



(DÉ) CONNECTÉ

ACHETER UN CADEAU À LA DERNIÈRE MINUTE, TROUVER UN BILLET D'AVION PAS CHER OU FAIRE SES COURSES UN DIMANCHE À MINUIT..., ILS SONT DEUX FRANÇAIS SUR CINQ À DÉGAINER RÉGULIÈREMENT LEUR CARTE BANCAIRE DEVANT LEUR ORDINATEUR! POUR ÉVITER LES MAUVAISES SURPRISES LIÉES À L'E-COMMERCE, SUIVEZ LE GUIDE.

CLAIRE LEFEBVRE



ACHATS EN LIGNE

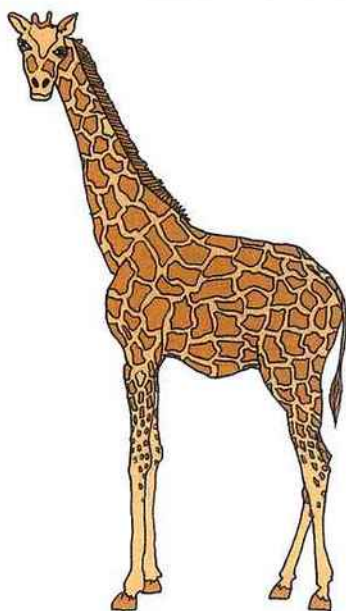
Comment éviter les pièges?

© Emily Thornion (www.incentartwork.com) pour Air le mag



Bien choisir son site

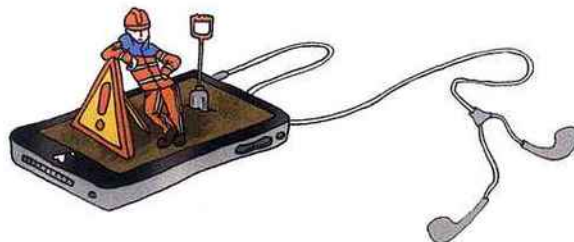
Il est toujours plus prudent d'acheter sur les sites Internet de marques connues (Apple, Adidas, Maje...), d'un grand distributeur (Fnac, Décathlon, Leclerc...) ou des sites de vente en ligne réputés (iTunes, PriceMinister, LetsBuyIt!). **Et si on tombe sur une affaire sur un petit site inconnu ?** Vérifiez si le site est membre d'une fédération professionnelle, assurez-vous que les conditions générales de vente précisent bien tous les détails de la transaction, dont la livraison, le paiement et les éventuels retours. Enfin, regardez s'il est possible d'entrer en contact avec le vendeur, aux rubriques « Contact », « Qui sommes-nous » ou « CGV » (conditions générales de vente).



On ne peut pas tout acheter en ligne

Internet a beau ressembler à une gigantesque galerie marchande, le libre-service n'est pas forcément recommandé. « Des vendeurs étrangers peuvent proposer des produits interdits en France ou dont l'importation est très encadrée », expliquait le guide « Achats en ligne » du Forum des droits sur l'Internet, édité en 2010 avec le soutien de la Fevad (Fédération du e-commerce et de la vente à distance). Prudence donc pour tout ce qui a trait aux médicaments, aux cigarettes et aux armes. Vous risquez d'importantes sanctions pénales et financières. Sans parler de votre santé : des médicaments achetés en ligne peuvent au mieux être inactifs, au pis dangereux.

On privilégie le made in France : la nationalité du site peut être vérifiée dans l'adresse figurant dans les « mentions légales » ou dans les « CGV ». Attention : un site en « fr » n'est pas forcément français.



Éviter les commandes de dernière minute

Le super-livre que vous aviez choisi deux jours avant Noël pour votre père était en rupture de stock. Deux mois plus tard, votre papa attend toujours son cadeau, alors que votre compte a été débité.

Ce que vous saurez pour la prochaine fois : de plus en plus de gens font leurs achats de Noël en ligne. Pour éviter tout retard, le mieux est de s'y prendre à l'avance. D'autant que la poste n'est pas infallible non plus. Sachez, en outre, qu'en cas de retard supérieur à sept jours après la date limite de livraison, il est possible d'annuler la commande – et d'être remboursé – par lettre recommandée avec accusé de réception.



