

Acheter en ligne

- Les avantages ?
- Les inconvénients ?
- Comment faire ?



Sommaire

1. Etat des lieux

- ✓ *Introduction*
- ✓ *Quoi acheter ?*
- ✓ *Avantages ?*
- ✓ *Inconvénients ?*

3. Eviter les pièges

- ✓ **Les arnaques les plus courantes**



2. Comment acheter

- ✓ *Evaluer/choisir*
- ✓ *Créer un compte*
- ✓ *Confirmer la commande*
- ✓ *Payer en ligne*
- ✓ *Contrôler la livraison*
- ✓ *Droits du consommateur*

4. Recommandations

5. Conclusions

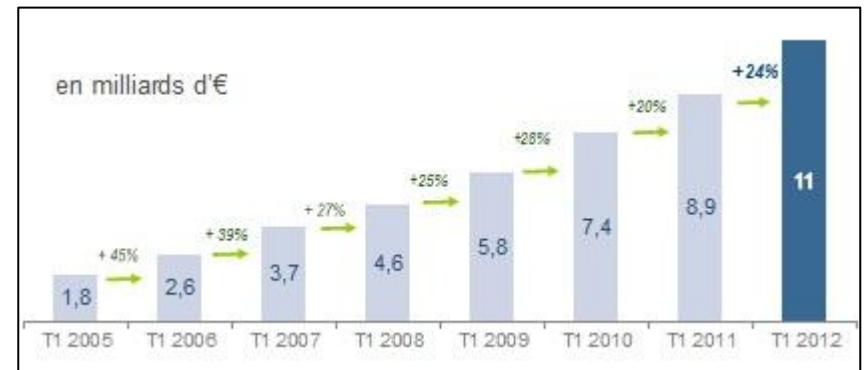
6. Glossaire

Introduction (1)

Les 15 sites les plus visités au cours du 2^e trimestre 2012

Rang	Brands (1)	Visiteurs Uniques moyens par mois (2)	Couverture moyenne (en % de la population internautes) (3)	Visiteurs Uniques moyens par jour (2)
1	Amazon*	11 603 000	26,6%	1 167 000
2	eBay*	9 454 000	21,7%	1 345 000
3	Cdiscount*	8 685 000	19,9%	705 000
4	Fnac*	8 231 000	18,9%	654 000
5	PriceMinister*	7 534 000	17,3%	734 000
6	Groupon*	7 503 000	17,2%	858 000
7	Voyages-Sncf.com*	7 183 000	16,5%	545 000
8	Carrefour*	7 060 000	16,2%	489 000
9	La Redoute*	6 950 000	15,9%	526 000
10	Vente-privee.com*	6 393 000	14,6%	1 283 000
11	Rue du Commerce*	5 102 000	11,7%	341 000
12	3 Suisses*	4 504 000	10,3%	291 000
13	Leroy Merlin	4 299 000	9,8%	260 000
14	Pixmania*	4 255 000	9,7%	276 000
15	Darty*	4 129 000	9,5%	260 000

Le secteur de la vente en ligne a enregistré un chiffre d'affaires total de **11 milliards d'euros au premier trimestre 2012**



Chaque trimestre, la Fevad et Médiamétrie publient le classement des 15 sites de e-commerce les plus visités.

Quelques chiffres (2)

- ✓ 27,3 millions de français achètent régulièrement sur Internet
- ✓ Environ 70% des internautes ont déjà acheté en ligne
- ✓ Ce sont les femmes de 24-45 ans qui achètent proportionnellement le plus sur le net.
- ✓ Le montant moyen d'une transaction en ligne est de 90 euros
- ✓ En terme de satisfaction, 96,4% des acheteurs en ligne se déclareraient satisfaits de leurs achats de Noël sur internet en 2010



Source FEVAD (fédération e-commerce et vente à distance)

Que peut-on acheter en ligne ?

- Parmi les biens proposés aux particuliers on trouve :
 - **les produits de la grande distribution** : produits alimentaires et vestimentaires, livres, CD, DVD, électronique, électroménager....
 - **les produits émanant des petites annonces** : de particulier à particulier
 - **les produits mis en vente aux enchères**
 - **les achats de services** : banque en ligne, assurance, voyage, transport, presse...
 - **Les commandes liées à l'usage d'Internet** : développement de photographies numériques, téléchargements, locations.
- Certains de ces opérateurs font uniquement du commerce en ligne ou « tout virtuel », tandis que d'autres associent la vente en ligne et la vente en magasin.



