

# **ACHATS SUR INTERNET**

***Quelques conseils pour acheter en ligne***

***Quelques précautions spécifiques à l'Internet***  
***Guide du paiement en ligne***

***Exemple avec la FNAC***

***service e-cartebleue***

***Paypal***

***Défense du cyber consommateur***

## Quelques conseils pour acheter en ligne

<http://www.finances.gouv.fr/cybercommerce/>

Comme pour tous les achats à distance Adressez-vous à des commerçants que vous pouvez clairement identifier (**article L 121-18 du Code de la consommation**).

Vérifiez que vous disposez bien de **l'adresse postale complète** du commerçant (en cas de doute, appelez le numéro qui vous est donné ou vérifiez l'adresse sur l'annuaire). Méfiez-vous des sociétés qui ne vous donnent qu'une boîte postale.

**Prenez votre temps pour choisir et** comparer les offres de différents professionnels.

Comparez bien **les prix**, en ajoutant les frais de port, les taxes et, pour les achats hors de l'Union Européenne, les droits de douane.

Lisez les **conditions générales de vente**, qui doivent être accessibles sur le site.

N'oubliez pas de lire attentivement toutes les précisions sur le produit, **y compris les "petits caractères"**.

Dans **quel délai** serez-vous livré ?

Vérifiez si vous bénéficiez d'un droit de rétractation de votre engagement : le contrat doit mentionner l'existence de ce droit et ses modalités. De façon générale, comme pour toute vente à distance, l'acheteur par voie électronique d'un produit dispose d'un délai de rétractation de sept jours francs à compter de la livraison. Vous devez être remboursé dans les trente jours suivant celui où vous avez exercé votre droit de rétractation.

Attention ! Dans plusieurs cas, la loi n'oblige pas le professionnel à vous reconnaître ce droit de retour. C'est le cas dans les hypothèses mentionnées aux articles L.121-20-2 et L.121-20-4 du code de la consommation.

Lisez soigneusement les **conditions de retour** du produit s'il ne vous convient pas ou s'il est défectueux : qui paie les frais de retour ? Dans le cas d'un retour d'un produit dans le délai de sept jours prévu par l'article L 121-20 du code de la consommation, les frais de retour sont à la charge du consommateur, mais aucune pénalité ne peut vous être demandée ("frais de dossier").

D'une manière générale, n'hésitez pas à **poser** au téléphone ou par courrier électronique (ce qui vous permet de conserver un écrit) **toutes les questions utiles**.

Rappelez-vous que si le commerçant est établi au **sein de l'Union européenne**, vous bénéficierez d'une protection légale, correspondant à la directive 97-7 du 20 mai 1997 relative aux contrats négociés à distance. Vos droits de consommateur seront plus faciles à faire respecter.

**Ne donnez aucune information personnelle** (vos habitudes de consommation, la composition de votre foyer, l'âge de votre voiture,...) qui ne soit strictement nécessaire à la transaction que vous êtes en train d'effectuer. Vous risqueriez d'être submergé d'offres commerciales non sollicitées, et de visites de prospecteurs très bien renseignés sur vous... Sous prétexte de "mieux vous connaître", certaines entreprises engrangent de très nombreuses données sur des consommateurs, ensuite les revendent à des tiers sans que vous en ayez été informé. La collecte de données personnelles doit être loyale et sa finalité être annoncée. Des protections légales existent au sein de l'Union européenne. **Lorsque vous recevez** les produits commandés, **vérifiez soigneusement** leur bon état et leur conformité à votre commande : notez les éventuelles réserves sur le bon de livraison, et signalez immédiatement par écrit ou par courrier électronique tout problème au commerçant.

# **Quelques précautions spécifiques à l'Internet**

## **Guide du paiement en ligne**

En ligne, vous pouvez aisément correspondre avec quelqu'un qui habite à l'autre bout du monde. S'agissant de commerce, il est essentiel de **savoir à qui vous avez affaire, et où** cette personne est établie. Vérifiez toujours l'identité et la nationalité de votre correspondant, que son adresse électronique ne reflète pas nécessairement.

N'oubliez pas que vous aurez beaucoup **plus de garanties** et de possibilités de recours si vous traitez **avec un professionnel plutôt qu'avec un particulier**.