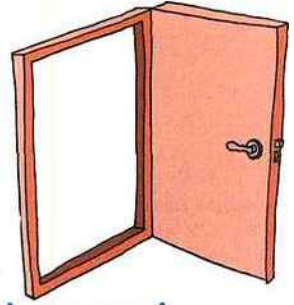
ACHETER À L'ÉTRANGER : UNE BONNE IDÉE ?

Parce que le cours des monnaies fluctue, acheter un produit en dehors de la zone euro peut parfois être une bonne idée. Mais il faut savoir qu'il est très difficile d'exercer un recours en France en cas de litige. Rappelez-vous aussi que les prix indiqués ne comportent pas nécessairement les taxes et droits de douane, qui sont facturés en supplément.

Reconnaître une page sécurisée

« Pour que l'internaute sache à partir de quel moment il est engagé, la loi impose le principe du "double clic". Le consommateur doit avoir pu vérifier le détail de sa commande et son prix total, et corriger d'éventuelles erreurs, avant de la confirmer pour exprimer son acceptation », rappelle *Achats en ligne... Suivez le guide*. Si les mauvaises surprises sont peu probables au moment du paiement, elles peuvent apparaître plus tard, sur son relevé de compte.

La page de règlement doit être cryptée : l'URL de la page en question doit commencer par « https », un cadenas fermé doit apparaître en bas à gauche ou à droite de votre navigateur. Vérifiez enfin que le nom du site n'est pas tronqué ou discrètement rallongé par des pointillés.



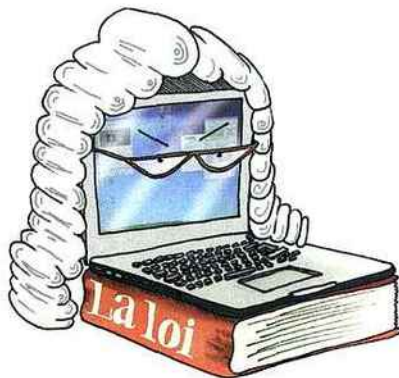
Acheter depuis chez soi

De même qu'il est dangereux de laisser la porte de chez soi grande ouverte, il est risqué de se connecter à un point d'accès Internet non sécurisé. Vous offrez en effet ainsi aux cybercriminels la possibilité de capturer tous vos logins, mots de passe, numéros de carte bancaire, adresses e-mail, etc. Il est donc préférable de faire ses achats chez soi. **Et si on a la bougeotte?** Si vous êtes en ville, et qu'une irrésistible envie de surfer vous prend, « préférez des endroits familiers, offrant des connexions sécurisées par câble ou Wi-Fi », recommande Fortinet, le spécialiste de la sécurité Internet.

L'affaire du siècle n'existe pas

Cashback, achats groupés, enchères ou ventes privées..., Internet regorge de sites permettant de trouver des produits à des prix parfois très intéressants. Mais ils restent des sites marchands, qui doivent faire des bénéfices. Autrement dit, un iPad neuf à 50 euros ou un Paris - Los Angeles à 150 euros, c'est louche. Mieux vaut passer son chemin.

Comment connaître le prix d'un produit? On file sur un comparateur de prix (type Kelkoo). Réalisé par des professionnels, il propose des classements du même produit, vendu sur différents sites, du plus cher au moins cher.



Connaître ses droits

Le mignon petit top en soie que vous avez commandé en ligne n'est pas blanc cassé mais gris-jaunâtre? Vous avez finalement changé d'avis, et vous ne voulez plus de ce DVD? C'est votre droit!

Comment faire? Vous avez sept jours pour échanger votre commande... sans avoir à vous justifier. Attention, les emballages de CD, DVD, jeux vidéo, etc. ne doivent pas avoir été ouverts. Il est par ailleurs impossible de se rétracter pour les voyages achetés en ligne, les biens achetés à des particuliers et les biens périssables.

Gérer les problèmes

La commande n'est jamais arrivée, et le service client affirme le contraire? Le produit est bien là devant vous, mais en morceaux? Adressez une lettre recommandée au vendeur afin de le mettre en demeure de procéder à la livraison ou au remboursement de votre commande.

Pas de réponse du vendeur? S'il est adhérent d'une fédération professionnelle, prenez contact avec elle afin de discuter des recours possibles ou passez par une association de consommateurs.

LIENS UTILES :

- www.fevad.com, rubrique « Publications », pour télécharger *Achats en ligne... Suivez le guide*.
- www.internet-signalement.gouv.fr