

Achats sur Internet

ÉVITEZ LES PIÈGES !



EUROPEAN CONSUMER CENTRE BELGIUM

PARTIE 1 : Comment trouver un webshop fiable ? 3

- Est-il intéressant de faire ses achats sur Internet ? 3
- Acheter sur un site européen 4
- Acheter sur un site non-européen 4
- Acheter sur un site de vente aux enchères 5
- Faites attention aux escrocs 5
- Howard, votre assistant shopping 6
- La satisfaction d'autres utilisateurs 6
- Les labels 7
- Informations devant figurer sur le site 8

PARTIE 2 : Comment se déroule l'achat ? 9

- Les différentes étapes de la commande 9
- Introduction des données personnelles 9
- Confirmation de la commande 10
- Paiement sécurisé 11
- Contrôle à la réception 11
- Droit de rétractation 12
- Garantie légale de 2 ans 15
- Garantie commerciale et extension de garantie payante 15

PARTIE 3 : Comment éviter les pièges ? 16

- Escroquerie sur des sites de vente aux enchères 16
- Voiture d'occasion à prix exceptionnel 17
- Sites de rencontre : frais imprévus à la clé 18
- Des tickets onéreux mais sans garantie de qualité ni de livraison 19
- Louer une maison de vacances qui est déjà louée 20
- Des échantillons gratuits de produits miraculeux au prix fort 20
- Contrefaçon chèrement payée 21
- Conseils pour les achats en ligne 22
- Réagissez rapidement en cas d'arnaque 23

1

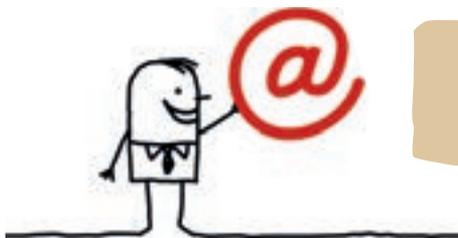
Comment trouver un webshop fiable?

EST-IL INTÉRESSANT DE FAIRE SES ACHATS SUR INTERNET ?

De plus en plus de gens achètent des biens ou des services sur le net. Le commerce électronique présente toutefois des avantages et des inconvénients.

- + Le choix de biens et de services est très vaste puisque mondial par définition.
- + Vous trouvez parfois les mêmes biens ou des biens comparables à des prix intéressants.
- + Vous pouvez effectuer vos achats quand vous le voulez. Vous ne devez pas tenir compte des heures d'ouverture.
- + Plus besoin de sortir pour faire vos achats.
- + Vous disposez d'un droit de rétractation : vous pouvez annuler votre achat dans un délai minimum de 7 jours ouvrables (sauf exception).
- + Vous trouvez des biens qui ne sont pas (encore) en vente dans votre pays.
- + Les biens sont livrés à votre domicile.

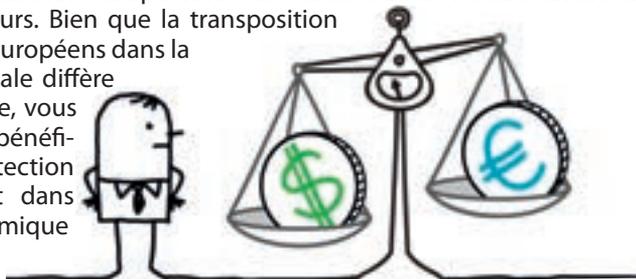
- Vous ne pouvez pas apprécier physiquement les produits avant de les acquérir.
- Bien souvent, vous ne connaissez pas les boutiques web et ne savez donc pas si vous pouvez leur faire confiance.
- Vous devez attendre que le produit vous soit livré.
- Vous ne savez pas toujours clairement quel sera le prix définitif à payer ou si tous les frais sont compris.
- Vous devez généralement payer avant d'être livré.



Acheter sur Internet peut être intéressant à condition d'observer quelques règles de sécurité.

ACHETER SUR UN SITE EUROPÉEN

En achetant sur un site web enregistré au sein de l'Espace Economique Européen (Union européenne, Norvège, Islande et Liechtenstein), vous êtes protégé par la législation européenne. Celle-ci confère de nombreux droits aux consommateurs. Bien que la transposition des textes de loi européens dans la législation nationale diffère d'un pays à l'autre, vous êtes assuré de bénéficier d'une protection de base partout dans l'Espace Economique Européen.



