

fiche 14

Comment bien acheter sur Internet ?

Quelques conseils
pour faire
son shopping *on line*
dans les meilleures
conditions.



La carte bancaire : le sésame des transactions *on line*

Possibilité de comparer les prix, de se faire livrer à domicile, de gagner du temps et d'éviter la foule : les atouts du e-commerce sont indéniables. Le mode de paiement le plus recherché pour ce type d'achat est la carte bancaire.

Privilégier les sites dotés d'un label de qualité

Erreurs de livraison ou non-respect des délais, tromperie sur la marchandise : les aléas du shopping sur le Net existent, certes, mais ne sont pas la règle. Choisir un site doté du logo L@belsite est un gage de confiance pour le consommateur. Cette habilitation garantit que le site commerçant se conforme à des règles précises : existence même du commerçant, respect des règles de déontologie de la vente sur Internet et protection des données à caractère personnel.

Les bonnes pratiques d'une commande sur Internet

Lire les conditions générales de vente, de service après-vente ou de garantie évite les mauvaises surprises. Lors du paiement, il est recommandé de vérifier que le site choisi est sécurisé, c'est-à-dire que le formulaire de paiement rempli par le client est transmis et stocké de manière sûre. Le compte doit être débité au moment de l'expédition des articles. Si tous les articles ne sont pas disponibles au moment de la livraison, seul le montant

des marchandises effectivement livrées est débité. Tous ces éléments doivent être précisés dans les conditions de paiement/encaissement présentées sur le site. L'acheteur conserve ensuite le récapitulatif de sa commande ou l'e-mail d'accusé de réception qui lui est envoyé après passage de la commande.

Vers une sécurisation croissante des transactions

Le cryptogramme visuel formé par les trois derniers chiffres imprimés sur le panneau de signature est le dernier-né des dispositifs de sécurité dévolus aux achats à distance *(voir fiche 13)*. Les banques ont déjà mis en place des solutions de sécurisation complémentaires. Des projets innovants, fondés sur l'utilisation de la puce, sont à l'étude sur le plan européen. C'est dans ce cadre que le Groupement des Cartes Bancaires CB pilote plusieurs groupes de travail dans lesquels banques et industriels œuvrent à la mise au point de lecteurs de cartes à puce conçus spécifiquement pour les dispositifs électroniques (ordinateurs, assistants personnels, téléphones mobiles...).

la puce à l'oreille Code de la consommation oblige, le client dispose d'un délai de rétractation de 7 jours à compter de la livraison de la commande en vente à distance, comme c'est le cas pour un paiement de proximité. Si vous changez d'avis, les produits retournés sont intégralement remboursés mais des frais de retour sont facturés.

