



BIEN ACHETER EN LIGNE

MODE D'EMPLOI

Réaliser ses achats sur Internet est devenu de nos jours extrêmement facile et rapide. Cependant, il est absolument nécessaire d'adopter des bons réflexes pour **éviter les fraudes et arnaques** en tout genre (fausses promotions, faux sites de cybermarchands officiels, hameçonnage par SMS ou courriel, débits frauduleux...).

CONSEILS PRATIQUES SUR LES POINTS À VÉRIFIER AVANT D'ACHETER :

- ✓ **PRIVILÉGIEZ** les sites connus, basés en France ou en Europe car vous serez mieux protégé en cas de litige.
- ✓ **VÉRIFIEZ L'URL** dans votre navigateur : «https» + apparition d'un cadenas fermé.
- ✓ **VÉRIFIEZ LES COORDONNÉES** du marchand (adresse postale et numéro de téléphone).
- ✓ **VÉRIFIEZ LES MENTIONS LÉGALES** du site **si absentes fuyez !**
- ✓ **LISEZ LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)** indiquant notamment les conditions de vente, de livraison, de garantie et de retour des produits.

CONSEILS

SÉCURITÉ DES ACHATS ET DES PAIEMENTS

- Évitez les Wifi publics non sécurisés (restaurant, café, gare...) pour réaliser vos achats.
- Activez la **double authentification** de votre espace client si proposée.
- Ne conservez jamais vos données bancaires sur le site marchand ni même sur votre navigateur Internet.
- Privilégiez des **moyens de paiements fiables** comme : carte virtuelle, intermédiaire de paiement (PayPal, Paylib...).
- Protégez votre espace client avec des **mots de passe robustes** (minimum 12 caractères) et différents selon les sites.
- Ne cédez pas aux offres «trop» alléchantes reçues par email ou via les réseaux sociaux.
- Soyez vigilant concernant les achats hors Europe ; des éventuels frais de douane et autres taxes additionnelles peuvent s'ajouter.

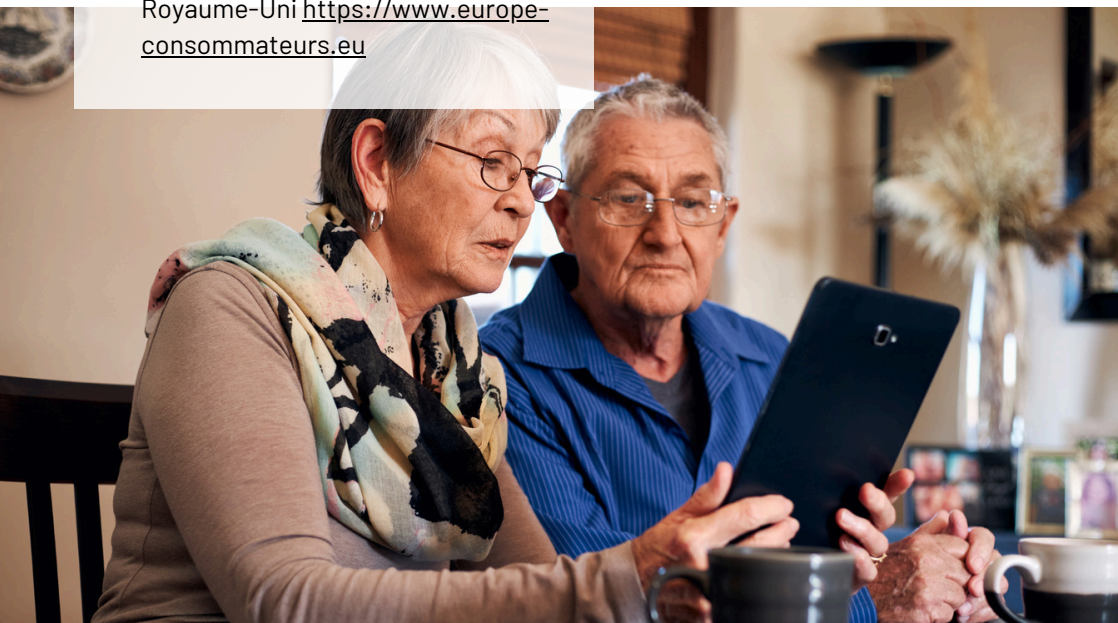


APRÈS L'ACHAT

- Conservez le **mail de confirmation** récapitulant les conditions d'achat.
- Faites des **captures d'écran** ou des impressions de pages des CGV du site, du bon de commande... utiles en cas de litige.
- **Vérifiez votre compte bancaire** pour savoir si le montant débité correspond bien au coût de la commande.

EN CAS DE LITIGE : DÉMARCHE À SUIVRE

- Contactez le **service clientèle** du site marchand.
- Rapprochez-vous d'une **association de défense des consommateurs** qui vous aidera dans vos démarches www.mce-info.org - 02 99 30 35 50
- Saisissez le **médiateur de la consommation** désigné par le e-marchand.
- Consultez **la plateforme THESEE** pour déclarer une arnaque en ligne : rdv sur service-public.fr rubrique « arnaque sur Internet ».
- Contactez **le Centre Européen des Consommateurs** France si le vendeur est situé dans l'UE, en Islande, en Norvège ou au Royaume-Uni <https://www.europe-consommateurs.eu>
- Saisissez le **Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs** (RIPC) pour signaler une escroquerie internationale en ligne <https://econsumer.gov/fr/>
- Faites un signalement sur la plateforme **Signal Conso** de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) <https://signal.conso.gouv.fr>



POUR ALLER PLUS LOIN

DANS UNE DÉMARCHE ÉCO-RESPONSABLE

- **Éviter la surconsommation.** Se poser les bonnes questions avant d'acheter : ai-je besoin de ce produit ?
- Être conscient que les **retours de produits sont énergivores.**
- Acheter en ligne génère beaucoup d'**émissions de gaz à effet de serre.**
- Tenter le **reconditionné plus économique et respectueux de l'environnement**, quand cela est possible.



Fiche d'information réalisée par la MCE (Maison de la consommation et de l'environnement).

MCE

48 bd Magenta • Rennes
02 99 30 35 50
info@mce-info.org
www.mce-info.org