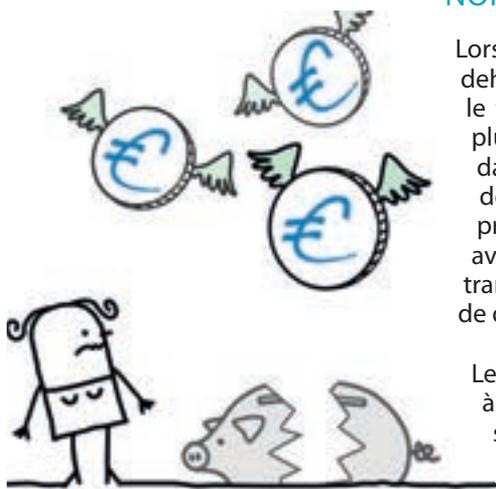
Si vous achetez en dehors de l'EEE, vous ne bénéficiez pas de cette protection et devez vous appuyer sur la législation du pays où est établi le site web.

Les informations fournies dans la présente brochure concernent les achats effectués auprès des magasins en ligne enregistrés au sein de l'UE, en Norvège, Islande et Liechtenstein.

ACHETER SUR UN SITE NON-EUROPEEN

Lorsque vous achetez des biens en dehors de l'UE, vous devez payer le taux de TVA belge (21% pour la plupart des produits) ainsi que, dans la plupart des cas, des droits de douane. Ceux-ci dépendent du prix et du type de bien que vous avez acheté. De plus, la société de transport facture souvent des frais de dossier.

Les biens d'une valeur inférieure à 22 € (45 € en cas d'importation, sans caractère commercial, entre particuliers) sont exempts de droits de douane et de la TVA

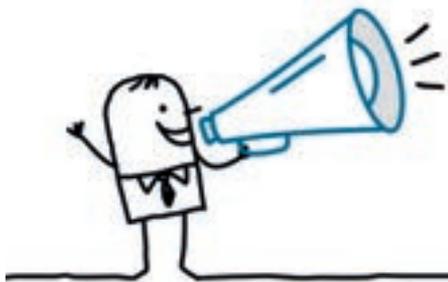


belge. Pour les parfums, alcools et produits de tabac, des restrictions à l'importation sont d'application et des accises doivent être payées à partir de certaines quantités.

Un prix qui semble à première vue peu élevé peut se révéler beaucoup plus cher que prévu lorsque vous achetez en dehors de l'UE.

ACHETER SUR UN SITE DE VENTE AUX ENCHÈRES

Lorsque vous achetez sur un site de vente aux enchères comme eBay ou d'autres sites de vente d'occasion, vous achetez généralement à un particulier. Savez-vous que dans ce cas, vous ne pouvez pas invoquer la loi sur la protection des consommateurs (garantie, droit de révocation, etc.)?



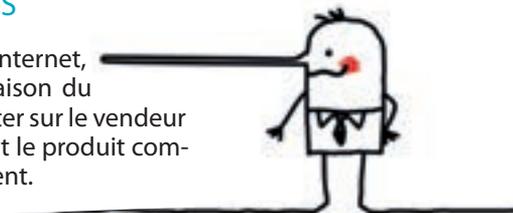
En cas de contrat entre deux particuliers, vous êtes légalement lié par les différents engagements et promesses échangés. L'acheteur et le vendeur doivent tous deux les respecter, sans quoi les parties peuvent faire valoir leurs droits devant un tribunal.

Attention, les vendeurs figurant sur des sites de vente aux enchères ne sont pas tous des vendeurs particuliers. Si ce sont des vendeurs professionnels, vous pouvez invoquer les droits accordés par la loi sur la protection des consommateurs tels que le droit de rétractation et la garantie.

Si vous achetez auprès d'un particulier, vous êtes moins protégé.

FAITES ATTENTION AUX ESCROCS

Quand vous effectuez un achat sur Internet, vous payez généralement avant la livraison du produit ou du service. Vous devez compter sur le vendeur pour qu'il vous transmette effectivement le produit commandé et payé dès réception du paiement.



Parfois, vous payez pour un produit qui ne sera jamais livré et vous n'avez plus de contact avec le vendeur. En adoptant une attitude critique, vous pouvez éviter ce genre de désagrément. Consultez nos conseils développés à la page 22.

Posez un regard critique sur un webshop avant d'y confier votre argent.

HOWARD, VOTRE ASSISTANT SHOPPING



Howard est un assistant shopping pratique et interactif sur le site web du CEC (www.cecbelgique.be) qui vous indique comment acheter de façon sûre sur le net. Il peut contrôler si un site web est fiable et vous aide à décider d'acheter ou non auprès d'un commerçant en ligne.

Pour utiliser Howard, vous devez taper le nom du site dans le champ de recherche et vous obtiendrez, d'un seul clic, les informations suivantes :

- la date d'enregistrement du site
- l'évaluation du site par des utilisateurs (en collaboration avec Trust-pilot) : Howard rassemble les évaluations de différents sites de comparaison et les combine en un chiffre unique.
- les résultats d'une recherche Google sur le nom du site web
- les éventuels labels de confiance liés au site

Howard vous fournit des informations importantes sur la fiabilité d'un site web. Consultez www.cecbelgique.be.

