



Les achats en ligne

(en toute confiance ?)

Par Alain Laponche
ORB Janvier 2014
réactualisé pour CLIO en 2019



Plan

- Introduction
- Le choix du produit
- Le choix du commerçant
- Le déroulement d'un achat
- Les modes de règlement
- La livraison
- Quelques arnaques





Vendeur réel ?

- Plus grande confiance
- On peut toucher et examiner l'article avant l'achat
- Obtenir plus facilement des conseils des vendeurs
- Garantie après-vente plus aisée à mettre en oeuvre



Ou achat dans le monde virtuel ?

- Ne pas se déplacer pour rien
- Comparer les prix et les caractéristiques plus facilement
- Choix de produits souvent plus large
- Faire des économies
- Des courses plus calmes et sans fatigue
- Acquérir le produit dernier cri
(ou au contraire qui n'est plus diffusé)



Deux craintes majeures

- Le règlement de la commande et la remise de l'objet ne sont pas concomitantes
- Crainte vis à vis du paiement en ligne et de façon générale, crainte de se faire arnaquer



Les seniors et l'e_commerce

- Ils feraient moins d'achats par impulsion (type 'lastminute') et passent du temps à comparer
- Ils sont demandeurs de liens physiques (assistance pré ou post-vente)
Les vendeurs sur Internet doivent prendre en compte cette demande



Les étapes préalables à l'achat

- Choisir le mode d'acquisition
(neuf / occasion, prix ferme / enchères,
professionnel ou particulier)

Nous allons ici traiter de la vente de produit neuf par un professionnel

- Choisir le produit
- Choisir le site d'acquisition (le vendeur)



Le choix du produit



Le choix d'un produit

- Etudier ses caractéristiques ...
- Et la notoriété du fabricant
- Comparer son prix

- D'où choix d'une marque
et d'une référence



Examiner ses caractéristiques

- Aller dans un magasin réel

et/ou consulter sur Internet :

- Le descriptif du bien (démonstration Imprimante Canon)
- Les notices d'utilisation
- Les avis des internautes
(fiabilité, ergonomie, défauts, ...)
- Les comparateurs techniques ...



Les comparateurs techniques

- Comparaison de 2 (ou +) produits voisins
- Sont souvent proposés par les grandes chaînes de vente, les constructeurs des produits ou certaines associations
- On commence par sélectionner les produits (1)
- Présentation des résultats en tableau (2) :
 - En colonne : les produits (de 2 à 4 ou 5)
 - En ligne : les caractéristiques
(nombre illimité : poids, puissance, couleur, ...
éventuellement le prix pratiqué par un magasin)

(1) Comparaison de produits

Tout le choix en Mini four en vente chez Darty

36 modèles de 39,90 € à 999 €

Afficher les modèles

- en retrait dans votre magasin
- livrés à domicile

Affiner par prix

€ à € OK

Critères

- Exclusivité Internet (8)
- Modèle avec pack économique (4)
- Modèle avec avis client (29)

Caractéristiques

- Chaleur tournante (11)
- Mini four à grande capacité (18)
- Avec plaques de cuisson (1)
- Départ différé (3)
- Tournebroche (14)

Marques

- Brandt (7)
- Rowenta (6)
- Seb (5)
- Delonghi (5)
- Proline (4)
- Moulinex (3)

Précédente 1 2 Suivante

Trier par Sélectionnez

Mini four : Proline CK185

Principales caractéristiques :

- Capacité 18 litres
- Convection naturelle - 3 modes de cuisson
- Nettoyage manuel
- Minuterie 60 minutes

39,90 €*

AJOUTER AU PANIER

Produit ajouté au comparateur

Retrait en magasin Livraison à domicile

Mini four : Asel AS34T

>> EXCLUSIVITÉ INTERNET

Principales caractéristiques :

- Capacité 34 litres - Chaleur tournante
- Thermostat réglable jusqu'à 250°C
- Minuterie 90 minutes avec arrêt automatique
- Puissance 1100 Watts

59,90 €*

AJOUTER AU PANIER

Comparer

Retrait en magasin Livraison à domicile

Mini four : Delonghi EO20311

Principales caractéristiques :

- Capacité 20 Litres

59,90 €*

NOS CONSEILS POUR VOUS ACCOMPAGNER

- Bien choisir votre modèle

DERNIÈRES ACTUALITÉS !

- Bien choisir vos ustensiles de cuisine
- Studio ou 2 pièces : comment optimiser l'espace ?
- Apéro dînatoire : 3 incontournables en test
- Au secours, je manque de place !

3 COMPARER LES PRODUITS 10 HISTORIQUE RÉCENT NOS MAGASINS LES AUTRES SITES DARTY CONTACT (0,12€/min) 0821 082 082

100%

(2) Exemple de résultats

http://www.darty.com/nav/extra/comparator?codics: ... Cartes ouvertes au pays de Bre... Darty - Le contrat de confia...




Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Page Sécurité Outils

Comparaison de 3 modèles

de 39,90 € à 72 €

- Afficher uniquement les différences
- Vider le comparateur
- Imprimer
- Retour

	>> EXCLUSIVITÉ INTERNET Brandt FC-210CB NOIR Mini four	Moulinex OX150130 UNO 20L Mini four	Proline CK185 Mini four
	 72 €* AJOUTER AU PANIER	 66,90 €* AJOUTER AU PANIER	 39,90 €* AJOUTER AU PANIER
Thermostat	Réglable jusqu'à 250°C	Réglable jusqu'à 240°C	Réglable jusqu'à 230°C
Mode de cuisson	Convection naturelle, grill, sole	Convection naturelle	Convection naturelle, grill, sole
Capacité	21 litres	20 litres	18 litres
Type de cavité	Anti-adhésive	Anti-adhésive	Aluminium
Tournebroche	non	non	non
Type de nettoyage	Manuel	Manuel	Manuel
Puissance totale	1380 Watts	1700 Watts	1300 Watts
Dimensions hors tout (HxLxP)	29,3 x 46 x 36 cm	34,1 x 46,2 x 39,6 cm	23 x 43,2 x 37,8 cm
Dimensions intérieures (HxLxP)	24 x 30,6 x 28 cm	15,5 x 32 x 32 cm	18,7 x 33 x 32,5 cm
Accessoires fournis	Lèchefrites, grille, pince	Plat émail anti-adhésif, tiroir de sole pour nettoyage	Plaque récupératrice de graisse, plaque de cuisson et grille
Accepte les plats	Rond jusqu'à 27 cm de diamètre, rectangulaire 30 cm	Rond jusqu'à 31 cm de diamètre, ovale 37 cm	Ronds jusqu'à 30 cm de diamètre
Poids	6,9 kg	8,3 kg	5,8 kg

10 HISTORIQUE RÉCENT

NOS MAGASINS

LES AUTRES SITES DARTY

CONTACT (0,12€/min) 0821 082 082

f t

100%



Comparateurs techniques (démos)

- Exemples :

- Darty

- Café Nespresso

- Penser aussi à Google avec le mot « comparatif »

- Les sites comme Booking ou TripAdvisor proposent des synthèses dans leur domaine



Les pièges

- Des références 'produit' spécifiques aux ventes Internet (rendant difficile les comparaisons)
- De nombreux produits non référencés
- Des avis « orientés »
 - Ne pas prendre pour argent comptant les avis, surtout les plus élogieux
 - Il faut au moins une dizaine d'avis pour se faire une idée

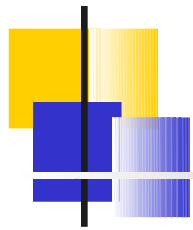


Le choix du vendeur



Le choix du site marchand

- Lister les sites web proposant le produit recherché avec un comparateur de prix et/ou avec un moteur de recherche
- Le cas échéant, examiner la notoriété de chaque site avec un moteur de recherche
- Mais prenez aussi en compte
 - La proximité géographique
 - La livraison (frais, délais, mode, ...)
 - Le mode de paiement
- Privilégier les sites français connus et ayant « pignon sur rue »



Les comparateurs de prix

- Ils ne vendent rien et vous orientent vers d'autres sites (à partir d'une liste sur un produit donné)
- Attention :
 - Ils sont loin d'être exhaustifs
Et il est sain d'en consulter plusieurs
 - Commerçants et comparateurs sont en général liés
(commissions sur les ventes ou les clics réalisés)
 - Pas forcément à jour de l'état des stocks, des promos et des révisions de prix
 - Les multiples références d'un même produit faussent les comparaisons (exemple : pour un vol en avion, les services peuvent être différents)

Brandt FC-210CB

Comparer Caractéristiques Avis Brandt FC...

Mini four BRANDT FC-210CB NOIR Capacité 21 litres / Convection naturelle - 3 modes de cuisson / Nettoyage manuel - ...

72 € Voir

Garantie: 1 an
Disponibilité : En stock
Délais de livraison : 2 à 3 jours

Darty ★★★★★ Livraison : Gratuite
Ecotaxe incluse : 1 €

Mini four, rôtissoire BRANDT FC-210CB Mini four, convection naturelle, gril, capacité 21 litres, puissance 1380 watts, ...

65,99 € Voir

Garantie: 2 ans
Disponibilité : En stock
Délais de livraison : 3 à 4 jours

Mistergooddeal.com ★★★★★ Livraison : Gratuite
Ecotaxe incluse : 1 €

FC-210CB - BRANDT - Mini four Le mini-four FC210CB de chez BRANDT possède 3 modes de cuisson : sole, voute, sole + ...

72 € Voir

Garantie: 2 ans
Disponibilité : Voir le site
Délais de livraison : 2 jours

Ubaldi ★★★★★ Livraison : Gratuite
Ecotaxe incluse : 1 €

-25 %

Four 21 L Brandt FC-260 CW - Noir Compact, le mini four Brandt combine plusieurs modes de cuisson en un seul appareil.Ce ...

