

## Check-liste «sécuriser ses achats en ligne» (Novembre 2013)

### Généralités

#### Distributeurs en ligne sérieux

- La présentation visuelle d'un site Internet et des évaluations positives postées par des clients ne sont pas des critères suffisamment fiables pour savoir si un distributeur en ligne est sérieux ou pas. Il est donc important que vous considériez les points supplémentaires suivants:
  - Le site indique-t-il une adresse complète (numéro et nom de rue et une localité) qui est identique à celle trouvée sur [www.search.ch](http://www.search.ch) ou [www.directories.ch](http://www.directories.ch)?
  - Le numéro de téléphone indiqué sur le site du distributeur correspond-il à celui trouvé sur [www.search.ch](http://www.search.ch) ou [www.directories.ch](http://www.directories.ch)?
  - Que disent les avis sur le distributeur qui circulent sur des forums et des blogs? Pour y accéder, veuillez lancer une recherche sur Google en tapant le nom du distributeur en ligne.
  - Si l'entreprise est sise à l'étranger ou si les formes juridiques sont confuses et mentionnent un pays étranger considéré comme paradis fiscal, mieux vaut redoubler de vigilance!

#### Mots de passe

- Evitez d'utiliser les noms, les dates d'anniversaire, etc. de vos proches pour créer un mot de passe.
- Les spécialistes en protection des données conseillent: un mot de passe doit comporter au minimum 10 caractères comprenant des lettres majuscules et minuscules, des chiffres et des caractères spéciaux; ils conseillent en outre d'utiliser certains caractères deux fois.

### Paiements

#### Connexions Internet sécurisées

- Veillez à indiquer les informations relatives à une carte de crédit ou à un compte bancaire uniquement si la connexion est sécurisée, en d'autres termes si l'adresse URL commence par «HTTPS» pour empêcher que des tiers puissent accéder à vos données. Les connexions sécurisées s'affichent comme suit:



#### Paiements via PayPal ou par carte de crédit

Les paiements via PayPal ou par carte de crédit offrent l'avantage d'un transfert d'argent simple et rapide. De plus, en cas d'abus, les ordres de paiement sont annulables. En ce qui concerne le service PayPal, vous devez veiller à ne jamais communiquer votre mot de passe à un tiers. Pour les cartes de crédit, vous ne devez jamais les confier à une tierce personne puisque, pour effectuer des achats en ligne, il suffit généralement d'indiquer le nom de la carte, son numéro et son code de sécurité. En principe, vous devez également contrôler les relevés pour pouvoir contester un paiement si celui-ci vous paraît abusif.

#### Paiements via un service de transfert d'argent (Western Union, Moneygram, etc.)

- Soyez particulièrement méfiant(e) si, pour un achat en ligne, le paiement via un service de transfert d'argent est exigé. Ce type de transaction d'argent liquide est souvent utilisé par des escrocs qui peuvent ainsi opérer en gardant leur anonymat et, vous, vous n'avez pas de possibilités de recours une fois que l'argent a été envoyé.

#### L'affaire du siècle

- Des offres particulièrement alléchantes peuvent être de simples appâts. En effet, il n'est pas rare de constater qu'après avoir commandé et payé un article qualifié d'affaire du siècle, celui-ci n'arrive jamais à destination. Dites-vous que si «quelque chose est trop beau pour être vraie», c'est que ça doit être ainsi et qu'on n'a jamais rien pour rien!

### Droits de l'acheteur en ligne

#### Conditions Générales de Vente (CGV)

- Les CGV d'un distributeur en ligne servent de base contractuelle pour les deux parties. Par la validation de votre achat, vous déclarez aussi accepter ces CGV, et ce, même si elles diffèrent du droit suisse. De manière générale, toute conclusion d'un contrat d'achat en Suisse est un acte délibéré et les CGV sont prises en compte avant le Code des obligations, à condition qu'elles ne révèlent pas un caractère abusif.

#### Droit de rétractation

- La loi ne prévoit pas de droit de rétractation spécifique au cybercommerce. En revanche, il existe bel et bien pour le démarchage à domicile avec une validité de 7 jours à partir de la date d'achat. Pour les achats en ligne, des dispositifs spécifiques sont indiqués dans les CGV rédigées par le distributeur.

#### Risques liés spécifiquement au cybercommerce

##### Ordinateurs dans des lieux publics

- Evitez au maximum d'effectuer un achat en ligne sur un ordinateur qui n'est pas personnel (dans un cybercafé, p.ex.). Il arrive fréquemment que des escrocs équipent ces machines d'enregistreurs de frappe qui leur permettent de récupérer vos codes d'accès. Et si vous ne pouvez pas faire autrement, utilisez alors de préférence la fonction clavier à l'écran qui empêche l'enregistrement à votre insu de vos données.

##### Pishing

- Le pishing est une forme d'escroquerie qui consiste à voler des codes d'accès par hameçonnage. Pour y parvenir, des escrocs envoient des e-mails falsifiés qui ressemblent étrangement à des courriers officiels d'une banque ou encore d'un site de vente aux enchères. Dans ce courrier, ils demandent au destinataire de leur renvoyer les coordonnées bancaires. Si, vous aussi, vous recevez de tels e-mails, supprimez-les immédiatement: aucun établissement sérieux ne vous demandera vos données personnelles par e-mail.

##### Ingénierie sociale

- L'ingénierie sociale désigne un acte d'espionnage de mots de passe en profitant du contact personnel avec la victime. Les escrocs se servent ensuite des codes d'accès personnels obtenus pour se connecter en son nom à eBay, par exemple, et pour acheter des articles. Il est donc très important de toujours veiller à ne jamais révéler ses codes d'accès à des tiers et de choisir un mot de passe sûr.

##### Contrefaçons

- Concernant les contrefaçons, nous soulignons surtout le risque lié aux médicaments contrefaits qui sont régulièrement proposés sur des sites de vente aux enchères ou sur d'autres sites pseudo-commerciaux, voire via les spams. Sachez que souvent ce sont des substances exemptes de principes actifs ou même nocives qui sont utilisées pour fabriquer de tels médicaments!

#### Indications complémentaires relatives à la sécurité

Pour bien acheter sur des sites de vente aux enchères, nous vous conseillons de consulter notre fiche d'information [«Naviguer en sécurité sur eBay»](#)

- Lisez attentivement les évaluations des vendeurs et vérifiez si ce sont toujours les mêmes personnes qui s'expriment positivement au sujet d'un vendeur en particulier.

##### [Achat de voiture ou de moto](#)

- C'est dans ce domaine que les tentatives d'escroquerie sont à la hausse depuis quelques années. Informez-vous en détail sur notre site

##### [Offres et abonnements «gratuits», ou les pièges du «tout gratuit»](#)

- Cette forme d'escroquerie est surtout rencontrée dans la région alémanique. Les personnes concernées sont toujours très surprises de voir offre proposée gratuitement se transformer en service «très cher payé». En qualité de citoyenne ou citoyen suisse, vous avez la possibilité de vous appuyer sur le motif d'avoir été induit en erreur (Art. 24 du CP).

**Vous souhaitez en savoir plus sur le thème «sécuriser ses achats en ligne»? Nous vous invitons à consulter sans modération notre site Internet [www.je-connaiss-cette-astuce.ch](http://www.je-connaiss-cette-astuce.ch) !**