LA SATISFACTION D'AUTRES UTILISATEURS

La politique commerciale d'un site web est déterminante pour la satisfaction des clients. Sur certains webshops, les clients peuvent poster leurs évaluations. Il existe aussi des sites web qui rassemblent les évaluations des clients de différents sites web. Au niveau européen, on peut recourir pour ce faire à "Howard, l'assistant shopping" que l'on trouve sur le site web du CEC (www.cecbelgique.be).

Plus le nombre d'évaluations est important, plus elles sont fiables. S'il n'y a que quelques évaluations, on ne peut pas exclure qu'elles aient été placées par le vendeur ou des personnes de son entourage. Vous pouvez également effectuer des recherches sur Google à partir du nom du webshop pour retrouver des informations sur des forums, etc.

Les évaluations des clients donnent généralement une bonne idée de la politique commerciale d'un site web.



LES LABELS

Certains webshops sont liés à un label. Ils doivent donc respecter les conditions de ce label. La plupart du temps, le label a un code de conduite que les boutiques web affiliées doivent suivre. Il est souvent prévu à cette fin une méthode de résolution des conflits vous permettant de régler votre conflit plus facilement, sans passer par une procédure judiciaire.

La force d'un label dépend de sa notoriété auprès du grand public, du caractère contraignant de ses règles et de son suivi par les membres affiliés. Méfiez-vous cependant des labels sans contenu ou de sites web mentionnant faussement le logo d'un label. Contrôlez sur le site web du label si ce webshop en est effectivement membre.



Les sites web dotés de labels contrôlés et bien gérés peuvent représenter une plus-value.

INFORMATIONS DEVANT FIGURER SUR LE SITE

La loi oblige le vendeur à mentionner sur son site web les informations suivantes :

- l'identité, l'adresse géographique (pas une boîte postale), l'adresse e-mail, le numéro de téléphone et le numéro d'entreprise
- les principales caractéristiques du produit ou du service
- le prix total (suppléments éventuels, frais d'emballage et d'envoi compris)
- le mode de paiement et de livraison
- la durée de validité de l'offre (si rien n'est indiqué, l'offre reste valable aussi longtemps qu'elle est accessible sur le site web)
- l'existence ou non du droit de renonciation et le mode de reprise
- la durée minimale du contrat en cas d'abonnement à un magazine par exemple

Bien que le vendeur ne soit pas tenu de vous informer de la teneur de la garantie légale ni de prévoir des conditions générales, ces deux éléments constituent toutefois des critères qui vous permettent d'apprécier le sérieux et le professionnalisme du vendeur.



Si certaines informations ne sont pas claires, n'hésitez pas à poser vos questions au vendeur. N'achetez pas si des questions importantes concernant votre achat restent sans réponse.

Les informations obligatoires sur un site web doivent vous permettre d'acheter en connaissance de cause.

2

Comment se déroule l'achat?

LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE LA COMMANDE

Généralement le site web présente les différentes étapes du processus de commande et indique visuellement à quelle étape vous vous trouvez. Le processus commence par les informations qui vous sont présentées, ensuite vous passez commande, suivie ou non du paiement. Vous recevez par la suite une confirmation de votre commande et le vendeur envoie le bien ou preste le service. Relisez toujours soigneusement la commande avant de cliquer sur le bouton "Je commande" ou un bouton similaire qui marque la fin de la procédure d'achat.



Assurez-vous de savoir très clairement où vous vous trouvez dans le processus de commande.

INTRODUCTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Lorsque vous passez une commande, vous devez introduire vos données personnelles telles que vos nom, adresse e-mail et adresse géographique sur la page de commande du site web. Le vendeur a besoin de ces données pour vous livrer le produit ou vous fournir le service. Il doit vous informer clairement de ce qu'il compte faire de vos données personnelles. S'il veut par exemple revendre celles-ci à des entreprises à des fins commerciales, il doit vous donner la possibilité de vous y opposer, en cochant par exemple une case ("opt out").



Si vous ne voulez pas recevoir des appels téléphoniques publicitaires, inscrivez-vous sur la liste "Ne m'appellez plus" (www.ne-m-appellez-plus.be).

CONFIRMATION DE LA COMMANDE

Après avoir passé votre commande, vous devez recevoir une confirmation de commande par écrit ou par courrier électronique au plus tard lors de la livraison. Il arrive que la confirmation soit enregistrée sur le compte que vous avez créé sur le site du vendeur ou qu'elle ne vous soit tout simplement pas envoyée. Conservez une impression de la page qui s'affiche à la fin du processus d'achat et qui récapitule votre commande. Cela vous permettra de retrouver toutes les informations en cas de litige éventuel.

