



ACHATS SUR INTERNET

AVIE La Bridoire

11 février 2025



Qui êtes vous ?

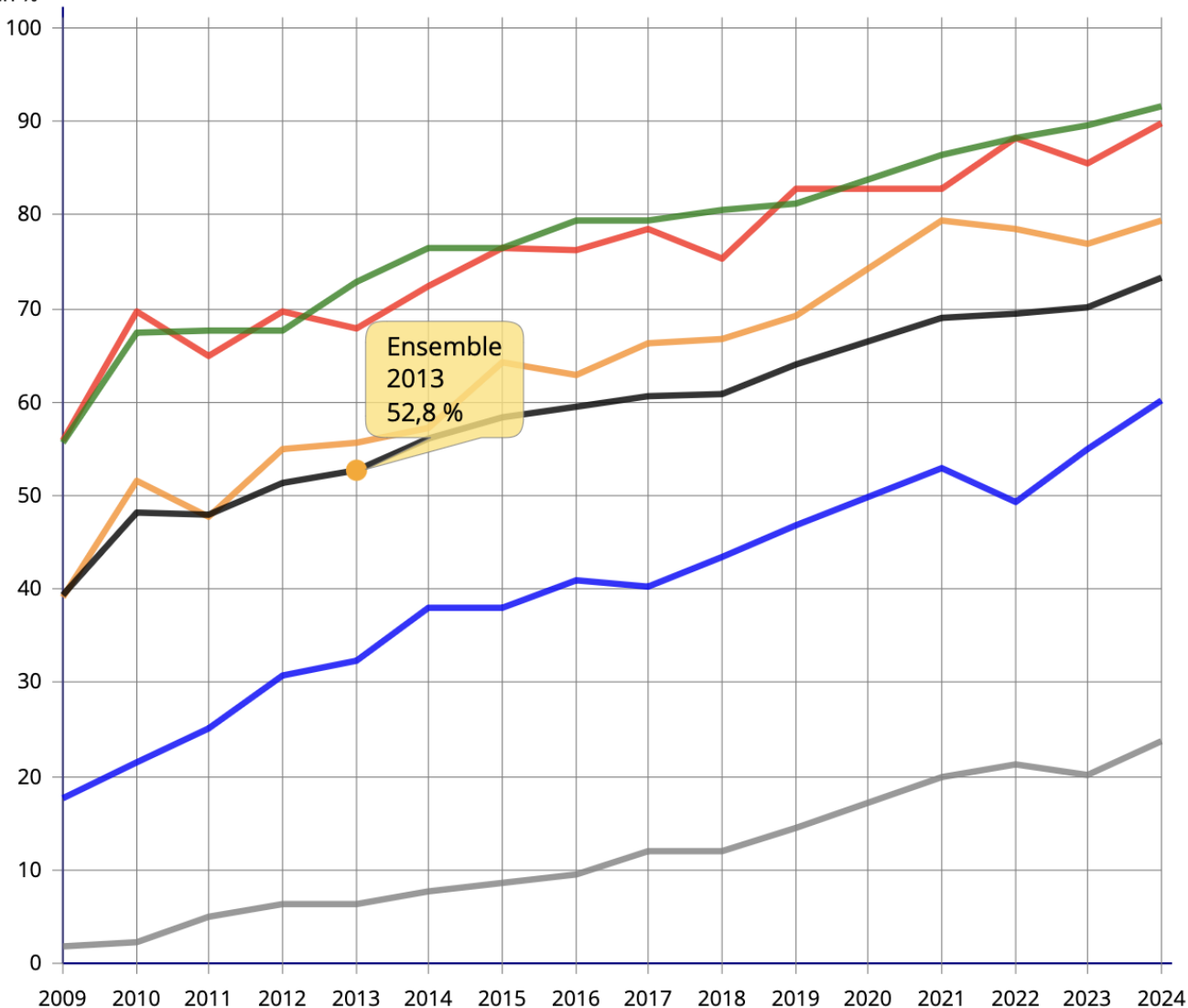
- Votre identité si vous souhaitez
- La raison de votre présence
- Sur 4 post-it : vos habitudes
 - Faites vous des achats sur internet : oui non parfois
 - Quels types d'achats ?
 - Pourquoi achetez vous sur internet ou pourquoi n'achetez vous pas sur internet ?
 - Avez vous eu des difficultés ?