Les avantages

- **Rapidité** : ses achats en quelques clics
- **Aucun déplacement** : on reste devant son ordinateur pour faire ses courses
- Certains produits sont **accessibles uniquement sur Internet**
- Des **promotions**, des ventes flash toute l'année
- L'existence de **comparateurs de prix**, de vidéos de **démonstrations** et des **avis de consommateurs**
- La possibilité de **payer en plusieurs fois**
- Une **utilisation immédiate** : musique, jeux vidéos ...
- **L'Anonymat** des achats



Les inconvénients

- La **masse des produits disponibles** car vous avez accès à la plus grande boutique du monde
- Le **caractère virtuel de l'achat** : on ne peut toucher le bien convoité
- **L'incertitude** sur la fiabilité des sites que souvent vous ne connaissez pas
- **Vous devez attendre que le produit vous soit livré**
- **Vous devez généralement payer votre achat avant d'être livré**



Les **problèmes juridiques** relatifs à l'absence de frontière et aux différentes juridictions applicables selon que l'achat s'effectue dans ou hors Union Européenne

Evaluer le produit et le vendeur

- Vérifier le produit et son prix : comparateur, avis des consommateurs, forum
- Vérifier la fiabilité du site internet :
 - Affichage de l'adresse « **https** » et d'un **cadenas** fermé sur le navigateur
 - Affichage des **mentions légales** qui obligent l'éditeur d'un site à s'identifier
- Acheter de préférence sur un site web de l'Espace Economique Européen
- Acheter sur des sites ayant "pignon sur web"



• Vérifier l'existence d'un label de sécurité tel que Fia Net

- *Sécuriser votre navigation avec l'extension WOT (web of trust) qui vous permet d'évaluer l'indice de confiance des sites visités*

Créer un compte

Introduction de vos données personnelles sur le site du vendeur

- Adresse électronique afin de vous joindre, confirmer une inscription...
- Mot de passe pour accéder à votre compte personnel (à confirmer une fois)
- Votre identité
- Votre adresse postale pour recevoir vos commandes à domicile
- Vos coordonnées téléphoniques pour le suivi éventuel de la commande

Votre compte personnel vous permet de :

- Passer commande
- Visualiser **l'historique de vos achats**
 - Modifier **vos commandes en cours**
 - **Grouper des commandes** non expédiées afin de réduire les frais)
 - Changer **vos informations personnelles** (nom, adresse e-mail et mot de passe)



Confirmer la commande

- Conserver le **Contrat Général de Vente** pour pouvoir retourner le matériel non conforme
- **Attention aux produits et services ajoutés par défaut à la commande** : recharges, assurances, extensions de garanties... Vous sont-ils nécessaires ? Décochez les cases des produits et services que vous jugez inutiles.
- La loi impose la règle du « double clic ». Avec possibilité de corriger d'éventuelles erreurs sur la commande.
- Conserver et imprimer la page de **confirmation de commande qui s'affiche à la fin du processus.**



Payer en ligne (1)

Plusieurs solutions pour régler vos achats en ligne

- **La carte de crédit** : pratique mais peu rassurant pour certains (risque de « phishing »)



Vous êtes protégé par la loi, en cas d'usage frauduleux



Plusieurs manipulations sont nécessaires selon les règles de sécurité de la banque (ex: procédure d'identification de la carte de crédit puis de l'acheteur par envoi de SMS sur son mobile)



- **Variante : La carte bleue virtuelle (e-card)** :

Vous obtenez un numéro unique valable pour un seul paiement en ligne. Ce numéro vous est délivré par votre banque, il sera communiqué au marchand et ne pourra être débité que par lui-même.

Payer en ligne (2)

- **Payer par e-mail : PAYPAL**

- ✓ Vous ouvrez un compte virtuel à votre adresse e-mail auprès d'une société comme **PAYPAL**
- ✓ Vous liez votre compte bancaire avec votre compte virtuel
- ✓ Vos achats sont débités de votre carte de crédit



Aucune coordonnée ni bancaire, ni personnelle communiquée en ligne



Paiement des achats uniquement auprès des commerçants adhérant au système



Payer en ligne (3)

- Le portefeuille électronique en ligne (PayPal, Moneybookers, Neteller...)
- La carte prépayée (Ukash, PaySafeCard...)
- Le virement électronique
- Payer au moyen de son téléphone (micro-paiements)
- Payer à la livraison



❖ Ne payez jamais un achat sur Internet avec un mandat Western Union ou par l'intermédiaire d'un « tiers de confiance » Ce sont les moyens de paiement privilégiés des escrocs !