100,99 €
75,99 € Voir

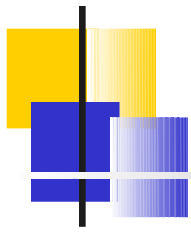
la maison de Voltaire

- Comparaison de prix
- Site leguide.com
- pour le Micro-four Brandt FC 210 CB
- à 72 € chez Darty

Quelques comparateurs de prix



- kelkoo.fr (présentation ci-après)
- idealo.fr
- i-comparateur.com
- liligo.fr ou kayak (les voyages)
- Hors Kelkoo, tous les comparateurs présentés en 2014 ont fermé leurs portes.
- Donc taper "comparateur de prix" suivi du type de bien dans un moteur de recherche



Kelkoo

- www.kelkoo.fr (démo)
- Le « Que choisir du web » !
- Présent dans 19 pays européens
- Crée en France, mais rachet e par Yahoo, puis, par un groupe anglais
- Signataire d'une charte déontologique (transparence et loyauté)
- Très intéressant : les avis des internautes



Les précautions (1)

- Ne jamais acheter sur un site où on est arrivé en cliquant sur un lien dans un mail (risque d'arnaque par usurpation)
- Eviter les sites dont l'adresse web ne se termine pas par .fr ou .com
(mais des sites en .fr peuvent être à l'étranger)
- Au moment du paiement, l'adresse commence-t-elle par « https » ?
(sinon paiement non sécurisé)



Les précautions (2)

- Eviter les sites dont les pages présentent des fautes grossières d'orthographe
- Bien sûr, éviter les sites rédigés dans une langue étrangère non maîtrisée
- Les conditions de vente sont-elles présentées ? et claires ?
- Le service après-vente est-il décrit ?
- Vérifier que le coût de livraison est bien inclus dans le prix indiqué



Les précautions (3)

- On doit trouver sur le site les coordonnées téléphonique, électronique et postale
- On cherchera toutes ces informations dans des rubriques comme “Qui sommes nous ?” ou “Mentions légales” (habituellement présentes en bas de page)
- Pour vérifier sa solidité financière (et éventuelle faillite), consulter infogreffe.fr ou boadcc.fr



Précautions (4)

- Un formulaire de contact ne suffit pas !
- Pour ceux assujétis à la TVA, ils doivent indiquer leur numéro individuel d'identification
- Son prestataire d'hébergement doit être indiqué (au besoin, vérifier ses informations avec un service comme whois.net ou afnic.fr)
- A éviter : les boîtes postales, les paradis fiscaux, ...



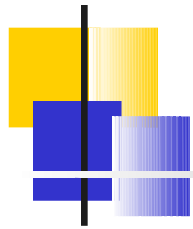
Si le site vous est inconnu

- Vérifier la validité de l'adresse et du no de téléphone en consultant le site des Pages Jaunes
- Faire un coup de Google Street View pour voir l'apparence des lieux
- Lire les conditions de vente
- Passer un coup de fil au service après-vente
- Taper dans un moteur de recherche (Google) le mot "avis" ou "arnaque" suivi du nom du vendeur
- Consulter www.lesarnaques.com



Des labels

- Engagement sur la transparence des prix, sur la présence d'un numéro service client, ...
- Exemples de label :
 - Trusted Shops (trustedshops.fr)
 - AFNOR FR Service en ligne
 - AFNOR NF Z74-50
 - Fédération de l'e-commerce et de la vente à distance (FEVAD)
- Mais si un site mentionne un label, il faut aller vérifier qu'il n'a pas usurpé son label



Quelques grandes adresses

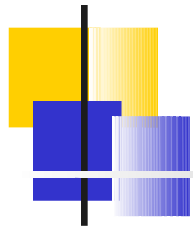
- Amazon
- Ventes-privées.com
- Fnac, Darty, La Redoute, ...
- Rue du commerce, PriceMinister, Cdiscount, ...



Top 15 des sites "e-commerce" les plus visités en France

		Visiteurs uniques moyens par mois	Visiteurs uniques moyens par jour
1	Amazon	14 449 000	1 599 000
2	Cdiscount	11 054 000	944 000
3	FNAC	9 030 000	725 000
4	eBay	8 871 000	1 306 000
5	Price Minister	7 492 000	686 000
6	La Redoute	7 300 000	551 000
7	Voyages-Sncf.com	7 083 000	525 000
8	Carrefour	6 086 000	406 000
9	Rue du Commerce	5 758 000	385 000
10	Groupon	5 649 000	569 000
11	Vente-privee.com	5 271 000	1 023 000
12	Darty	4 294 000	280 000
13	Leroy Merlin	4 250 000	282 000
14	3 Suisses	4 134 000	281 000
15	Zalando	3 958 000	282 000

| source : Médiamétrie // NetRatings - Catégories créées spécialement pour la Fevad - France - Tous lieux de connexion - Moyenne mensuelle des mois de janvier, février, mars 2013 - Applications Internet exclues |



Amazon

- www.amazon.fr
- Le + grand site d'e_commerce (mais pas que ...)
- Une librairie virtuelle à l'origine
- Aujourd'hui tout type de biens
- Fondé en 1994, filiale française en 2000
- Son patron, Jeff Bezos, l'homme le plus riche du monde
- 550 000 employés en 2017