Cette confirmation doit reprendre les informations suivantes :

- le nom et l'adresse géographique de l'entreprise
- le prix total (frais de livraison compris)
- le mode de paiement
- le mode de livraison
- l'existence ou non d'un droit de rétractation et la façon de l'exercer
- la durée minimale du contrat en cas de livraisons multiples ou durables
- l'adresse géographique à laquelle vous pouvez adresser votre plainte
- des informations sur les services après-vente existants et la garantie
- les conditions de résiliation en cas de contrats à durée indéterminée ou de plus d'1 an.



Conservez tous les documents pour pouvoir retrouver les informations en cas de plainte.

PAIEMENT SÉCURISÉ



Le mode de paiement le plus sûr est le paiement après livraison du colis. Dans un tel cas, le paiement se fait soit par virement, soit à la réception du colis. Dans ce dernier cas, vous devez généralement payer des frais supplémentaires.

La plupart des vendeurs vous demandent toutefois de payer le produit ou le service avant la livraison. Vérifiez que le site web propose bien un mode de paiement sécurisé. Vous le reconnaîtrez à la présence d'un cadenas ou d'une clé en bas de l'écran ou à l'adresse Internet commençant par <https://> au lieu du <http://> habituel.

Le moyen de paiement le plus utilisé est la carte de crédit. C'est aussi le mode de paiement le plus sûr car, d'une part, la loi vous protège contre les conséquences d'un paiement électronique frauduleux et, d'autre part, parce que vous pouvez contester le paiement auprès de la société de cartes de crédit si le bien ou le service payé n'a pas été fourni. Vous trouverez de plus amples informations dans la brochure CEC " Paiements sur Internet " qui est disponible sur www.cecbelgique.be.

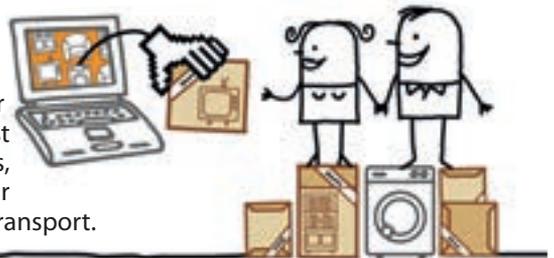
Ne payez jamais un achat sur Internet avec Western Union. Vous risquez à tous les coups d'être victime d'une escroquerie.

CONTRÔLE À LA RÉCEPTION

Sauf convention contraire, vous devez recevoir la commande dans les 30 jours. Le livreur vous demandera généralement de signer le bon de livraison. Le vendeur est responsable de la livraison du colis, même s'il fait exécuter celle-ci par la poste ou par une entreprise de transport.

Au moyen de ce bon de livraison, il peut prouver que

vous avez reçu le colis. Il est important de vérifier le contenu du colis avant d'accepter la livraison. Si le bien est endommagé ou ne correspond pas à ce que vous aviez commandé, vous pouvez refuser tout de suite la livraison.



Si vous n'êtes pas en mesure de contrôler le contenu du colis, marquez sur le bordereau de livraison que vous l'acceptez sous réserve. Si vous constatez une quelconque anomalie lors de l'inspection du colis, signalez-le au vendeur le plus rapidement possible, de préférence par téléphone et par écrit. Certains vendeurs prévoient dans leurs conditions générales un délai strict endéans lequel vous pouvez signaler tout défaut apparent.

Le vendeur est responsable de la livraison du colis. Si votre commande n'arrive pas, il est tenu de vous envoyer un nouveau colis ou de vous rembourser.

DROIT DE RÉTRACTATION : au moins 7 jours ouvrables

Pour la plupart des achats sur Internet, vous disposez d'un délai de rétractation. Comme vous n'avez pas pu voir le produit à l'avance, le législateur part du principe que vous devez avoir la possibilité de renoncer à votre achat. Le délai de rétractation est d'au moins 7 jours ouvrables à partir du lendemain du jour de la livraison lorsqu'il s'agit de biens, et à partir du lendemain du jour de la conclusion du contrat lorsqu'il s'agit de services. Dans le cas de sites belges, il est même de 14 jours calendrier.

Ce droit doit être mentionné clairement sur le site web et être repris sur la confirmation* qui vous est adressée par écrit ou par courrier électronique. En cas d'omission de la part du vendeur, votre délai de rétractation est automatiquement prolongé à 3 mois.

A partir du 13 juin 2014, le délai de rétractation passera à 14 jours dans toute l'UE, en Norvège, en Islande et au Liechtenstein.



* Les sites web belges sont tenus de mentionner dans un cadre distinct sur la première page si vous avez ou non un droit de rétractation.

