

Cours 4 : la sécurité sur Internet , le e-commerce.

Que vous achetiez dans des **boutiques en ligne** ou sur des sites d'**enchères**, comment être sûr d'éviter les mauvaises surprises ?

Pour cela, suivez à la lettre nos 16 règles d'or, de la commande jusqu'à la livraison. Et découvrez aussi les nouvelles solutions de paiement, avec ou sans Carte Bleue, pour des transactions vraiment sécurisées.

1- Fuyez les sites sans numéro de Siret (Rubrique mentions légales)

Si vous pouvez acheter sans hésiter sur les sites des grandes enseignes (Fnac, Daray, Vente privée...), mieux vaut se renseigner avant de confier votre numéro de carte bancaire à un site inconnu. Vérifiez que le site affiche des coordonnées complètes : adresse, numéro de téléphone et numéro Siret. Fuyez comme la peste les sites qui indiquent une boîte postale pour toute adresse, ou pire, qui ne fournissent aucunes coordonnées.

La nouvelle loi Entrée en vigueur le 1 er juin, la loi Chatel impose aux cybermarchands d'indiquer, avant la conclusion du contrat, la date limite à laquelle il s'engage à livrer et ce, quel que soit le montant de la commande.

2- Scrutez les conditions de vente

Les boutiques en ligne sont tenues d'afficher leurs conditions générales de vente (GGV). Soyez attentif aux démarches prévues en cas de retour des produits. Et méfiez-vous des conditions trop contraignantes. Enfin, assurez-vous que le vendeur se charge lui-même du service après-vente (et pas le fabricant) : les délais de réparation sont plus courts.

3- Privilégiez les e-boutiques avec pignon sur rue

L'existence d'une boutique physique est souvent un gage de fiabilité du site même si, souvent, boutique et site sont des entités juridiques indépendantes qui ne paraagent ni leur stock, ni leurs conditions de vente. L'existence d'un magasin en dur permet aussi de retirer la marchandise sur place et d'économiser les frais de port.

4- Renseignez-vous sur les forums de discussion

C'est ici que vous trouverez les témoignages d'internantes ayant déjà acheté sur le site qui vous intéresse. Consultez un maximum d'avis pour vous faire une opinion en vérifiant que les témoignages soient effectivement récents. Ne vous laissez pas bernier par des retours trop élogieux qui peuvent émaner directement du cybercommerçant.

5- Fiez-vous au label Fia-Net

Il existe en France plusieurs organismes et fédérations professionnels, chargés de vérifier le sérieux des boutiques en ligne. Le plus connu est le label Fia-Net. Ce sigle garantit la fiabilité du site. En cas de litige avec le marchand, le client bénéficie d'un service amiable de médiation. Pour connaître toutes les boutiques en ligne certifiées par Fia-Net, rendez-vous sur www.fia-net.com qui recense plus de 1000 commerçants en ligne dans tous les domaines.

6- Méfiez-vous des prix trop bas

Sur Internet, l'attractivité des prix est la règle. Pourtant le moins cher n'est pas toujours le meilleur, loin s'en faut. Certaines boutiques affichent des prix alléchants mais gonflent les frais de port.

7- Vérifiez le stock

Certains sites fonctionnent avec une politique de flux tendus : leur stock est faible, ce qui peut rallonger les délais de livraison. Vérifiez que le produit choisi est bien disponible.

8- Décochez les options préremplies

Il arrive trop souvent qu'au moment de valider ses achats, on se voit facturer des services ou des garanties ajoutés à son insu. Si ces derniers permettent de prolonger la durée légale de garantie d'un an, mais aussi d'améliorer le service (prêt d'un appareil pendant la réparation...), en avez-vous réellement besoin?

Pour les billets d'avion, certaines compagnies low cost intègrent dans le prix des services payants parfois superflus (embarquement prioritaire...). Un seul mot d'ordre donc : décocher ces options avant d'acheter.