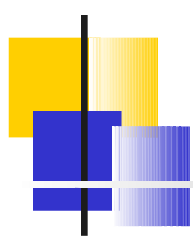


La procédure d'achat




Déroulement d'un achat

- On consulte le catalogue en ligne du site vendeur
- Pour chaque produit sélectionné, on indique quantité et options
Le tout va dans un panier (ou caddie) virtuel
- Quand ok, on passe la commande :
 - 1 - En donnant ses coordonnées
(si pas de compte client déjà ouvert)
 - 2 - En choisissant le mode de livraison
 - 3 - En effectuant le règlement



Démo

- 
- Une commande à la FNAC
 - Un achat de billet de train SNCF
 - Une réservation d'hotel sur [booking.com](https://www.booking.com)

Exemple : la Fnac

The screenshot shows the Fnac website interface. At the top, there's a navigation bar with the Fnac logo and various menu items like 'FNACPRO', 'ARGUS REPRISE', 'MY FNAC', 'ACTU FNAC', 'COMMUNAUTÉS', 'TÉLÉCHARGEMENTS', 'LABO ET FORMATIONS', 'MAGASINS', and 'ADHÉRENTS'. Below this is a search bar with 'High-tech' selected and a 'Rechercher' button. A 'Mon Compte' link and a shopping cart icon showing '2 articles' are also present.

The main content area features a large red banner for 'SOLDES 2ÈME DÉMARQUE' with discounts of -40%, -50%, -60%, and 'ET PLUS...'. Below this is a 'VENTE FLASH DÉPÊCHEZ-VOUS!' section for HP ProBook laptops, offering up to -12% off. A 'JUSQU'À MARDI 31 JANVIER À MINUIT' banner is also visible.

On the left side, there's a sidebar with 'NOS MEILLEURES OFFRES' (SOLDES, AFFAIRES FNAC, VENTES FLASH, FNAC IT : WONDERLAND) and 'TOUTES NOS OFFRES' (MACBOOK, IMAC, IPAD, ORDINATEUR PORTABLE, TABLETTE TACTILE, NETBOOK, MINI-PC, ORDINATEUR DE BUREAU, DISQUE DUR, CLÉ USB, MONITEUR, ECRAN, IMPRIMANTE, SCANNER, CLAVIER, SOURIS, SACOCHE, CARTOUCHE D'ENCRE, TONER, RÉSEAU CPL, WIFI, CALCULATRICE, WEBCAM, ENCEINTES, CASQUE).

The 'Informatique' section is highlighted, with a description: 'Retrouvez toutes nos gammes de netbooks ou mini-pc, ordinateurs portables, ordinateurs de bureau des plus grandes marques. Découvrez également nos imprimantes, écrans, disques durs et tous nos autres périphériques, accessoires et consommables : cartouches d'encre, claviers, clés USB, sacoches...'

Below the description are three product cards:

- SOLDES INFORMATIQUE**: Sony Vaio VPC-SB3L9E/W 13.3" LED USB 3.0 Blanc
- VENTE FLASH**: Apple MacBook Pro 2.4 GHz SuperDrive 13.3" LED
- SOLDE**: Toshiba Satellite L735-13X 13.3" LED

On the right side, there are two promotional banners: 'JUSQU'AU 29 FÉVRIER 90€ REMBOURSÉS SUR LES SONY TABLET' and 'SOLDES TOUT À 10 € ET MOINS'. Below these is a 'MEILLEURES VENTES' section listing:

- Ordinateur portable Compaq Presario CQ57-313SF 15.6" LED 339,90 €* (1er rang)
- Tablette tactile Apple iPad 2 noir 9,7" LED 16 Go WiFi 479 €* (2ème rang)

A 'Voir tous les produits' link is provided at the bottom of the 'MEILLEURES VENTES' section.

Sélection d'un produit

The screenshot shows a web browser window displaying the FNAC website. The address bar shows the URL <http://www4.fnac.com/mp12284817/A4tech-Souris-la>. The browser's menu bar includes "Fichier", "Edition", "Affichage", "Favoris", and "Outils". The website header features the FNAC logo, navigation links such as "FNACPRO", "ARGUS REPRISE", "MY FNAC", "ACTU FNAC", "COMMUNAUTÉS", "TÉLÉCHARGEMENTS", "LABO ET FORMATIONS", "MAGASINS", and "ADHÉRENTS", a search bar with "High-tech" entered, and a shopping cart icon showing "Mon panier: 0 article".

The main navigation bar contains categories: "SOLDES", "Livres ebooks", "Musique, MP3 instruments", "DVD Blu-ray", "Jeux vidéo consoles", "Jouets jeux", "Informatique logiciels", "Photo caméscopes", "TV, Vidéo Home cinéma", "Son, hifi lecteurs MP3", "GPS, ebook téléphones", "Petit ménage cuisine", "Tirages photo", "Coffrets cadeaux", and "Spectacles & voyages". The breadcrumb trail reads "» Informatique » Clavier, souris".