Notez ainsi que, sur la plupart des **sites** dits "**d'enchères**", les transactions sont réalisées entre des particuliers, car le site n'agit que comme un intermédiaire.

**Conservez toujours une copie imprimée (ou sauvegardée sur votre disque dur) de votre commande et du contrat (annulation, retour, remboursement, garantie).**

**Lisez attentivement les conditions d'utilisation de vos données personnelles** : n'hésitez pas à demander qu'elles ne soient pas transmises à des tiers (un cybercommerçant sérieux vous permet de le faire très aisément : c'est d'ailleurs un bon test.)

Donner son **numéro de carte bancaire** n'est pas plus dangereux en ligne qu'ailleurs si vous respectez **ces règles** :

- ne le faites qu'avec un commerçant que vous connaissez et dont vous avez toutes les coordonnées ;
- ne le faites que dans le cadre d'une **procédure sécurisée**, qui vous est signifiée par le commerçant, et que vous pourrez reconnaître de deux façons : un **petit cadenas fermé** ou une clef apparaîtra au bas de votre écran, et le "http" de l'adresse deviendra "**https**" : vos coordonnées sont alors cryptées pendant leur transit sur le réseau.

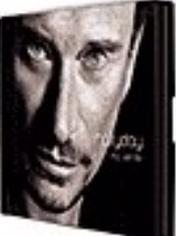
En cas d'usage frauduleux de votre carte de paiement (vous le constaterez sur vos relevés de compte), vous pouvez demander à votre établissement bancaire la recréation des sommes en jeu (cf. article L.132-4 du code monétaire et financier).

**L'utilisation de votre carte bancaire** pour conclure une transaction peut même **vous donner des garanties supplémentaires** (notamment assurance pendant un voyage, ...), sur lesquelles il convient de vous renseigner auprès de l'établissement qui a délivré cette carte.

Internet, c'est prodigieux, mais pas miraculeux ! **Souvenez-vous que bien évidemment, pas plus sur l'Internet que dans une boutique traditionnelle, vous ne trouverez le remède miracle, le produit qui fait maigrir ou qui rend heureux !**

## Exemple avec la FNAC

Adresse  <http://www.fnac.com/>



**Un disque platine dédié par Johnny !**  
Ma Vérité  
 **19,99 €**

 [Ajouter au panier](#)  
▶ [Participer au concours](#)

Je décide d'acheter un disque de Johnny.  
Une fois que j'ai trouvé le produit qui me correspond, je clique sur ajouter au panier.

Je constate la présence de cet article dans mon panier d'achat.

**Mon Panier**  [POURSUIVRE MES ACHATS](#)

**ARTICLES**

**Ma vérité - Digipack**  
Johnny Hallyday  
Expédié sous 24h

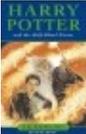
Imaginons que je ne souhaite pas m'arrêter là mais acheter aussi un livre. Je clique donc sur Poursuivre mes achats

Je fais donc une recherche sur le site

**Rechercher :**   

Voici le résultat de ma recherche, si je souhaite acheter HP et le prince de sang Mélé  
Il me suffit de cliquer de nouveau sur Ajouter au panier

Les 3 meilleures ventes de livres correspondant à « harry potter » sont

	<b>Harry Potter, T6</b> 😊 Harry Potter et le Prince de Sang-Mêlé - J.K. Rowling Gallimard Jeunesse ; <b>broché ; roman jeunesse</b> ; 10/2005 <b>Expédié sous 24h</b>	22,33 €  <a href="#">Ajouter au panier</a>
	<b>Harry Potter, T6</b> 😊 Harry Potter and the Half-Blood Prince - J.K. Rowling Jason Cockcroft Bloomsbury ; <b>relié ; roman jeunesse</b> ; 07/2005 Langue : anglais ; <b>Expédié sous 24h</b>	15,99 €  <a href="#">Ajouter au panier</a>
	<b>Harry Potter, T5</b> 😊 Harry Potter et l'Ordre du Phenix - J.K. Rowling Gallimard Jeunesse ; <b>poche ; Roman junior dès 9 ans</b> ; 09/2005 <b>Expédié sous 24h</b>	12,26 €  <a href="#">Ajouter au panier</a>

