

Ses données, si elles sont interceptées, peuvent servir à :

- Usurper l'identité de la victime.
- Cibler les victimes via des attaques par phishing.
- Effectuer des achats en ligne à l'insu de son titulaire.
- Être revendu à d'autres cybercriminels.
- Etc.

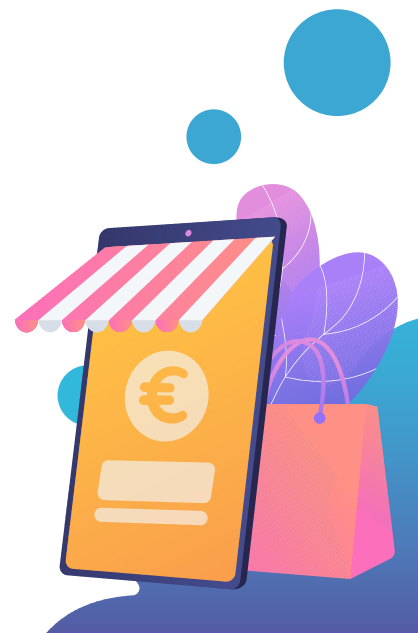


→ **Inconvénients et risques**
liés aux achats sur internet.

3 – Acheter des produits interdits en France

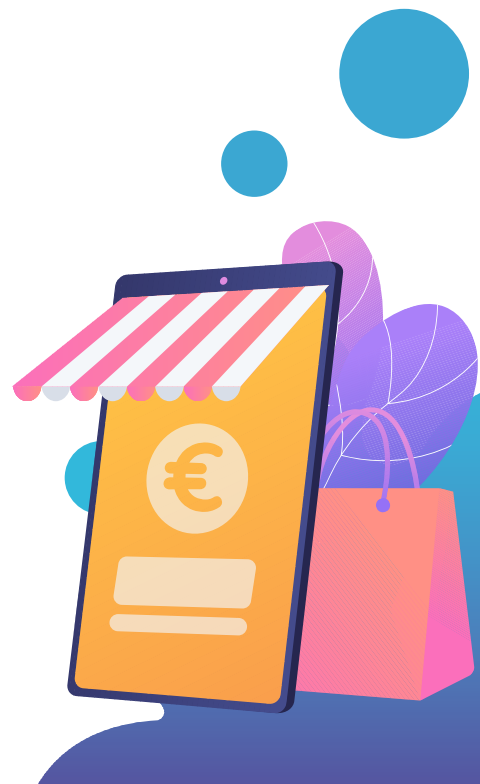
Sous peine de sanctions pénales il est interdit d'acheter :

- Des contrefaçons
- Des cigarettes ou des cigares
- Des médicaments soumis à prescription
- Des drogues et stupéfiants
- Des productions faisant l'apologie du nazisme, du négationnisme ou pédopornographiques.



→ **Les conseils pour se prémunir face aux risques**

- Préférer un site français ou européen
- Vérifier l'identité du vendeur et sa e-réputation
- Se méfier des offres alléchantes
- Vérifier que le site est sécurisé
- Ne jamais enregistrer ses coordonnées bancaire
- Éviter les achats lors de l'utilisation d'un Wi-Fi public

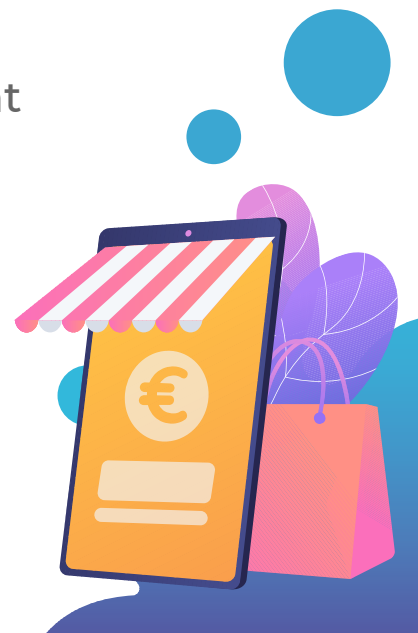


→ Les recours

Liés aux achats sur internet.

1 – Vous n’avez pas reçu votre bien

- Le délai maximal de livraison est de 30 jours.
- L’acheteur peut demander l’annulation et le remboursement à défaut de livraison dans le délai imparti.
- Le vendeur doit rembourser dans un délai maximal de 14 jours à partir de la demande du client.



→ **Les recours**
liés aux achats sur internet.

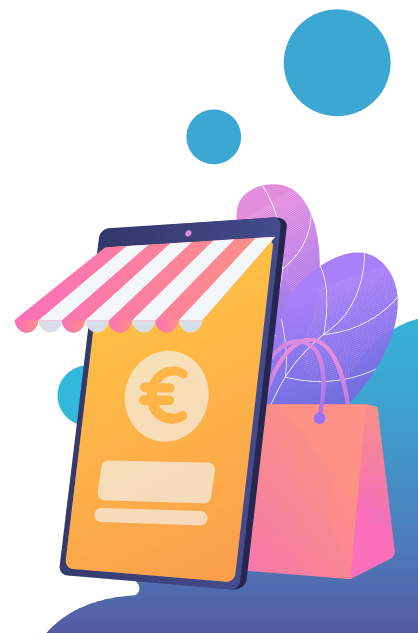
2 – Le droit de rétractation



→ **Les recours**
liés aux achats sur internet.