The product page for "A4tech - Souris laser" is displayed. On the left is an image of a black mouse. The product title is "A4tech - Souris laser", with sub-categories "Souris Autres" and "Souris laser...". A link "Lire la suite..." is provided. Below the product information, it says "Soyez le premier à donner votre avis". On the right, the price is "41,18 €", with the text "Vendu par PreisCompany - En Stock" and "+ Frais de port : 0,00 €". There are two buttons: "Achat rapide" and "Ajouter au panier", with the text "ou Ajouter à ma sélection" below them. A "Flux RSS" icon is also present. The browser's status bar at the bottom right shows "100%".

Panier


- Deux articles ont été choisis
- Il n'y a plus qu'à passer la commande et régler

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www4.fnac.com>. The page title is "Fnac.com : act". The navigation menu includes "Fichier", "Edition", "Affichage", "Favoris", and "Outils". The main navigation bar features "ARGEMENTS", "LABO ET FORMATIONS", "MAGASINS", and "ADHÉRENTS". A user account link "Mon Compte" and a shopping cart icon with the text "Mon panier : 2 articles" are visible. Below the navigation bar, there are several category buttons: "GPS, ebook téléphones", "Petit ménager cuisine", "Tirages photo", "Coffrets cadeaux", and "Spectacles & voyages". The main content area is titled "Votre panier" and contains the following information:

Vous venez d'ajouter :

-  **Câble Belkin HDMI -HDMI 2m** 56,91 €
Vendu par Fnac.com
[Déplacer dans votre sélection](#) [Supprimer](#)

Les autres articles de votre panier :

-  **A4tech - Souris laser** 41,18 €
Neuf
Vendu par PreisCompany
[Déplacer dans votre sélection](#) [Supprimer](#)

Total : 98,09 €

[Passez la commande](#)

At the bottom of the cart section, there is a "Votre sélection" header. The browser's status bar shows "100%" zoom.

Récapitulatif de la commande

https://secure.fnac.com/OrderPipe/... FNAC SA [...] FNAC.COM : actualité et ac...

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Vendeur	2 Articles	Disponibilité	Frais de livraison	Quantité	Prix total
PreisCompany	<u>A4tech - Souris laser</u> (Neuf)	En stock	0 €	- 1 + Supprimer	41,18 €
	<u>Câble Belkin HDMI-HDMI 2m</u>	En Stock	3 €	- 1 + Supprimer	59,90 € 56,91 € -5% Remise permanente adhérent
Sous-total :					98,09 €
Frais de livraison estimés : Vous pourrez modifier ce choix par la suite					3,00 €
Code avantage ou bon de réduction (uniquement sur Fnac.com et Fnacpro.com) : Saisissez le ici... Recalculer Si vous disposez d'un chèque cadeau, utilisez-le lors du paiement à l'étape 4					
Total :					101,09 €

Besoin d'aide pour valider votre commande ?
Contactez-nous :

Par téléphone :
au 08 92 35 04 05 (0,34€/min)
du lundi au samedi de 9h à 19h30

Par e-mail : [Cliquez ici](#)

Sur le site : [Aide](#) et [FAQ](#)

En cochant cette case, j'accepte et je reconnais avoir pris connaissance des **Conditions Générales de Vente** Fnac.com et des **Conditions Générales de Vente** de la Marketplace

[« Continuer vos achats](#) [Validez et commandez ▶](#)

https://secure.fnac.com/OrderPipe/genstep.aspx?pipe=default 100%

Compte déjà ouvert ?



The screenshot shows a web browser window with two tabs. The active tab is titled "FNAC.COM : actualité et ac..." and the address bar shows "https://secure.fnac.com/OrderPipe/c". The browser's menu bar includes "Fichier", "Edition", "Affichage", "Favoris", and "Outils".

The page content is divided into two main sections:

- Left Section: "Vous avez déjà un compte ?"**
 - Label: "Entrez votre adresse e-mail* :"
 - Input field: "alaponche@orange.fr"
 - Label: "Entrez votre mot de passe* :"
 - Input field: (empty)
 - Text: "Si vous avez oublié votre mot de passe, [cliquez ici.](#)"
 - Button: "Identifiez-vous" (with a lock icon)
- Right Section: "Vous êtes nouveau sur Fnac.com? Créez votre compte !"**
 - Label: "Entrez votre adresse e-mail* :"
 - Input field: (empty)
 - Label: "Entrez votre mot de passe* :"
 - Input field: (empty)
 - Text: "Saisissez au moins 8 caractères , sans espace, comportant au moins un chiffre et une lettre."
 - Label: "Confirmez votre mot de passe* :"
 - Input field: (empty)
 - Button: "Créez votre compte"

At the bottom of each section, there is a note: "* Champs obligatoires". The browser's status bar at the bottom right shows "100%" zoom level.



Pourquoi un compte client ?

- Pour ne pas avoir à fournir ses coordonnées (nom, adresse, mail) à chaque commande (*en revanche, les informations sur les cartes bancaires ne doivent pas être stockées par le vendeur ; Cf réglementation française*)
- Pour recevoir de la publicité
- Pour bénéficier de remise à la suite de plusieurs commandes successives
- Pour un suivi particulier : liste des commandes passées, situation d'une livraison, ...