Mon panier contient dorénavant 2 articles  
Si je le souhaite, je peux modifier la quantité que je veux acheter

**Mon Panier** [← POURSUIVRE MES ACHATS](#)

ARTICLES	QUANTITÉ	PRIX
<b>Ma vérité - Digipack</b> Johnny Hallyday Expédié sous 24h	1	19,99 €
<b>Harry Potter et le Prince de Sang-Mêlé</b> J.K. Rowling Expédié sous 24h	1	22,33 €

TRANSFERER VERS MA SÉLECTION +  
ou SUPPRIMER -

[Recalculer les quantités modifiées](#)

 **Livraison gratuite** à partir de **25 € d'achats** en livres, disques, DVD & vidéos, logiciels & jeux, livrés en France Métropolitaine.

Je note au passage que ce commerçant livre gratuitement la marchandise au delà de 25€ d'achats.  
Je souhaite maintenant finaliser mon achat autrement dit le valider

Nous rentrons dans une zone SECURISE, pourquoi ?  
Parce que ce magasin est sérieux, il souhaite protéger les coordonnées de ces clients de façon à ce que personne ne viennent usurper votre identification.  
Mais encore,

**VALIDER VOTRE COMMANDE** ▶

1) Notez la présence d'un cadenas



2) **Regardez** la barre d'adresse dont le début n'est plus http mais https avec un s comme « **sécurise** »

Ceci est PRIMORDIAL et vous garantit plus sûrement que le petit cadenas que ce site est sécurisé.

Etes vous un nouveau client

Avez vous déjà acheté à la FNAC en ligne

**IDENTIFICATION** 

**Vous êtes un nouveau client ?**

Bienvenue !  
Identifiez-vous pour commander et accéder à nos services.

La Fnac s'engage à sécuriser vos informations et à les garder strictement confidentielles.

Pour en savoir plus et connaître nos services, [cliquez ici](#).

**IDENTIFIEZ VOUS**

**Vous avez déjà un compte ?**

Identifiez-vous pour y accéder.

Votre adresse email

Votre mot de passe

Si vous avez oublié votre mot de passe, [cliquez ici](#).

**POURSUIVRE** ▶

Je complète le formulaire d'identification (notez au passage que l'adresse électronique (courriel) que j'ai donné est une VRAI adresse dont je me sert comme POURRIEL (si la fnac diffuse mon adresse e-mail à d'autres organismes, au moins ma boîte aux lettres principale (thierry.barbero@laposte.net) ne sera pas envahie de publicités. Ce qui ne m'empêchera pas de vérifier sur la boîte aux lettres que je renseigne à la fnac la confirmation de ma commande. Je clique donc sur Poursuivre

**La fnac s'engage à sécuriser vos informations et à les garder strictement confidentielles.**

Mlle  Mme  M

Votre adresse e-mail\* :

Nom\* :

Prénom\* :

Si vous êtes adhérent Fnac, merci d'indiquer votre numéro :  
  (8 chiffres en bas à droite de votre carte)

Date de naissance (jj/mm/aaaa) :

Magasin Fnac que vous fréquentez le plus :

\*: Obligatoire

**Choisissez votre mot de passe** (4 caractères minimum)  
Ce mot de passe vous permettra d'accéder aux espaces sécurisés pour le suivi de votre commande et à vos services personnalisés

Votre mot de passe\* :

Confirmez votre mot de passe\* :

Je souhaite recevoir des offres et informations de la part de la Fnac\* ?  
 Oui  Non

**POURSUIVRE** ▶

Je complète l'adresse de livraison comme pour n'importe quel achat par correspondance

**ADRESSE DE LIVRAISON**

Nom\* :

Prénom\* :

Société :

Adresse\* :

Code postal\* :

Ville\* :

Pays\* :

E-Mail :

Une fois complété, je poursuis ma commande

**POURSUIVRE** ▶

Il me demande une dernière fois de m'identifier Je clique ensuite sur Poursuivre

**Vous avez déjà un compte ?**

Entrez de nouveau votre adresse e-mail et votre mot de passe.