Contrôler la livraison (1)

SURVEILLER LE TRANSPORT

- ✓ La Poste : certains sites vous communiquent un numéro de suivi et un lien vers une rubrique du site laposte.fr vous permettant de savoir où se trouve votre colis.
- ✓ Point de retrait : le vendeur doit vous préciser les jours et heures d'ouverture
- ✓ Transporteur privé : si la commande est trop volumineuse comme un ordinateur par exemple

RECEPTIONNER LA COMMANDE



AVANT DE SIGNER LE BON DE LIVRAISON, PENSER À VÉRIFIER QUE L'ARTICLE N'EST PAS ENDOMMAGÉ DE FAÇON À VOUS MÉNAGER LA POSSIBILITÉ D'OBTENIR UN REMBOURSEMENT

Contrôler la livraison (2)

Conseils

- **En cas de retard de livraison de plus de 7 jours**, vous pouvez annuler la commande par lettre recommandée avec accusé de réception. Le commerçant doit vous rembourser dans les plus brefs délais
- **Si vous ne pouvez pas contrôler le contenu du colis à la livraison**, mentionnez sur le bon de livraison que vous l'acceptez sous réserve
- **Vous disposez d'un délai de 3 jours** pour formuler vos remarques auprès du transporteur par lettre recommandée avec accusé de réception
- **Conservez l'emballage du produit** pendant la durée de la garantie, afin de pouvoir retourner le produit au vendeur



Le droit du consommateur (1)

- **Le droit de rétractation : quand vous faites un achat sur internet, vous avez le droit :**
 - De renoncer à votre achat
 - Dans un délai de 7 jours ouvrables
 - Sans motif et sans frais d'annulation
- **Dans les 30 jours, le commerçant doit vous rembourser la totalité des sommes versées**
 - Le prix d'achat
 - Les frais d'administration et de livraison
 - Mais pas les frais de retour (dans l'emballage d'origine)



• **Attention ! Le droit de rétractation est limité.**

- Ne concerne pas la musique téléchargée, les CD, DVD, logiciels, voyages, denrées périssables, produits sur mesure, les journaux, revues et magazines, les paris et loteries, es biens achetés à des particuliers...

Le droit du consommateur (2)

- **La garantie légale de conformité**

- Le vendeur est tenu de vous livrer un bien conforme au contrat et sans défaut, même s'il s'agit d'un bien d'occasion

- **La garantie légale des vices cachés**

- La garantie couvre tous les frais entraînés par les vices cachés. L'action en garantie doit être intentée dans un délai de 2 ans à compter de leur découverte.

- **La garantie contractuelle (ou commerciale)**

- Ce sont des garanties « supplémentaires » par rapport à la garantie légale et matérialisées par un contrat de garantie

- **En cas de litige, il existe des recours**

- service client du vendeur, fédération professionnelle, association de consommateurs, service de médiation...



Eviter les pièges

Visitez le site www.lesarnaques.com pour connaître les arnaques les plus courantes

- ✓ Communiquer avec méfiance ses coordonnées bancaires : **Pas d'achat depuis un cybercafé !**
- ✓ Donner ses coordonnées personnelles pour de bonnes raisons et créer une boîte mail poubelle pour éviter d'être inondé de pubs et de spams.
- ✓ Choisir des mots de passe efficaces : lettres + chiffres et ne jamais les communiquer
- ✓ Faire attention à l'expéditeur d'un message électronique
- ✓ Vérifier les mentions légales d'un site de e-commerce ainsi que la mention « https » et le cadenas apparaissant sur la barre d'adresse



Recommandations pour les acheteurs débutants

- ✓ Limiter ses achats à l'Union Européenne
- ✓ Préférer faire ses achats sur les sites des enseignes ayant "pignon sur web "
- ✓ Ne pas oublier de se déconnecter du site de vente. Pour cela chercher la mention déconnexion. Si elle n'apparaît pas sur la page de confirmation de commande, elle doit apparaître sur la page d'accueil du site
- ✓ Eviter les interconnexions avec des sites comme Twitter, Facebook, Google... qui permettent un transfert d'informations.



Un peu de vocabulaire

Un **spam**, **pourriel** ou **pollurriel** est une communication électronique non sollicitée, en premier lieu via le courrier électronique. Il s'agit en général d'envois en grande quantité effectués à des fins publicitaires.

Un **cookie** est un petit fichier texte, enregistré sur le disque dur de l'ordinateur d'un internaute à la demande du serveur gérant le site Web visité. Il contient des informations sur la navigation effectuée sur les pages de ce site. L'idée originelle est de faciliter l'utilisation ultérieure du site par la même personne.

L'**hameçonnage**, ou **phishing**, et rarement **filoutage**, est une technique utilisée par des fraudeurs pour obtenir des renseignements personnels dans le but de perpétrer une usurpation d'identité. La technique consiste à faire croire à la victime qu'elle s'adresse à un tiers de confiance — banque, administration, etc. — afin de lui soutirer des renseignements personnels : mot de passe, numéro de carte de crédit, date de naissance... Elle peut se faire par courrier électronique, par des sites web falsifiés ou autres moyens électroniques.