Exemple : Lors des soldes ...

- Certaines enseignes proposent de remplir le 'caddie virtuel' à l'avance (par ex la veille) et de le valider le matin du début des soldes
- Ainsi, taille, coloris, ... sont garantis et le site est moins surchargé au moment du choix



Des conseils sur ces comptes

- 
- Ne donner sa véritable adresse que si une livraison (ou un bon de commande ou une facture papier) est prévue
 - Choisir un mot de passe pas trop évident (exclure date naissance, prénom, ...)

Et différent pour chaque compte

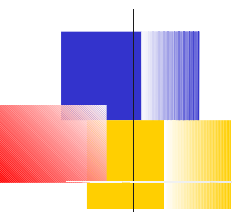
- Avoir une adresse mail dédiée aux opérations sur Internet



Piratage de ces comptes

- Le site <https://monitor.firefox.com/> vous propose de vérifier si votre mail figure sur des listes de comptes piratés
- Si tel est le cas, changer immédiatement le mot de passe de tous les comptes qui utilisent le même mot de passe
- Mais seule une minorité des piratages est déclarée et les listes des adresses ne sont pas facilement dévoilées (heureusement !). Et dans la plupart des cas, la société piratée informe individuellement le client (contrainte RGPD)

Paielements sur Internet





Avant de payer ...

- S'assurer que tous les frais sont inclus :
 - TVA
 - Eco-participation
 - Droits de douane
 - Frais de transport
 - Assurance
 - Option diverse
- Attention : certaines options non souhaitées peuvent avoir été cochées par défaut (pense à les décocher). C'est une pratique courante dans les transports par exemple.



Bon de réduction

- Que ce soit une promotion, un avoir, ...
- En général sous forme de code à introduire juste avant le paiement
- Sur quelques sites (ex SNCF), il est demandé avant toute sélection : les prix affichés en tiennent compte ; en revanche, le code peut être perdu si la commande n'est pas confirmée
- Pour obtenir des bons, consulter Google avec "réduction" ou "promo" et le nom du vendeur



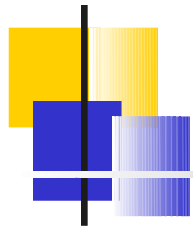
Achat hors France

- Les prix sont-ils bien tout compris ?
- Hors de la zone euro, votre banque va prélever des frais (jusqu'à 3% du montant)
- La Tva est à régler à la livraison (de 5,5% à 20 %)
- Et il peut y avoir pour certains produits des droits de douane (jusqu'à 17%)
- Importation réglementée pour le tabac, les médicaments, les pièces automobiles



Principes de sécurité

- Le paiement ne doit être demandé qu'à la toute fin du processus de commande (après choix des articles, entrée de ses identifiants et fixation du mode de livraison)
- Le navigateur doit alors être en mode sécurisé (cf cryptage)
- Un mail doit vous confirmer le bon déroulement de la transaction et son montant (en garder une copie)



Cryptage des informations

- Pendant le processus de paiement, l'adresse doit commencer par https
- Un cadenas doit apparaître également
- Cela signifie que la transaction est cryptée (personne ne peut capturer la transmission sur Internet)
- Et que le correspondant est bien celui qu'il prétend être (= signature électronique)
- C'est cela qui a permis le développement du commerce électronique



Paievements

- Par carte bancaire (90% des achats), qu'elle soit réelle, virtuelle, prépayée
- Par portefeuille électronique (type paypal, paylib, ...) si commerce Ok
- Par prélèvement bancaire
- Contre remboursement
- Par Western Union
- Autres (chèque, chèque cadeau, Bitcoin, ...)

Les paiements par CB

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying <https://secure.i...>. The browser's menu bar includes 'Fichier', 'Edition', 'Affichage', 'Favoris', and 'Outils'. The page title is '3. Garantie de réservation par carte'. The form contains the following fields and text:

- Type de carte***: A dropdown menu.
- Numéro***: A text input field.
- Date de validité***: Two dropdown menus for month and year.
- Text on the right:**
 - *Vos coordonnées bancaires ne sont utilisées que pour garantir votre réservation jusqu'au jour de votre arrivée.
 - Le paiement s'effectuera uniquement à l'hôtel à votre arrivée (sauf conditions ou tarifs spéciaux)
 - site certifié par GlobalSign
- Footnote:** Pour les conditions d'annulation, merci de consulter les conditions de vente du tarif ([Chambre 1](#))

- Type : Visa, Mastercard, American Express, ...
- Numéro et date de validité
- Cryptogramme
(Ici, il est demandé sur un 2ème écran)



Le cryptogramme des CB

- Le no de la carte ne suffit pas pour faire un achat sur Internet
- Il faut fournir en plus le cryptogramme (un code à 3 chiffres au dos de votre carte)
- Ce code ne figure jamais sur une facturette CB
- Et dans une boutique, le commerçant ne doit pas retourner votre carte !
- Par sécurité, vous pouvez mettre une pastille ou de l'encre pour le cacher (après l'avoir noté !)
- Ce code ne doit pas être confondu avec votre code secret pour les retraits d'argent