Votre adresse email

Votre mot de passe

Si vous avez oublié votre mot de passe, [cliquez ici](#).

**POURSUIVRE** ▶

Voici le récapitulatif de ma commande et la procédure de paiement.

**Merci de compléter le mode de paiement, de vérifier, puis de valider votre commande**

VOTRE ADRESSE DE LIVRAISON	VOTRE ADRESSE DE FACTURATION
barbero, thierry 3 rue... 64400, Oloron France métropolitaine <a href="#">&gt; Changer cette adresse</a>	barbero, thierry 3 rue... 64400, Oloron France métropolitaine <a href="#">&gt; Changer cette adresse</a>

ARTICLES	QUANTITÉ	PRIX
<b>Ma vérité - Digipack</b> Johnny Hallyday <i>Expédié sous 24h</i>	1	19,99 €
<b>Harry Potter et le Prince de Sang-Mêlé</b> J.K. Rowling <i>Expédié sous 24h</i>	1	22,33 €
<b>Participation aux frais d'expédition</b>		Gratuit
<b>TOTAL DE VOS ARTICLES</b>	2	42,32 €

**Choisissez votre mode de paiement :**

 Si vous êtes adhérent, n'oubliez pas d'indiquer  **votre numéro d'adhérent**  afin de bénéficier de vos avantages (points fidélité, offres spéciales, cumul d'achat...).

**UTILISATION D'UN CODE AVANTAGE, D'UN BON DE REDUCTION OU DE CHEQUES-CADEAUX**

Vous bénéficiez d'un des avantages suivants ? Sélectionnez-le puis indiquez son code.

Code avantage   Bon de réduction   Chèque-cadeau Fnac.com   Carte Cadeau Kadéos 

**RÈGLEMENT DE LA COMMANDE PAR CARTE** (vous ne serez débité qu'au moment de l'expédition)

Type de carte*	Numéro de carte*	Date d'expiration*	Titulaire*	Numéro de contrôle**
CARTE FNAC	5886			

\* Obligatoire

Regardez les multiples possibilités de paiement par carte bancaire.  
Vous noterez que l'on peut payer par E-CARTE BLEUE

**RÈGLEMENT DE LA COMMANDE PAR CARTE** (vous ne serez débité qu'au moment de l'expédition)

Type de carte*	Numéro de carte*	Date d'expiration*	Titulaire*	Numéro de contrôle**
CARTE BLEUE				

terCard et e-Carte

Entrez un nom à votre carte afin de la retrouver facilement plus tard

...iement est une e-carte bleue (utilisation unique), merci de changer votre type de carte.

...est obligatoire, et est composé de 3 chiffres qui figurent au dos de votre carte bancaire.

J'ai aussi d'autres possibilités

Autre Moyen de Paiements (chèque ou par téléphone)

## Service e-cartebleue

Certaines banques proposent aujourd'hui le service **e-cartebleue**

(visitez le site [www.e-cartebleue.com](http://www.e-cartebleue.com)). <https://service.e-cartebleue.com/v4/sg/>

Le principe consiste à ne plus communiquer son numéro de carte mais un numéro de transaction valable pour un achat unique sur internet.