DROIT DE RÉTRACTATION : ni motif, ni pénalité

Si vous utilisez votre droit de rétractation, le vendeur ne peut vous infliger des frais d'annulation et vous n'avez pas à vous justifier. Souvent, les entreprises demandent à leurs clients les raisons qui les ont amenés à renvoyer leur produit. Vous pouvez leur répondre mais vous n'y êtes pas obligé. Vous n'êtes pas tenu de vous justifier pour faire usage de votre droit de renonciation.



DROIT DE RÉTRACTATION : le renvoi des biens



Lorsque vous renoncez à votre achat, vous devez en informer le vendeur par écrit endéans le délai imparti (minimum 7 jours ouvrables) et renvoyer le colis le plus rapidement possible. Les frais de renvoi sont à votre charge. Sachez que lorsque vous renvoyez un colis, vous en restez responsable jusqu'à sa livraison chez le vendeur. Veillez à utiliser un envoi traçable avec attestation de livraison.

DROIT DE RÉTRACTATION : le remboursement

Lorsque vous révoquez votre achat, le vendeur doit vous rembourser dans les 30 jours la somme totale que vous lui avez payée. Les frais d'administration et de livraison doivent également vous être remboursés. Par contre, les frais de renvoi restent à votre charge.



Vous ne bénéficiez pas de droit de rétractation pour :

- les services que vous utilisez avant la fin du délai de rétractation (par ex. télécharger un morceau de musique)
- les biens qui ont été fabriqués selon vos spécifications (par ex. travail sur mesure, T-shirt personnalisé, etc.)
- les biens susceptibles de se périmer ou de se détériorer rapidement
- les CD, DVD et programmes informatiques descellés
- les journaux, revues, magazines
- les services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs (par ex. théâtre)
- les services de paris et loteries
- les biens qui sont livrés à domicile à intervalles réguliers (par ex. livraison de légumes).



Sauf exception, quand vous faites un achat sur Internet, vous avez le droit :

- de renoncer à votre achat
- dans un délai de rétractation minimum de 7 jours ouvrables
- sans motif
- et sans frais.

Dans les 30 jours, le vendeur doit vous rembourser la totalité des sommes versées :

- le prix d'achat,
- les frais d'administration et de livraison,
- mais pas les frais de renvoi.

GARANTIE LÉGALE DE 2 ANS

Un produit acheté auprès d'un webshop bénéficie de la même garantie qu'un produit acheté dans un magasin classique, à savoir une garantie légale de 2 ans** . Si le bien s'avère défectueux ou ne correspond pas à votre commande, vous avez droit à sa réparation ou à son remplacement endéans un délai raisonnable, ou, si ni l'un ni l'autre ne sont possibles, au remboursement du montant de l'achat ou à une réduction de prix. La garantie légale peut être portée à 1 an pour les biens d'occasion.

Le recours à la garantie est sans frais pour l'acheteur. Cela signifie que vous ne devez pas supporter les frais de renvoi dans le cas où la garantie s'applique. Soit le vendeur se charge de la reprise de l'article, soit il vous rembourse les frais de renvoi.



GARANTIE COMMERCIALE ET EXTENSION DE GARANTIE PAYANTE

Pour tout produit acheté, vous bénéficiez d'une garantie de 2 ans. Parallèlement à cette garantie légale, il vous est souvent offert une garantie commerciale ou proposé une extension de garantie payante.

La garantie commerciale est généralement offerte par le fabricant. Il ne s'agit pas d'une garantie obligatoire. Le fabricant est libre d'en déterminer ses propres conditions. Elle peut ainsi avoir une durée d'un an. Toutefois, vous continuez de bénéficier de la garantie légale de 2 ans à l'égard du vendeur.

L'extension de garantie payante est plutôt une forme d'assurance à laquelle vous pouvez souscrire. Analysez attentivement les conditions de l'extension de garantie qui vous est proposée afin qu'elle ne fasse pas double emploi avec les garanties légale et commerciale qui sont, elles, gratuites.

Vous avez droit à la garantie légale sans que cela ne vous occasionne des frais.

*** Durant les six premiers mois, le vendeur est présumé responsable. Au-delà de cette période, il pourra vous demander de prouver qu'il s'agit bien d'un défaut de fabrication.*

Comment éviter les pièges?

Acheter sur Internet offre de nombreux avantages mais comme, généralement, vous payez à l'avance des produits ou services qui seront livrés ultérieurement, il est utile d'adopter une certaine attitude critique avant de dépenser votre argent. Nombreux sont les consommateurs qui ont déjà été escroqués sur Internet et qui ont définitivement perdu leur argent.