9- Suivez la procédure à la lettre

L'achat se déroule en plusieurs étapes : confirmation du contenu de votre panier, choix du mode d'expédition, entrée de l'adresse de livraison et, enfin, paiement. Chaque étape est validée en cliquant sur le bouton « suivant ». Si vous souhaitez modifier une information, cliquez sur le lien « retour de votre navigateur. Vous éviterez ainsi de changer, à votre insu, le contenu de votre panier et de vous retrouver avec des options non sélectionnées.

10- Choisissez bien votre mode de livraison Privilégiez les modes d'expédition avec remise contre signature comme les Colissimo recommandés ou les Chronopost. Alternative efficace, le relais colis Kiala offre la possibilité de retirer sa commande directement chez un commerçant de votre quartier. Généralement, ce mode d'expédition est le moins onéreux et le plus rapide.

11- Assurez-vous de la présence du cadenas

Au moment du paiement, vérifiez que la page sur laquelle vous vous trouvez est sécurisée. Cela se matérialise par deux signes : l'adresse du site doit commencer par « https » et non « http » comme d'habitude, et un petit cadenas doit s'afficher en bas à droite de votre navigateur Internet.

12- Validez avec un code personnel

les banques françaises proposent à leurs clients un nouveau système de paiement en ligne par carte bancaire. Son nom? 3D Secure. La procédure est inchangée : vous devez saisir votre numéro de carte, sa date de validité et les trois chiffres du cryptogramme. Seule différence de poids, l'acheteur doit, comme dans une vraie boutique, saisir un code personnel pour valider la transaction. Ce code est défini lorsque vous souscrivez ce service auprès de votre banque. Une sécurité supplémentaire pour l'acheteur!

13- Utilisez la CB jetable

La e- Carte Bleue, solution encore méconnue, offre une grande sécurité pour acheter en ligne. Ce système génère, instantanément et à la demande, un numéro de carte valable une seule fois. Si jamais le commerçant auquel vous l'avez transmis est mal intentionné, il lui sera impossible de réutiliser ce numéro. Seules six banques proposent ce service actuellement : LCL, CIC, Société Générale, Banque Populaire, La Banque postale et la Caisse d'épargne.

14- Réglez par mot de passe

Toutes les boutiques en ligne proposent un paiement par Carte Bleue, mais certaines acceptent les chèques, les virements bancaires (mode le plus fiable) ou encore PayPal. Ce service gratuit évite de saisir à chaque fois le numéro de la carte bancaire. Il suffit de vous inscrire sur le site www.paypal.fr et d'enregistrer votre numéro de Carte Bleue. Ensuite, quand vous réglerez un achat sur un site acceptant PayPal, il vous suffira d'indiquer votre identifiant et votre mot de passe.

15- Payez après réception

ReceiveAndPay est aussi une solution rassurante pour commander en ligne. Ce système (gratuit) géré par Fia-Net permet de ne payer qu'à la livraison. Vous avez ensuite sept jours pour vérifier que le produit vous convient, et si c'est le cas, une simple confirmation de votre part déclenche le paiement. Pour connaître les entreprises qui proposent ce service et en bénéficier, connectez- vous sur www.receiveandpay.com.

16- Gardez des traces et vérifiez le colis

Une fois le paiement validé, pensez à imprimer la page de confirmation de votre commande et à conserver précieusement e-mail que le commerçant vous a envoyé. Certaines boutiques en ligne fournissent aussi un numéro de suivi qui permet de s'informer du trajet de votre colis sur le site de La Poste. A réception du paquet, n'acceptez de signer le bon du livreur que si le colis est en bon état. Si manifestement il est abîmé, refusez-le. Le livreur reprendra le colis sans que cela ne vous coûte un sou. En cas de déception ou d'erreur, vous pourrez toujours user de votre droit de rétractation.

Liens :

<http://www.securite-informatique.gouv.fr/>

Exercices d'application :

-Aller sur plusieurs sites d'achat en ligne et repérer tous les éléments qui peuvent mettre en confiance.

-Jeux quizz : <http://www.surfez-intelligent.gouv.fr/spip.php?article21>