Carte bancaire virtuelle

- Opter pour l'e-carte virtuelle dès qu'il y a doute
- ... Mais pas pour retirer un billet de train ou d'avion : il faut une vraie carte !
- Usage unique, d'où grande sécurité (car même capté, le no CB ne pourra resservir)
- Service gratuit ou payant (max 17€/an) selon votre banque
- Exemple : Virtualis au CMB



Sécurisation des paiements par CB

- Interdiction en France faite aux fournisseurs d'enregistrer les informations relatives à votre carte (à chaque paiement, il faut tout refournir ... mais pas toujours respecté !)
- Mieux, avec le système PAYBOX, le temps du règlement, vous êtes connecté à un serveur sécurisé PayBox (par exemple une banque, et non plus le site vendeur)
- Certains sites proposent le système "3D Secure"
- Globalement bien meilleure sécurité que les paiements CB par téléphone !



Systeme 3D Secure

- L'internaute doit s'authentifier au moment du paiement (ce qui rend plus difficile l'utilisation frauduleuse de votre carte)
- Ceci s'ajoute donc aux codes figurant sur la CB
- La méthode d'authentification est laissée au libre choix de votre banque : date de naissance, mot de passe, code aléatoire (*cf planche suivante*), ...
- Votre banque va être sollicitée en temps réel et devra vérifier votre réponse
- Ce sont les commerçants qui décident d'avoir ou non recours à ce système. Mais comme cela ralentit la transaction, certains hésitent !



Identification CB + SecureCode

- Ce système de sécurité complémentaire est proposé par les réseaux Visa et MasterCard
- Les sites marchands qui l'ont adopté sont reconnaissables avec un logo du type ci-dessous
- Une fenêtre d'authentification vous demande de saisir un code à 8 chiffres (différent à chaque transaction)
- Il vous est transmis par SMS sur votre portable (no que vous avez indiqué à votre banque au préalable)

MasterCard
SecureCode

*Recherchez ce logo
lorsque vous faites
des achats en ligne*

Exemple d'identification



BNP PARIBAS

Identification

Verified by
VISA

BNP Paribas a choisi la solution Verified by Visa pour sécuriser vos achats en ligne chez les marchands référencés.

Pour vous identifier, saisissez votre code d'accès reçu par SMS :

Marchand : Xmarque

Montant : 1 500 €

Date : 29/08/2007

N° de carte : xxxxx xxxxx xxxxx 1234

N° de téléphone : xxx xxx xxx 98 76

Code d'accès reçu

par SMS :

Ok

Exemple : 95378417

Pour quitter, [cliquez ici](#)

En cas de besoin, contactez BNP Paribas par téléphone au 01 40 14 00 11

[Plus d'infos sur la solution Verified By Visa](#)



Contestation de paiements par CB

- La responsabilité du titulaire d'une carte bancaire n'est pas engagée si le paiement contesté a été effectué frauduleusement, par Internet, alors que le titulaire était en possession de sa carte
- Si le titulaire conteste par écrit avoir effectué un paiement, les sommes contestées lui sont recredités sur son compte par l'émetteur de la carte, sans frais, au plus tard dans le délai d'un mois à compter de la réception de la contestation
- Si la carte physique a été utilisée frauduleusement (suite à un vol par exemple), la perte maximale est de 150 € (sauf faute grave du possesseur)



Répudiation abusive !

- Depuis 2011, on peut faire opposition sans porter plainte ...
- Mais la « répudiation abusive », bien que crainte par les commerçants en ligne, n'est pas devenue trop facile :
 - Il y a des papiers à remplir
 - Toute répétition sera repérée
 - Le '3D Secure' en limite les possibilités



Vous découvrez un paiement frauduleux

- Téléphoner au centre d'opposition propre à votre carte
- Envoyer un recommandé à votre agence bancaire
- Ceci dans un délai max de 13 mois
(mais il y a des cas où la banque a refusé la prise en charge car elle a considéré que le client n'était pas assez vigilant sur ses relevés bancaires)
- En général, blocage complet de la carte
- La banque doit vous créditer la somme prélevé + vous rembourser les frais consécutifs à cet incident (ex : agios)



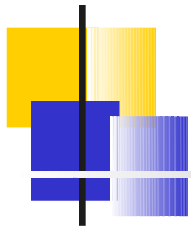
Portefeuille électronique

- Service qui permet de payer sur Internet sans avoir à communiquer de données bancaires
- Une adresse mail + un mot de passe suffit
- Il faut au préalable ouvrir ce « portefeuille »
- On doit indiquer le compte ou la CB sur lequel il s'appuie
- Utilisable pour des transferts d'argent entre proches
- Pratique pour des paiements depuis mobile



Exemple : Paypal

- Vos achats livrés, sinon remboursés !
- Proposé par des milliers de sites (Fnac, eBay, ...)
- Gratuit pour l'acheteur (en euros)
Vendeur : 3,24 % + 0,25 € par transaction
Dégressif si + de 2500 €/mois *Démo*