Achat sur Internet au cours des douze derniers mois selon l'âge

en %

- 15 à 29 ans
- 45 à 59 ans
- 75 ans ou pl
- 30 à 44 ans
- 60 à 74 ans
- Ensemble



Lecture : en 2024, 89,9 % des individus de 15 à 29 ans vivant dans un ménage ordinaire ont réalisé un achat sur Internet au cours des douze derniers mois.

Champ : France, ensemble des individus de 15 ans ou plus vivant dans un ménage ordinaire.



Le déroulé du Rendez vous.

- Les risques et les avantages perçus du shopping en ligne.
- Évaluer la fiabilité d'un site d'e-commerce.
- Les bons réflexes pour acheter en ligne.



On remarque que.....

Faire ses achats sur Internet, c'est pratique...

*mais le plus grand supermarché du monde
abrite hélas des chausse-trappes et des
arnaques.*



PIEGES ET AVANTAGES

- quels sont les risques ou les pièges que vous redoutez dans le fait d'acheter sur Internet ?
- quels sont les avantages que vous y trouvez ?



Evaluer la fiabilité d'un site e-commerce.

Pour chacun de ces sites, vous direz :

- ce qui vous plaît ou vous attire sur ce site ;**
- quels sont les indices de fiabilité de ce site ?**
- quels sont les indices suspects de ce site ?**

<https://1001-soldes.com/>

<https://www.decathlon.fr/>

<https://www.laredoute.fr>

<https://vetement-femmes.com/?>

<https://tracelo.com/fr>



Quelques infos....au hasard

Vous acceptez que de temps à autre, nous puissions supprimer le Service pour des périodes de temps indéfinies ou annuler le Service à tout moment, sans vous avertir au préalable

A l'issue de ces 24 heures d'essai, sous réserve de résiliation dans ce délai, un abonnement est automatiquement souscrit mensuellement pour un montant mensuel précisé sur le Site. Sous réserve de résiliation, cet abonnement se renouvelle automatiquement de mois en mois et la carte utilisée est automatiquement débitée.



Acheter sur Internet peut être intéressant à condition de choisir un site fiable et de prendre certaines précautions.

(market place ou site propre)



LES INDICES DE FIABILITE D'UN SITE

Mentions légales obligatoires

Les avis des « consommateurs »

L'URL ou adresse du site comporte « https » – et non « http »

Les pages « créer un compte » sont correctes





LES INDICES SUSPECTS

- Les réductions de prix : vraies réductions ou fausses réductions ?
- Lorsque l'on cherche à identifier qui est le vendeur, on relève des indices suspects : aucune information intéressante sur la page « À propos de nous » ; la page « Nous contacter » nous indique que la société est basée à Shanghai.
- L'adresse indiquée pour le contact par courriel (service@bogxing.com) est suspecte : on s'attendrait à y trouver le nom de domaine (service@icecreammm.com).
- Pour connaître les CGV, on se rend sur la page « Termes et conditions » : attention traduction et orthographe ! On s'aperçoit en outre que « le contrat est régi par les lois d'Angleterre et du Pays de Galles... ».



Monsieur Mançuvat



MESSAGES CLES

- ✓ **Qui est le vendeur :**
- ✓ **Relation commerciale :** Modes de livraison et de paiement, Délai livraison et rétractation, Garanties légales (dans les CGV)
- ✓ **Pages sécurisées :** https
- ✓ **Double authentification**
- ✓ **Achat à l'étranger :** droit français ou minimum Union Européenne ?



Les bons réflexes pour acheter en ligne

Au moment de l'achat

- Le consommateur qui croit déceler une bonne affaire **doit comparer les prix** pour distinguer les vraies promotions des fausses.
- Le consommateur **doit vérifier le contenu de son panier** avant de le valider. Attention aux cases précochées !
- Le produit est-il disponible ?
- Le consommateur gagnera à **conserver une copie des courriels** envoyés par le site (confirmation de création du compte, confirmation de commande, etc.).





Les bons réflexes pour acheter en ligne

Au moment du « clic »

Vérifier sa commande : composition du panier, mode et délai livraison (le double clic de validation)

Paiement en ligne sécurisé : https et cadenas

Ne pas garder carte en mémoire.





Les bons réflexes pour acheter en ligne

Au moment prévu pour la livraison

Le consommateur a vraiment intérêt à vérifier la conformité de la livraison à la commande, en présence du livreur, qui a l'obligation d'autoriser ce contrôle.

- Le livreur vous refuse cette possibilité de contrôle ? Indiquez-le sur le bon de livraison.