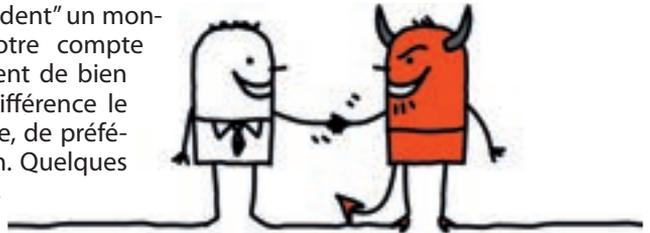
Vous pouvez éviter les fraudes. Rien ne vous oblige à acheter lorsque vous avez un doute ou qu'une offre semble trop belle pour être vraie. Soyez vigilant.

Certaines offres frauduleuses sont toutefois rédigées de façon très professionnelle et il n'est pas toujours évident d'éviter le piège. Cependant, il existe certains signaux vous permettant de reconnaître les arnaques. Voici quelques exemples et conseils pour vous aider à les éviter.

ESCROQUERIE SUR DES SITES DE VENTE AUX ENCHÈRES

Sur des sites de vente aux enchères comme eBay, vous pouvez être victime de différentes formes d'escroquerie. L'escroquerie la plus simple consiste à proposer un produit, en exiger le paiement et ne rien envoyer. D'abord, l'escroc s'assure une appréciation positive en mettant en vente plusieurs petits articles. Une fois qu'il a obtenu son appréciation, il vend un objet plus cher. Ce dernier n'est jamais livré et l'escroc disparaît dans la nature, avec votre argent.

En tant que vendeur, vous pouvez également être victime de fraude. Il existe ainsi des escrocs qui veulent acheter l'objet que vous mettez en vente. Ils paient "par accident" un montant trop élevé sur votre compte PayPal et vous demandent de bien vouloir rembourser la différence le plus rapidement possible, de préférence par Western Union. Quelques temps plus tard, vous découvrez que l'argent



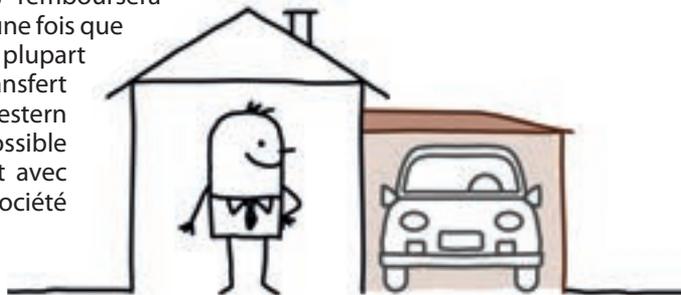
a disparu de votre compte PayPal. PayPal l'a effectivement retiré parce que l'objet a été payé à l'aide d'un compte piraté. Vous avez donc à la fois perdu votre objet et votre argent.

Contrôlez les données du vendeur. Posez des questions supplémentaires. N'effectuez jamais de paiement par transfert d'argent. Vérifiez la protection offerte par le site de vente aux enchères et méfiez-vous des prix déraisonnablement bas.

VOITURE D'OCCASION À PRIX EXCEPTIONNEL

Sur les sites Internet proposant des voitures d'occasion apparaissent des annonces pour des achats incroyablement intéressants. Des voitures presque flambant neuves, en parfait état, affichant peu de kilomètres au compteur mais avec beaucoup d'options, le tout pour un prix ridiculement bas. Le vendeur explique qu'il déménage à l'étranger.

Si vous réagissez à l'offre, il vous propose de payer le montant de l'achat ou une partie de celui-ci à une société de transport qui transportera la voiture depuis l'étranger jusqu'en Belgique pour que vous puissiez la faire inspecter. Si vous ne voulez pas acheter la voiture, pas de problème, la société de transport vous remboursera votre argent. Mais une fois que vous avez payé, la plupart du temps par transfert d'argent (par ex. Western Union), il est impossible d'entrer en contact avec le vendeur ou la société de transport.

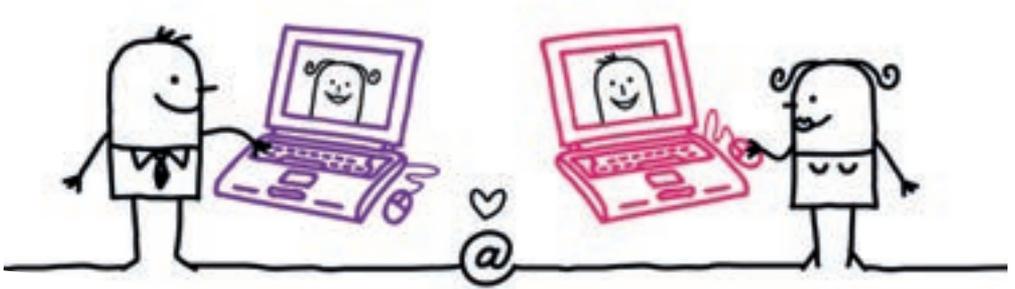


Ne payez jamais un achat onéreux tel qu'une voiture avant d'avoir pu l'inspecter de vos propres yeux. Ne versez pas non plus d'acompte. Ne payez jamais un achat par transfert d'argent. Ne croyez pas aux prix extraordinairement bas.