2 – Le droit de rétractation (en résumé)

- Vous disposez un délai de 14 jours minimum pour changer d'avis sur votre achat.
- Vous n'avez pas à motiver ou justifier votre décision.
- Le vendeur doit vous rembourser la totalité des sommes que vous avez versées, frais de livraison inclus.



→ **Les recours**
liés aux achats sur internet.

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

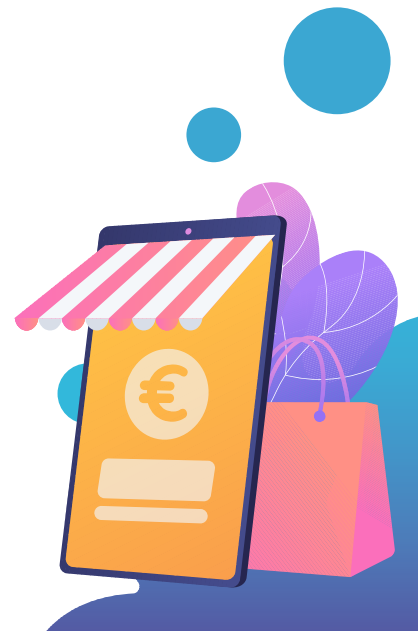


→ **Les recours**
liés aux achats sur internet.

3 – Le bien ou le service n'est pas conforme (en résumé)

Un produit est dit non conforme si :

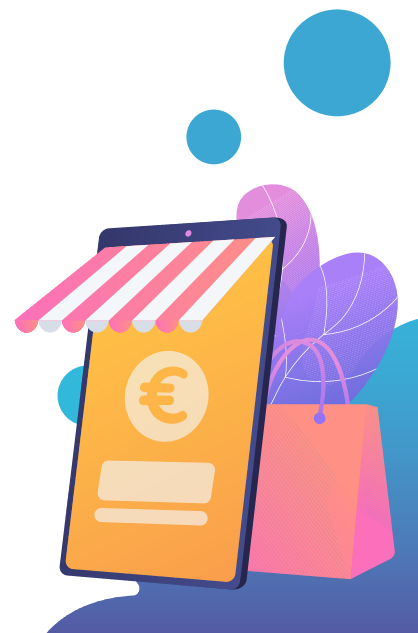
- Il ne correspond pas à la description donnée par le vendeur.
- Il ne possède pas les qualités présentées par le vendeur, une publicité ou les documents techniques.
- Il présente un défaut de fabrication, une imperfection, un mauvais assemblage.
- Il n'est pas adapté à l'usage auquel vous le destiniez.



→ **Les recours**
liés aux achats sur internet.

Qu'est-ce que la garantie légale de conformité ?

- Le consommateur bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour en bénéficier.
- Le consommateur peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien.
- Le consommateur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les 24 mois suivant la délivrance du bien et 12 mois pour les biens d'occasion.
- Le consommateur peut en bénéficier indépendamment de la garantie commerciale ou de la garantie constructeur



→ Fraude liée à un achat, comment réagir !

Arnaque, faux site de vente...

→ **1^{ère} étape** : Contacter votre banque et faire opposition.

Serveur interbancaire d'opposition 7j/7, 24H/24: **0 892 705 705**

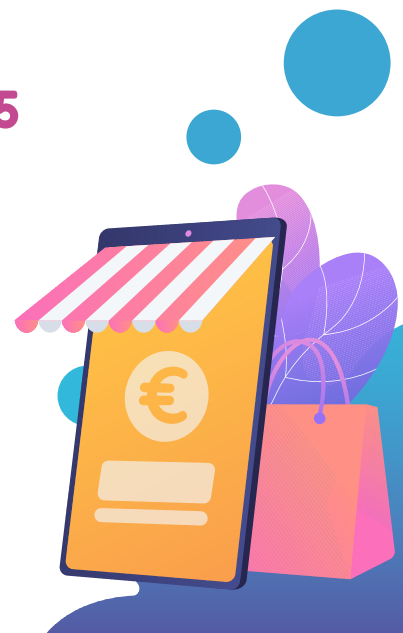
Coût d'un appel vers un numéro fixe + service payant, depuis un téléphone fixe ou mobile.

→ **2^{ème} étape** : Déposer plainte à la police ou en gendarmerie

Ou en ligne sur www.service-public.fr

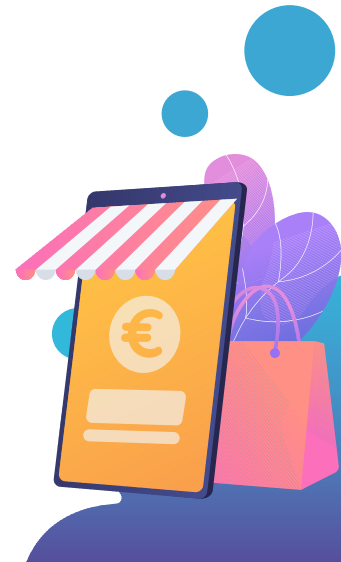
Par téléphone : info Escroqueries au **0 805 805 817**.

Service gratuit et ouvert de 09H00 à 18H30 du lundi au vendredi.





Vous avez des questions ?



Merci de votre participation

A bientôt !



Attribution :
Pas d'Utilisation Commerciale
Pas de Modification 4.0 International

Création : Eric Antier, Conseiller numérique – 05/2023
Illustrations : Eric Antier – Freepik.com