



# Acheter ses cadeaux sur le Net : évitez les sites frauduleux!

publié le 09/12/2013, vu 2779 fois, Auteur : [Le BLOG de Maître Muriel Bodin, avocate](#)

**A l'aide de nos conseils, faites le tri entre les bons et les mauvais sites. Vous avez trouvé le cadeau idéal à un prix alléchant sur Internet. Vous êtes tenté de l'acheter mais vous hésitez. Vous avez raison d'être prudent. Assurez-vous que le vendeur en ligne est fiable avant de procéder à votre achat. Il serait dommage de tomber sur un site frauduleux et de payer un cadeau dont vous ne verrez jamais la couleur. Voici quelques conseils pour vous aider à faire le tri entre les sites fiables et ceux qui ne le sont pas.**

## 1. Contrôlez l'identité du webshop

- Privilégiez les boutiques en ligne qui vous sont familiers ou qui vous ont été recommandés par des connaissances. Vérifiez si le site communique ses coordonnées complètes, c'est-à-dire son nom, son adresse postale et son numéro d'enregistrement (TVA). Une adresse e-mail ou une boîte postale n'est pas suffisant.
- Ne pensez pas qu'un site se terminant par « .be » se trouve forcément en Belgique.
- ***Pour rappel : si vous achetez sur un site web basé en dehors de l'UE, la législation européenne relative à la protection des consommateurs ne s'applique pas. De plus, vous serez peut-être tenu de payer des taxes et droits de douane.***

## 2. Faites des recherches

- Contrôlez la date à laquelle le site a été créé. Méfiez-vous des sites qui sont en ligne depuis peu. Les sites frauduleux apparaissent et disparaissent rapidement. le Cabinet et Howard peut vous aider à contrôler cette information. Voir point 6 ci-dessous pour en savoir plus sur le cabinet et Howard.
- Faites toujours une recherche sur les sites qui ne vous sont pas familiers. Une simple recherche sur Internet devrait révéler les témoignages négatifs de précédents utilisateurs dudit site. Méfiez-vous aussi des témoignages positifs qui auraient été postés par le commerçant lui-même.
- Les escrocs n'hésitent pas à dépenser de l'argent en marketing pour apparaître en haut des résultats de votre recherche. Ne vous fiez donc pas au classement du site.

## 3. Payez de façon sécurisée

- Evitez tout paiement en liquide ou via les systèmes de transfert tels que Western Union ou MoneyGram car vous n'avez aucun recours en cas de problème.
- Privilégiez le paiement par carte de crédit car vous pouvez demander le remboursement à l'émetteur de votre carte en cas de souci.
- Assurez-vous que le site soit sécurisé avant d'introduire les coordonnées de votre carte de crédit. Vous reconnaissez un site sécurisé au cadenas qui figure en bas à droite de votre

écran et à l'adresse du site qui doit commencer par « https// » ; le « s » signifie qu'il s'agit d'un site sécurisé.

- Protégez votre ordinateur à l'aide d'un pare-feu (firewall) et d'un antivirus mis à jour.

#### **4. Evitez les arnaques**

- Ne répondez jamais aux e-mails non-sollicités et abstenez-vous de cliquer sur les liens qui y sont repris afin d'éviter les menaces telles que le « phishing ».
- Gare aux fausses promesses telles que la remise de sommes d'argent importantes (gagner à la loterie par exemple), les messages indiquant qu'une réaction rapide de votre part est nécessaire pour réclamer vos gains, ainsi que les e-mails vous demandant de compléter/corriger/fournir vos coordonnées bancaires ou vos données personnelles.
- Ne communiquez pas vos données personnelles si celles-ci ne sont pas nécessaires pour finaliser une transaction.
- N'achetez pas sur des sites qui vendent de la contrefaçon. Les produits contrefaits sont souvent dangereux et généralement de mauvaise qualité. En cas de litige, vous disposez de peu de recours. Gardez à l'esprit qu'acheter des biens contrefaits est illégal et peut être assimilé à un crime organisé.

#### **5. Sachez à quoi vous vous engagez**

- Lisez toujours les petits caractères avant de confirmer votre achat afin de savoir à quoi vous vous engagez exactement.
- Jetez un œil attentif aux conditions relatives à la politique d'annulation et de retour des produits mise en place par le commerçant en ligne.
- Faites des captures d'écran des différents étapes du processus d'achat et conservez-les.
- Gardez une copie de la confirmation d'achat et vérifiez que celle-ci correspond à ce que vous avez réellement acheté.

#### **6. Consultez le Cabinet et Howard**

[Howard](#) est un assistant shopping pratique et interactif développé par le réseau des CEC qui vous permet de savoir quand et où un site est enregistré (via une recherche sur des sites de gestionnaire de domaine comme eurodns.com). Il vous permet également d'avoir d'autres informations telles qu'une évaluation du site calculée sur base d'évaluations réalisées par d'autres sites de comparaison. Mais attention, peu de français l'utilisent si bien que même le site de voyage-sncf.com n'est pas répertorié dans les sites dont on peut avoir confiance...donc c'est un outil mais le mieux est parfois de se tourner vers les sites que l'on connaît bien...tant pis pour les bonnes affaires qui peuvent en définitive s'avérer coûteuses.

#### **7. Réagissez rapidement en cas de problème**

- Ecrivez au commerçant.
- Contactez le Cabinet afin d'obtenir des conseils pour savoir comment réagir..
- Contestez le paiement auprès de l'émetteur de votre carte de crédit si vous avez utilisé ce moyen de paiement.

#### **Bon à savoir**

Grâce à la législation européenne, vous bénéficiez pour les ventes à distance d'un droit de rétractation de minimum 7 jours ouvrables qui vous permet d'annuler votre achat, de renvoyer le colis au vendeur et de vous faire rembourser toutes les sommes versées, frais de livraison inclus. Seuls les frais de renvoi sont à votre charge. Ce droit ne s'applique toutefois pas dans certains cas. Consulter le cabinet au cas où.