



9 règles à suivre pour réussir ses achats en ligne

Le commerce électronique ne cesse de gagner en popularité. Voici comment éviter les pièges et tirer le maximum de nos achats.

Par Emmanuelle Gril

Durant la pandémie, le commerce en ligne a littéralement explosé. Cette popularité ne s'est pas démentie depuis, puisque selon les plus récentes données disponibles¹, deux adultes québécois sur trois ont fait des achats sur internet en 2022. Même si ce sont les Québécois de 25 à 34 ans qui détiennent la palme (ils représentent 95 % de cyberacheteurs), la tranche des 55-64 ans n'est

pas en reste (63 %), ni celle des 65-74 ans (56 %). Quant aux consommateurs âgés de 75 ans et plus, 43 % ont navigué sur le Web pour effectuer des emplettes. Autant dire que toute la population s'est mise à fureter sur la toile pour faire son magasinage ! Afin que l'expérience et les transactions se déroulent sans problème, mieux vaut appliquer les quelques règles de base qui suivent.

1. VÉRIFIER LA FIABILITÉ DU SITE DU VENDEUR

Avant tout, on devrait vérifier si le site du vendeur est sécuritaire. « Il est préférable de faire affaire avec un commerçant qui a pignon sur rue. Comme les sites frauduleux sont nombreux, on doit se montrer prudent », souligne Sylvie De Bellefeuille, avocate et conseillère budgétaire et juridique à Option Consommateurs. Le bon réflexe ? Repérer les lettres « https » au début de l'adresse dans la barre du navigateur. Il faut toutefois savoir que les nouveaux moteurs de recherche peuvent masquer cette information et qu'ils la remplacent habituellement par un symbole de cadenas. Le cadenas est ouvert ou absent ? C'est le signe que le site n'est pas sécurisé et qu'il est préférable de l'éviter. Autre bon conseil : mettre à jour notre navigateur Web en téléchargeant systématiquement la dernière version disponible.

2. SE MÉFIER DES OFFRES TROP BELLES POUR ÊTRE VRAIES

Ce sac à main d'une grande marque offert à une fraction du prix nous fait de l'œil ? « Si c'est trop beau pour être vrai, c'est probablement parce que ce n'est pas vrai ! » prévient Sylvie De Bellefeuille, en mentionnant que ce type d'offres abonde sur les réseaux sociaux et qu'elles devraient nous inciter à la prudence. Pour repérer une fausse aubaine, on prête attention à ces indices : il faut payer le produit à l'avance pour obtenir une réduction ou débloquer la transaction ; la politique de retour ou de remboursement est floue ou inexistante ; il est impossible de conclure l'achat avec un mode de paiement sécuritaire (cartes de crédit, PayPal) et il faut effectuer un virement de fonds électronique. En présence de ces alertes, mieux vaut passer son tour !

3. DISTINGUER LE VRAI DU FAUX DANS LES COMMENTAIRES PUBLIÉS

Aujourd'hui, il est facile d'inscrire un commentaire sur le site d'un commerçant pour donner son opinion sur un produit. Il est d'ailleurs fréquent qu'on sollicite notre avis

Des références et des outils pour assurer sa sécurité en ligne

Centre canadien pour la cybersécurité : comment faire des achats en ligne en toute sécurité.
cyber.gc.ca/fr

Office de la protection du consommateur : section pour les consommateurs, achats par internet.
opc.gouv.qc.ca

ScamAdviser : outil de vérification de la fiabilité d'un site. scamadviser.com

après un achat. Si ces remarques peuvent fournir de bonnes indications sur la qualité d'un produit ou d'un service, on ne devrait pas les suivre aveuglément pour autant. En effet, les commentaires en question pourraient tout aussi bien provenir d'employés de l'entreprise ou de la concurrence, voire d'un robot, signale Sylvie De Bellefeuille. C'est pourquoi il faut les prendre avec un grain de sel. Comment séparer le vrai du faux ? En privilégiant les commentaires des clients vérifiés (badge d'achat vérifié, photo, date de l'achat, etc.), en se méfiant du vocabulaire trop promotionnel (meilleur produit, sensationnel, incontournable, etc.) et en recherchant des avis sur différents sites. Certains outils, comme ReviewMeta.com ou Fakespot.com, aident aussi à repérer les faux avis.

4. CONSULTER LES MENTIONS LÉGALES EN PETITS CARACTÈRES

Personne n'aime lire les petits caractères, pourtant on ferait bien de procéder à quelques vérifications avant d'appuyer sur le bouton « Payer ». Les mentions légales sont obligatoires sur tous les sites de commerce en ligne. On trouve généralement le lien qui y mène au bas de la page d'accueil. Le site devrait aussi indiquer les coordonnées du commerçant (numéro de téléphone, courriel ou adresse postale), ainsi que les façons de contacter le service à la clientèle. Si ces renseignements sont absents, on tourne les talons ! ▶

Le montant des achats en ligne par les adultes québécois en 2022 est estimé à :

16,4
milliards
de dollars

La valeur moyenne des achats est d'environ :

312 \$
par mois

Source : *Le commerce électronique au Québec*, enquête NETendances, 2022.

Opter pour des applications de paiement mobile – avec des portefeuilles numériques comme Apple Pay ou Google Wallet – nous protège mieux de la fraude que si on transmet les renseignements de notre carte de crédit directement sur le site du commerçant.