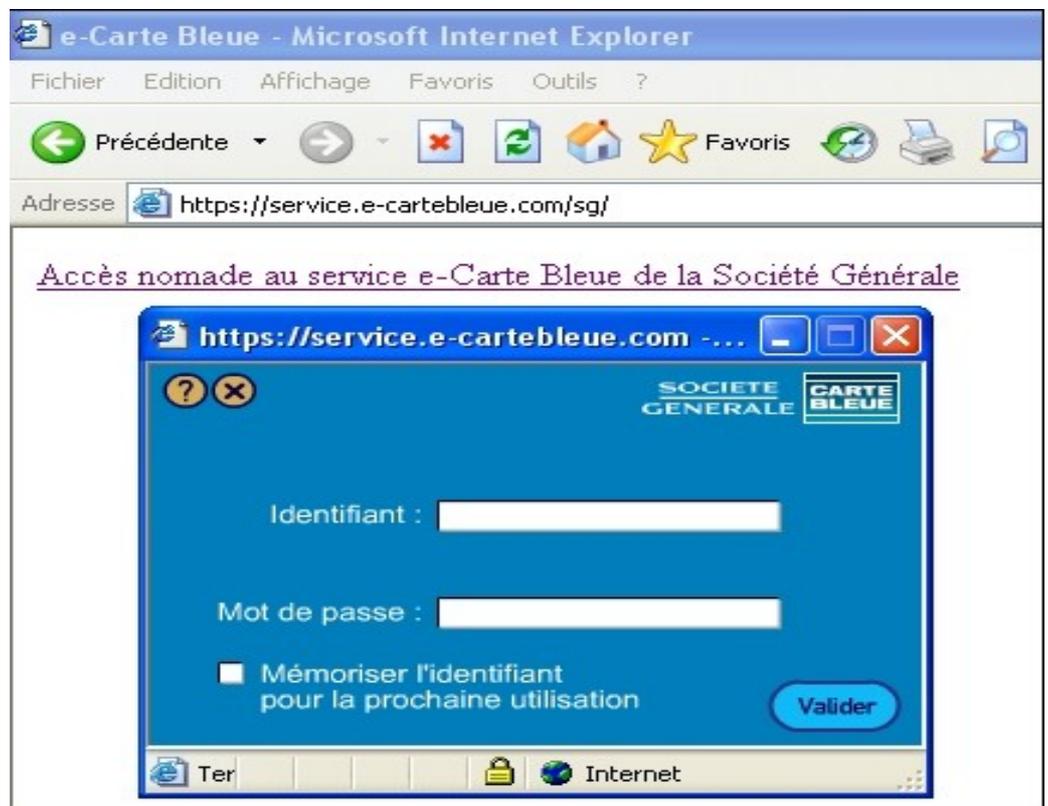
Ce service est aujourd'hui disponible à la Société Générale, à la Caisse d'Epargne, à la Poste, au Crédit Lyonnais et bientôt au CCF, à la Banque Populaire et au Crédit Mutuel. ce service est payant.

le paiement par carte bancaire est le plus répandu sur le net grâce à sa facilité d'utilisation.

Ne communiquez jamais votre code confidentiel, ni votre numéro de carte en dehors des zones sécurisées prévues à cet effet

Evitez de payer en ligne sur d'autres ordinateurs que le votre

Après avoir souscrit au service e-Carte Bleue auprès de ma banque (en ce qui me concerne la SG, 6€ d'adhésion et chaque achat réalisé avec un N° de carte bleue généré pour un achat UNIQUE coûte 0,5€ ,je rappelle donc que ce N° de carte bleue n'a RIEN à voir avec celui de votre carte bancaire), je me rend sur le site Internet qui me permettra de générer ce N°.



1 identifiant

+

1 mot de passe

Me permettrons d'accéder au service, ou que je sois pourvu qu'il y ait une connexion à internet.



# Paypal

The screenshot shows the top section of the PayPal website. At the top right, there are links for 'Ouvrir un compte', 'Connexion', 'Aide', and 'Espace sécurité', followed by a search bar with the text 'Rechercher'. Below this is the PayPal logo. A navigation bar contains tabs for 'Accueil', 'Particuliers', 'Marchands', and 'Développeurs'. Underneath, there are links for 'Découvrir PayPal', 'Nos solutions', 'Nos partenaires', 'Installer PayPal', and 'Déjà client?'. A promotional banner for 'PayPal Email' is visible, featuring a hand holding a glowing 'P' and an envelope icon, with the text 'PayPal Email' and 'Recevez des paiements en ligne via un simple email'. To the left of the banner is a box titled 'Rejoignez PayPal' with the text 'Ouvrez votre compte Business dès maintenant : c'est gratuit' and a button labeled 'Ouvrez un compte'.

**PayPal**, géré par l'entreprise américaine du même nom, est un service de paiement électronique qui permet de payer des achats, de recevoir des paiements, ou d'envoyer et de recevoir de l'argent. Pour bénéficier de ces services, une personne doit transmettre diverses coordonnées financières à PayPal, tel que numéro de carte de crédit. Par après, les transactions sont effectuées sans avoir à communiquer de coordonnées financières, une adresse de courrier électronique et un mot de passe étant suffisant.