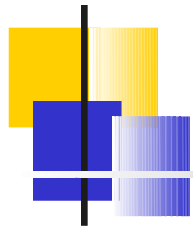
Bitcoin

- Monnaie électronique utilisé comme moyen de paiement (uniquement) sur Internet
- Gestion totalement décentralisée (sans aucune intervention de banque !)
- Paiement totalement anonyme
- Le nombre de bitcoins émis chaque année diminue (arrêt total en 2040)
- Problème : cours très volatil !
- Soupçon d'utilisation pour blanchiment



Contre remboursement

- Livraison par la Poste ; le facteur encaisse le prix (qui inclut les frais d'envoi)
- Ok pour toute marchandise de - de 2kg
- Inconvénients pour l'acheteur :
 - Coût élevé (= tarif Recommandé + 7 €)
- Risques pour le vendeur :
 - Règlement par chèque « en bois »
 - Colis refusé : frais d'expédition à sa charge



Western Union

- Système de transfert d'argent
- Très utilisé pour transférer de l'argent à l'étranger à un proche
- Argent à déposer (et à retirer) dans tout bureau de poste en France
- On peut exiger la présentation d'une pièce d'identité au destinataire, et de répondre à une question définie par l'expéditeur
- **Interdit pour les achats sur Internet !**



La livraison



Les modes de livraison (1)

- Livraison à domicile par le magasin ou Coliposte, Colissimo, Chronopost, Dhl, Calberson, ...
- Retrait dans un relais-colis (des commerçants ou des casiers)
 - avantages : pas besoin d'être présent, grande plage horaire
 - contraintes : taille limitée du colis, prépaiement obligatoire



Les modes de livraison (2)

- Retrait en magasin,
en particulier via les *Drives*
- Livraison immédiate :
 - Bien numérique téléchargé
(musique, film, logiciel, ...)
 - Autres biens immatériels
(billets électroniques, clé d'accès, ...)
une imprimante suffit en général



Les délais de livraison

- La date limite de livraison doit être annoncée avant validation de la commande (loi Chatel)
- Elle ne pourra excéder 30 jours (loi Hamon)
- *87% des commandes sont bien livrées dans les temps*
- Le moment de Noël est toujours critique



Problèmes de livraison ?

- Si la date de livraison est passée de 7 jours, l'internaute peut annuler la transaction (lettre recommandée avec AR). Il a 60 jours pour cela.
- Si le produit n'est plus disponible, le vendeur peut chercher un accord ; à défaut, il doit rembourser dans les 30 jours (ensuite les intérêts courent)
- Si la commande prévoyait un produit de substitution, le client peut refuser le produit reçu (frais de retour à la charge du vendeur)
- *Réglementation applicable en France aux ventes à distance*



Les délais de rétractation

- Si on n'est pas satisfait du produit, on a 14 jours pour annuler la vente
- A partir de la date de livraison (pour un bien) ou de l'acceptation (pour un service)
- Pas de pénalité, pas de justificatif à produire
- Frais de réexpédition en général à votre charge
- Le vendeur dispose de 14 jours pour vous dédommager
- Mais souvent, cela est sous forme d'avoir ou d'échange



En cas de litige

- **Article non conforme :**
dans les 72h, évoquer le défaut de conformité
(en particulier s'il arrive cassé)
- **Garantie légale :**
Couvre toute panne dans les 12 premiers mois
sans que vous ayez à la démontrer
- **Vice caché :**
Vous avez 2 ans de garantie, mais c'est alors à
vous de prouver l'existence du vice
- Penser aux associations de consommateurs
comme 60millions ou QueChoisir?



Exemples de bonnes pratiques

- Fnac, PriceMinister : ne prélève le montant qu'après réception de la marchandise
- Voyages-sncf : paiement par '3D Secure'
- Sarenza (chaussures) : En cas de rétractation, frais de retour à la charge du vendeur



Les lois spécifiques



Lois applicables

- Lors d'un achat en ligne auprès de professionnels (commerçants, prestataires de services, etc.), on est protégé :
- par les dispositions de la loi no 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN), qui régit le commerce électronique,
- par les articles L. 221-11 et suivants du code de la consommation relatifs aux contrats conclus à distance.



Lois applicables (2)

- La loi Hamon depuis le 13/06/14 transpose diverses directives européennes
- C'est la loi du pays d'implantation du vendeur qui s'applique (si toutefois la clientèle française est explicitement visée, la loi française prévaut)
- Le vendeur est le seul responsable de la bonne exécution de la commande (pas l'éventuel hébergeur du site !)



Sont exclus les contrats

- concernant des biens immobiliers
- portant sur des services financiers
- conclus avec des distributeurs automatiques (ex appareil sncf)
- liés à des jeux d'argent
- concernant des forfaits touristiques et des services de transport de passagers
- hors législation française >>>



Litiges avec un commerçant

- Si vous avez un différent avec un commerçant, il n'existe aucune garantie particulière (ni désavantage) pour les ventes sur Internet
- sauf si les 3 conditions suivantes sont réunies :
 - Montant non connu au moment de la transaction
 - Montant réclamé démesuré par rapport aux habitudes de l'utilisateur
 - Opération dénoncée dans les 2 mois