SITES DE RENCONTRE : FRAIS IMPRÉVUS À LA CLÉ

Sur la plupart des sites de rencontre, vous pouvez vous inscrire gratuitement pour une période d'essai. Contrôlez dans les conditions générales ce que vous pouvez faire ou ne pas faire pendant cette période d'essai gratuite et quand la période d'essai se transforme en abonnement payant.

Il arrive aussi que le montant de la cotisation d'affiliation ne soit pas clairement précisé. Vous pensez parfois que le montant indiqué vaut pour 6 mois d'affiliation alors qu'il couvre seulement 1 mois et que vous devez payer au final six fois cette somme. Ou bien votre affiliation est reconduite tacitement et vous ne le remarquez qu'une fois le montant prélevé de votre carte de crédit.



Lisez attentivement toutes les informations sur le prix et les conditions d'affiliation avant de vous inscrire. Vous trouverez ces infos dans les conditions générales de vente mais trop souvent en "petits caractères". Soyez prudent face aux menteurs qui se cachent derrière de faux profils. Ils utilisent votre compassion pour vous demander de leur envoyer de l'argent (pour vous rendre visite, pour des raisons médicales ou financières, etc.).

DES TICKETS ONÉREUX MAIS SANS GARANTIE DE QUALITÉ NI DE LIVRAISON

Il est souvent très difficile de se procurer un billet pour un concert ou une compétition sportive à haute fréquentation. Les véritables fans veulent parfois déboursier des sommes astronomiques pour obtenir un billet qui n'offre aucune garantie. Vous ne savez pas quelle place vous allez obtenir, vous ne savez même pas si vous allez recevoir le billet. Peu importent les noms ronflants, les nombreux logos et les belles promesses. Fiez-vous uniquement aux canaux de vente officiels qui sont autorisés par l'organisateur à vendre des billets.



Regardez sur le site web de l'organisateur quel site web est autorisé à vendre des billets et évitez tous les autres sites de vente de billets, aussi impressionnants puissent-ils paraître. Vous trouverez plus de conseils sur www.ilovemyticket.be.



LOUER UNE MAISON DE VACANCES QUI EST DÉJÀ LOUÉE



Si vous voulez louer une maison de vacances, vous devez la plupart du temps payer le prix de la location à l'avance alors que, bien souvent, vous ne partez en vacances que plusieurs mois plus tard. Certains escrocs copient les informations relatives aux maisons de vacances existantes, les proposent à la location et font effectuer le paiement sur leur compte. Vous ne vous rendez compte de la supercherie que lorsque vous remarquez sur place que l'habitation est déjà louée à d'autres vacanciers. D'autres encore mettent en location des habitations dont l'adresse est fictive.

Informez-vous sur l'agence de location. Depuis combien de temps est-elle enregistrée? Parle-t-on d'elle dans des forums? L'adresse de l'agence et de l'habitation sont-elles exactes? Vérifiez l'adresse sur des cartes satellites telles que Google Maps. Prenez contact par téléphone et posez des questions. Proposez de verser un acompte raisonnable plutôt que le montant total et payez avec une carte de crédit si possible.

DES ÉCHANTILLONS GRATUITS DE PRODUITS MIRACULEUX AU PRIX FORT

Via des publicités sur des sites de réseaux sociaux et autres, des annonces vous proposent d'essayer gratuitement des produits censés faire des miracles. La seule chose que vous devez faire, c'est transmettre les données de votre carte de crédit en vue de payer les frais d'expédition.

Vous recevez bien l'échantillon gratuit. Mais un mois plus tard, vous avez la surprise de recevoir un nouveau paquet de ce produit miraculeux alors que vous n'avez rien demandé. Une somme est ensuite prélevée de votre carte de crédit et ce, sans votre accord.

Un vendeur qui vous envoie un colis non demandé et qui prélève de l'argent via votre carte de crédit sans votre accord se rend responsable d'une pratique commerciale déloyale interdite par la loi. Vous devez immédiatement faire opposition auprès de l'émetteur de votre carte de crédit.

CONTREFAÇON CHÈREMENT PAYÉE

Des marques connues sont souvent tellement convoitées que des escrocs n'hésitent pas à tirer profit de la vente de produits contrefaits, sur Internet également. Certains webshops frauduleux font tout pour passer pour le distributeur officiel de la marque. Même l'adresse du site web paraît vraie. Les produits sont vendus moins chers sous prétexte que le site web serait un "outlet".