Paypal n'est pas une carte de crédit ou un compte bancaire comme on pourrait le croire, mais plutôt une étape transitoire entre vos achats et votre carte de crédit.

Il est un utilitaire entre le vendeur et l'acheteur. C'est-à-dire que Paypal sécurise et simplifie les étapes d'un achat ou d'un paiement. En effet, il utilise 128 Bits d'encryptage comme les banques.

**Paypal est la banque en ligne la plus utilisée au monde**, il est notamment utilisé sur le célèbre site d'enchère EBay, c'est le moyen de paiement officiel utilisé par le site Ebay, il a été complètement intégré à leur plateforme afin de permettre aux utilisateurs de pratiquer le commerce en ligne en toute sécurité, de manière rapide et pratique.

C'est rapide et vous n'aurez pas à communiquer vos coordonnées bancaires ni le numéro de votre carte, **il vous faudra juste fournir votre adresse email** : celle que vous avez communiqué à Paypal lors de l'inscription, c'est aussi simple que ça !!

Ce système est accepté sur pratiquement tous les sites de surf rémunéré et les sites de mails rémunérés (PTR) dont traitent le site, vous pourrez donc accumuler vos dollars en toute sécurité. Vous pourrez aussi envoyer de l'argent, régler vos achats, vos investissements à toute personne ou société disposant d'une adresse e-mail lié à un compte Paypal bien sûr => pas besoin de donner les informations relatives à votre carte bancaire ou à votre compte bancaire (seul un avis d'envoi d'argent est transmis à la personne): encore plus sûr que lors d'un achat classique sur le net !!

**Vous serez prévenu instantanément via e-mail de toutes les transactions et tous les détails figureront sur votre compte.**

# ***Défense du cyber consommateur***

## **Débit frauduleux sur votre compte bancaire**

Surveillez régulièrement vos relevés de compte et contactez immédiatement votre banquier en cas de débit frauduleux et demandez lui la marche à suivre (déclaration à remplir à votre agence). La banque est tenu de vous rembourser les débits injustifiés pendant 70 jours après la date d'achat.

## **Délai de réflexion de 7 jours**

Si le produit ne vous va pas, vous disposez d'un délai de 7 jours pour avertir le vendeur et retourner l'article à vos frais. (conservez toujours les emballages d'origine. Pour les CD, DVD et logiciels, n'ouvrez pas l'emballage). Consultez les conditions générales de vente qui peuvent déroger à ce principe.

## **Livraison non conforme**

Faites des réserves sur le bordereau du transporteur et contactez immédiatement le vendeur. Ce dernier est tenu de vous livrer les produits facturés et tous les frais d'envoi seront à sa charge ou bien de vous rembourser l'intégralité de votre commande frais compris.

Ce genre de litige se dénoue sans problème auprès des grandes enseignes. Pour les autres, mieux vaut être prudent et constituer immédiatement un dossier avec trace de toutes vos correspondances.

## **Vos informations personnelles**

Normalement, suite à la saisie d'informations personnelles, vous pouvez accepter ou non que vos coordonnées soient transmises à des tiers. Dans tous les cas, vous pouvez à tous moments contacter le marchand pour qu'il ne communique pas vos données, voire qu'il les supprime (loi informatique et libertés).

## **Les organismes de défense du consommateurs**

Vous connaissez un litige avec un marchand français, n'hésitez pas à communiquer vos problèmes aux organismes suivants qui manqueront pas de vous assister.

### **CNIL informatique et libertés**

21 rue Saint-Guillaume  
75340 Paris cedex 07  
<http://www.cnil.fr>

### **60 millions de consommateurs**

80 rue Lecourbe  
75015 PARIS  
<http://www.conso.net>

### **Direction générale de la Concurrence et de la Répression des Fraudes**

8 rue Froissart  
75003 PARIS  
<http://www.finances.gouv.fr/DGCCRF>

### **Défense consommateur**

26 allée de la Pastourelle  
85100 LES SABLES D'OLONNE  
<http://www.defense-consommateur.org/>

### **Raleur.com**

102 avenue des Champs Elysées  
75008 PARIS  
<http://www.raleur.com>