5. S'INFORMER DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Sur un site fiable, on peut toujours consulter les conditions générales qui s'appliquent à la vente ou à l'utilisation des produits. Celles-ci fournissent les détails relatifs aux procédures d'envoi, de retour, d'échange ou de remboursement, ainsi qu'aux frais et aux délais de livraison. Ces informations sont précieuses, car elles nous permettent de savoir comment procéder si l'article est défectueux ou qu'il ne correspond pas à nos attentes. Par exemple, il est bon de vérifier si, en cas de retour, on devra payer les frais de livraison, une exigence qui tend à se généraliser.

6. PRENDRE GARDE AUX FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

Pour éviter les mauvaises surprises, mieux vaut se renseigner sur les frais de livraison, une information qui devrait nous être fournie avant de finaliser l'achat. À ce propos, Sylvie De Bellefeuille mentionne aussi que « si le produit est expédié de l'extérieur du Canada, les frais de douanes peuvent être coûteux ». Il faut également vérifier dans quelle devise s'effectue la transaction : si elle est conclue en dollars américains, par exemple, cela fera augmenter la facture.

7. SÉCURISER LE PAIEMENT

Sylvie De Bellefeuille recommande fortement de payer avec une carte de crédit standard plutôt qu'avec une carte prépayée ou par Interac. En effet, ce n'est qu'avec la première qu'on pourra réclamer une rétrofacturation à l'émetteur de la carte de crédit si le produit n'est pas livré dans les délais prescrits ou que les conditions du contrat n'ont pas été respectées par le commerçant. « La Loi sur la protection du consommateur [LPC] prévoit cette mesure de sécurité supplémentaire lorsqu'il s'agit d'achats à distance, comme celles effectuées en

ligne », précise la conseillère. Par ailleurs, opter pour des applications de paiement mobile – avec des portefeuilles numériques comme Apple Pay ou Google Wallet – nous protège mieux de la fraude que si on transmet les renseignements de notre carte de crédit directement sur le site du commerçant.

En avoir plus pour son argent

Magasiner sur internet permet de comparer facilement les prix, mais aussi d'utiliser des outils qui aident à trouver des aubaines. Sur le web, les extensions Honey et Karma, par exemple, dénichent des codes promotionnels et les appliquent aux transactions qu'on est en train de faire sur le site du marchand. Quant à l'extension Le Camelizer, elle passe au crible les prix des articles vendus sur Amazon. Marie-Ève Leclerc, rédactrice en chef du site Milesopedia, mentionne qu'en passant par des portails de magasinage en ligne, on peut aussi obtenir des points ou des remises en argent. « À ce propos, Rakuten Canada et le Club Boomerang sont deux options intéressantes, dit-elle. Avec Airmilesshops.ca et Aéroplan, on peut également accumuler des Air Miles ou des points Aéroplan grâce à nos achats. »

Il est également possible de lier son compte Rakuten avec sa carte Scène+ pour en maximiser les avantages. Précision importante : afin d'obtenir les points et les récompenses, on doit effectuer les transactions par le biais du portail et non pas directement sur le site du commerçant. Pour découvrir d'autres stratégies, on gagne à consulter le guide *Obtenir les meilleures récompenses et rabais sur les achats en ligne* sur le site milesopedia.com (section Guides-Tutoriels).

8. PROTÉGER SES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

L'Office de la protection du consommateur rappelle que lors d'une transaction électronique, on ne devrait fournir que les renseignements strictement nécessaires à l'achat. Si le commerçant réclame notre numéro d'assurance sociale ou d'autres informations confidentielles, c'est louche. On devrait également s'assurer que le commerce en ligne a une politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels. Ces politiques sont habituellement affichées sur le site. Bon à savoir : on évite de faire des achats en ligne si on est connecté à un réseau sans fil public, car des fraudeurs pourraient s'y connecter et s'emparer de nos renseignements personnels.

9. USER DE PRUDENCE EN ACHETANT D'UN PARTICULIER

Acheter des produits usagés est une option populaire pour payer moins cher et consommer de façon plus durable. Cela dit, en faisant affaire avec un particulier,

on ne bénéficie pas de la protection de la LPC. « Il y a beaucoup de fraudes dans ce domaine, indique Sylvie De Bellefeuille. C'est pourquoi on ne devrait jamais payer avant d'avoir vu et pris possession du produit, car le vendeur pourrait disparaître avec notre argent ! » À ce propos, rappelons qu'il n'est pas possible d'annuler un virement Interac si celui-ci a déjà été accepté par le destinataire. ●

Les ventes en ligne à la hausse

On s'attend à une augmentation de 60 % des ventes mondiales par achats en ligne, qui passeront de 5000 milliards de dollars américains en 2023 à un peu plus de 8000 milliards de dollars américains d'ici 2026.

¹ Le commerce électronique au Québec, enquête NETendances 2022, Académie de la transformation numérique.



Vous êtes grands-parents, vous avez de la difficulté à avoir accès à vos petits-enfants? Vous êtes privés de ce lien inestimable?

Sachez que l'Association des grands-parents du Québec est là pour vous!

Pour la défense du droit d'accès à nos petits-enfants!



Association
des grands-parents
du Québec
(ADGPG)

Pour nous contacter et nous connaître

www.grands-parents.qc.ca

Ligne d'écoute : 1 866 745-6110





Bourse

Le jargon des analystes à votre service

Les rapports de recherche rédigés par des analystes sont des outils précieux pour investir avec succès. À la condition de ne pas s'y fier les yeux fermés ! On décrypte ça pour vous.

Par Dominique Lamy