Lorsque les produits arrivent en Belgique, ils sont interceptés par la douane et détruits. Vous perdez votre argent et souvent, vous recevez en plus une mise en demeure de la part du représentant de la marque vous demandant de payer une indemnité.

Certains articles de contrefaçon tels que des médicaments ou pièces détachées automobiles sont carrément dangereux. En Belgique, seuls les pharmaciens agréés peuvent vendre des médicaments sur Internet.

Vérifiez le site web de la marque pour connaître les webshops autorisés à vendre leurs produits. Méfiez-vous des sites web sur lesquels ces produits sont proposés à des prix incroyablement bon marché. Ce n'est pas parce que les photos que vous voyez sur le site web sont authentiques que le produit que vous allez recevoir le sera. Si, de bonne foi, vous avez tout de même acheté un produit de contrefaçon, opposez-vous au paiement de l'indemnité et consultez le CEC.

CONSEILS POUR LES ACHATS EN LIGNE

Assurez-vous que vous effectuez un achat auprès d'un vendeur en ligne fiable. Introduisez le nom du site dans l'outil Howard, accessible via www.cecbelgique.be. Si vous n'obtenez pas de résultat satisfaisant, opérez un examen critique du site web :



- Y a-t-il une adresse géographique ? Un numéro de boîte postal est difficilement traçable.
- Y a-t-il une ligne de téléphone fixe ? Avec une carte de GSM prépayée, l'escroc ne laissera aucune trace. Téléphonnez au numéro pour vérifier qu'il fonctionne et est correct.
- L'entreprise est-elle enregistrée ? Recherchez son numéro d'entreprise et vérifiez-en la véracité sur le site web de la Commission européenne, VIES (http://ec.europa.eu/taxation_customs/vies).
- Vérifiez la date d'enregistrement du site sur www.eurodns.com.
- Cherchez via Google ou un autre moteur de recherche si le site web est cité sur des forums. Le nom du site web a-t-il la réputation de ne pas être fiable ?
- Redoublez de vigilance à l'égard des fenêtres qui s'affichent sur votre écran sans manipulation de votre part et qui concernent des offres commerciales.
- Ne vous fiez pas bêtement aux labels mais vérifiez sur le site web du label si le vendeur y est effectivement affilié.
- Posez des questions sur le produit et évaluez le sérieux des réponses données.
- Le prix affiché est-il le prix à payer ? Reprend-il les frais administratifs et d'envoi ?
- Quelle garantie est octroyée sur les produits ?
- Le site mentionne-t-il votre droit de rétractation ? De façon correcte ?

- Le site web propose-t-il un système de paiement sécurisé (https ou cadenas) ? Ne payez jamais avec Western Union ou un autre système de transfert d'argent.
- Des conditions générales sont-elles disponibles ? Si oui, sont-elles suffisamment claires ?
- Conservez les données de votre commande, effectuez si nécessaire une impression de votre écran (print screen).
- Si vous avez des doutes, renseignez-vous auprès du CEC ou d'une autre source fiable.
- Ne croyez jamais ce qui est trop beau pour être vrai.

RÉAGISSEZ RAPIDEMENT EN CAS D'ARNAQUE

- Si vous avez payé avec une carte de crédit, demandez à l'émetteur de la carte de crédit de révoquer le paiement. S'il s'avère après enquête que vous avez été dupé, vous serez remboursé.
- Consultez le CEC ou un autre service juridique de défense des consommateurs pouvant vous aider.
- Si vous êtes victime d'une fraude sur Internet, vous pouvez le signaler sur www.ecops.be qui est géré par la police judiciaire et le SPF Economie.



Le CEC a été mis en place pour informer les consommateurs de leurs droits en Europe et les aider à résoudre gratuitement leurs litiges transfrontaliers.

Notre permanence juridique est accessible du lundi au jeudi, de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.

Vous pouvez introduire votre plainte via le formulaire en ligne mis à votre disposition sur www.cecbelgique.be.

Cette publication émane du projet "réseau des Centres Européens des Consommateurs – ECC-Net" qui est subsidié par la Commission européenne dans le cadre du Programme d'action communautaire dans le domaine de la politique des consommateurs pour 2007-2013, par le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie et par **TEST** achats



CEC Belgique
Rue de Hollande 13
1060 Bruxelles
tél.: 02 542 33 89
fax: 02 542 32 43
info@cecbelgique.be
www.cecbelgique.be

La Commission européenne ne peut être tenue responsable du contenu de cette publication.

Editeur responsable : Edith Appelmans

Mai 2012

ISBN : 978-2-930241-98-2