Comment faire des achats en toute sécurité sur l'internet ?

1. Se renseigner sur le fournisseur avant d'effectuer une transaction

Il peut être difficile d'évaluer le sérieux d'une société lorsque celle-ci se situe à plusieurs milliers de kilomètres. Afin de savoir si vous avez affaire à un partenaire et un site de confiance, vous avez intérêt à vous poser certaines questions :

- Le site internet vous a-t-il été recommandé par des parents ou des amis ?
- Est-il muni d'un label de confiance ?

Il est recommandé de procéder aux vérifications suivantes :

- adresse postale du siège de l'entreprise (y compris pays)
- adresse électronique ou numéro de téléphone
- informations nécessaires pour pouvoir contacter l'entreprise au cas où la transaction ne se déroulerait pas comme vous le souhaitiez
- droit de révocation et délai
- accès aux conditions générales de vente, en particulier aux conditions de révocation
- informations sur la protection de vos données personnelles
- informations sur la sécurité du payement

Lisez attentivement les éventuelles restrictions de vente, p. ex.

- si la vente de la marchandise est exclue dans certains pays
- si une quantité minimale est exigée
- si la marchandise ne peut pas être commandée par des mineurs (boissons alcooliques, etc.)

Même si vous n'avez jamais rencontré de problème jusqu'ici en faisant des achats sur l'internet, prenez tout de même le temps de vérifier

- comment le vendeur traite les réclamations des clients
- s'il existe une procédure de règlement des différends

2. Savoir ce que vous achetez

Veillez toujours à ce que le vendeur décrive exactement les marchandises et les services qu'il offre. Les aspects suivants devraient être précisés :

- description de la marchandise
- prix
- restrictions de vente (p.ex. quantités minimales ou maximales)
- restrictions concernant l'âge de l'acheteur
- monnaie exigée pour le payement
- taxes douanières ou autres à acquitter en sus
- port

3. Conditions de renvoi et de reprise

Informez-vous sur les conditions (coût et délai) fixées par le vendeur pour reprendre la marchandise. Si vous faites un achat, imprimez la page où se trouvent les conditions de vente et de renvoi afin d'avoir quelque chose de concret en main.

4. Sécurité

Si vous avez l'intention de régler la marchandise en ligne, vérifiez qu'on vous propose un système de payement sécurisé. Veillez à ce que le navigateur soit en mode sécurisé et à ce que les données personnelles et les informations de payement soient cryptées. Vous devriez voir ce symbole (verrou), des informations sur le cryptage ou une adresse internet commençant par « https ».

Si vous envoyez des données personnelles sans protection ou par courriel, vous devez savoir que n'importe qui peut y avoir accès et en abuser.

5. Systèmes de payement sécurisés

Les détenteurs de cartes de crédit sont automatiquement protégés contre une utilisation frauduleuse de leur carte. De nombreux pays ont des lois limitant votre responsabilité en cas d'utilisation de votre carte de crédit par des personnes non autorisées. Certains systèmes de payement proposent en outre des mécanismes de protection supplémentaires qui peuvent être très différents les uns des autres.

6. Transmission d'informations et protection des données

Tous les prestataires exigeront des informations avant de vous permettre de passer commande. Renseignez-vous sur les mesures de protection des données mises en œuvre par le vendeur. Vous avez le droit de savoir quelles données seront recueillies et conservées. En outre, vous devez pouvoir décider si vous autorisez ou non la transmission de ces données à des tiers. Réfléchissez bien avant d'effectuer une transaction avec une entreprise qui n'offre pas de protection des données.

7. Conclusion de la transaction / Confirmation

Avant de conclure définitivement la transaction, on doit vous montrer quelles marchandises ou services vous avez commandés et en quelle quantité, ainsi que le prix total, y c. les taxes douanières ou autres et les frais de port. Vous pourrez ainsi visualiser votre commande et rectifier d'éventuelles erreurs.

Vous devriez également prendre le temps de lire les conditions générales si l'acceptation de celles-ci est expressément exigée.

Vous devriez en outre avoir la possibilité d'enregistrer ou d'imprimer la conclusion de la transaction avec toutes les conditions.

8. Que faire en cas de problème ?

- Contactez le vendeur et transmettez-lui une réclamation détaillée.

- Si cette démarche est sans succès, adressez-vous
  - à une autorité officielle de protection des consommateurs
  - à une organisation nationale, régionale ou locale de protection des consommateurs
  - à un médiateur, comme il en existe dans certains secteurs
  - à la police du commerce de votre canton de domicile

Berne, décembre 2005/sut/bsu