Les bons réflexes pour acheter en ligne

- ✓ Le colis ou le produit est endommagé ? Le plus simple est de le refuser. Si néanmoins vous tenez à` accepter ce colis, il faut émettre des réserves précises sur le bon de commande (« un angle est abîmé » ; « on entend un bruit de verre cassé »).

L'absence de réserves à la livraison, complique l'apport des preuves en cas de réclamation par la suite.

- ✓ Retard de livraison : LRAR.
- ✓ Pour vérifier la conformité de certains produits à la commande, il faut les installer. Si un défaut se manifeste lors de l'installation, écrivez rapidement au vendeur par LRAR en faisant valoir la garantie légale de conformité.



Les bons réflexes pour acheter en ligne

Exercer son droit de rétractation :

le consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception pour exercer son droit de rétractation. Il peut aussi exercer ce droit avant la livraison.



LES CONTREFAÇONS



La détention de contrefaçons, comme la vente, constituent un délit. Les vendeurs et détenteurs de marchandises de contrefaçon peuvent être sanctionnés à ce titre.

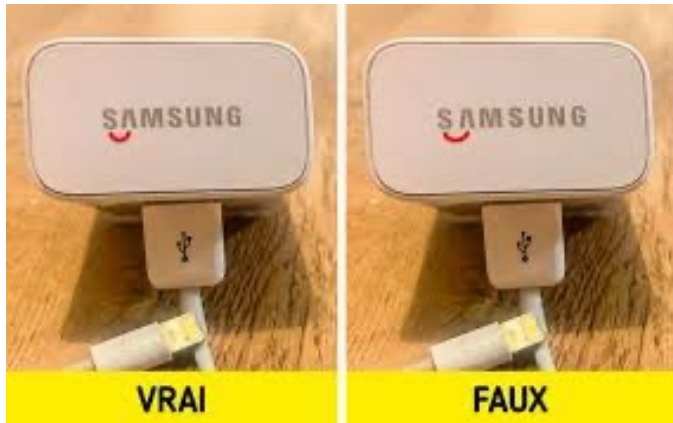
Les sanctions pénales peuvent aller jusqu'à 300 000 euros d'amende et trois ans de prison

Il existe aussi des sanctions douanières.

Et des dommages et intérêts pour le propriétaire de la marque.

Les contrefaçons

La reproduction, l'imitation ou l'utilisation totale ou partielle d'un droit de propriété intellectuelle sans l'autorisation de son propriétaire.





Reconnaitre une contrefaçon :

- **Lieu de vente**
- **Qualité du produit**
- **Prix**
- **Etiquetage**
- **Emballage**
- **Vendeur mal identifié**

Identifier un médicament contrefait

CODE BARRES

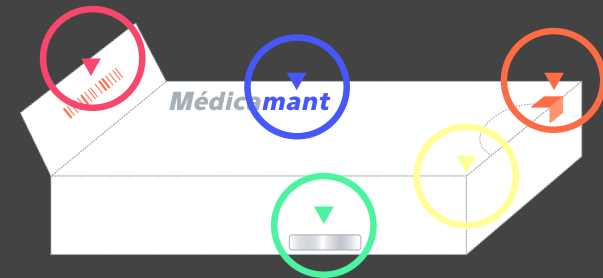
Composé de 13 caractères, cette codification est destinée à assurer la traçabilité du produit tout au long de la chaîne de distribution.

ORTHOGRAPHE

Les faux médicaments présentent souvent une orthographe inexacte ou parfois proche du nom du vrai médicament.

TÉMOINS D'EFFRACTION

Ces étiquettes de sécurité permettent de garantir l'intégrité de l'emballage. Elles témoignent de sa non-ouverture avant distribution.



HOLOGRAMMES

Les hologrammes, particulièrement difficiles à reproduire par les contrefacteurs, viennent compléter le dispositif de sécurisation de la boîte de médicaments.

INTÉGRITÉ DE L'EMBALLAGE

Les boîtes de faux médicaments présentent généralement des signes extérieurs attirant le doute sur la qualité du médicament. Les boîtes peuvent être pré-découpées et collées grossièrement à la main.



Les droits de douane et taxes

Les droits de douane : il existe une franchise de 150 euros pour les achats à distance. Au-delà de cette valeur, le taux de droits de douane dépend de la nature de la marchandise et de son origine.

Douane.gouv

Economie.gouv



Que faire si problème ?

Lettre Recommandée Accusé Réception au vendeur

Contrefaçons : Répression des fraudes. Signalconso.

Centre européen des consommateurs.

Associations de consommateurs.



@

Merci de votre participation.

<https://chambery.ufcquechoisir.fr/>