

# Pour magasiner en ligne en toute sécurité

Le magasinage en ligne est différent du magasinage au centre commercial du quartier. Vous ne pouvez pas parler au marchand, toucher le produit qui vous intéresse, ni surveiller l'usage qui est fait de votre carte de crédit. Voici quelques conseils qui vous aideront, vous et votre famille, à magasiner en ligne en toute sécurité.

## Sachez...

### Avec qui vous transigez

► Assurez-vous de trouver le nom, l'adresse et les numéros de téléphone et de télécopieur du marchand sur son site Web pour savoir à qui vous adresser pour obtenir de plus amples renseignements. Vérifiez le site Web pour savoir s'il y a des certificats ou des sceaux d'assurance de la qualité.

### Ce que vous achetez

► Vous ne pouvez toucher, essayer ni vérifier quoi que ce soit que vous achetez en ligne. Vous devez donc vous fier à la parole des marchands. Recherchez des sites Web qui offrent une grande quantité d'information détaillée sur les produits et services que vous voulez acheter.

► Connaissez-vous le prix total de vos achats? Y-a-t-il des frais de manutention et d'expédition, des taxes ou des droits qui s'ajoutent au prix d'achat? Quelle est la devise utilisée? En cas de doute, communiquez avec l'entreprise.

### Ce à quoi vous vous engagez

► Les marchands en ligne devraient rendre disponible une copie des modalités de la transaction rédigées dans un langage clair. Lisez attentivement l'information pour savoir ce à quoi vous vous engagez quand vous faites votre commande. Assurez-vous d'avoir une description claire des produits et services que vous achetez, ainsi que le prix total.

► Sachez comment procéder pour modifier ou annuler votre commande. Renseignez-vous sur les modes de paiement, les possibilités de livraison, les garanties et les solutions offertes si vous ne recevez pas votre commande.

### Quoi faire si vous n'êtes pas satisfait de votre achat

► Quelle est la politique de retour des produits de l'entreprise (remboursement ou crédit)? Le site Web du marchand comporte-t-il un processus équitable et simple de traitement des plaintes, préoccupations et interrogations? Indique-t-il clairement à qui incombe le service après vente?

### Si vos enfants naviguent en sécurité

► Vos enfants pourraient recevoir du « courriel-poubelle » qui les relie à des sites offensants ou frauduleux. De plus, des entreprises obtiennent

souvent de l'information de marketing à partir de concours et de jeux destinés aux enfants. Sachez quels sites vos enfants visitent sur Internet et quels renseignements ils reçoivent et partagent avec d'autres. Affichez près de votre ordinateur une copie de la *Promesse du jeune internaute*, de l'Association canadienne des fournisseurs Internet (<http://www.caip.ca/issues/childspledge-fr.htm>).

► Voici des liens vers d'autres excellents sites Web qui pourront vous aider, vous et votre famille, à mieux utiliser Internet.

**Réseau éducation-médias :** <http://www.reseau-medias.ca/fre/>

**Association canadienne du marketing :**  
[http://www.the-cma.org/fr\\_index.html](http://www.the-cma.org/fr_index.html)

**Normes canadiennes de la publicité :**  
[http://www.adstandards.com/fr/le\\_code\\_enfant.htm](http://www.adstandards.com/fr/le_code_enfant.htm)

### Ce que fait l'entreprise des renseignements qu'elle obtient de vous

► De nombreux marchands utilisent ces renseignements pour élaborer des profils commerciaux ou pour vendre à d'autres leurs listes d'adresses. Auparavant, les entreprises devaient obtenir votre permission. Les marchands dignes de confiance publient toujours leur politique concernant la protection des renseignements personnels. Quand l'entreprise n'a pas de politique, ou si vous n'êtes pas à l'aise avec celle-ci, ou si vous hésitez à donner les renseignements demandés, pensez-y bien avant d'acheter quoi que ce soit.

### Si le système de paiement est sécurisé

► Avant de donner votre numéro de carte de crédit ou d'autres renseignements financiers, vérifiez si le marchand dispose d'un système de transaction sécurisé. La majorité des navigateurs Internet indiquent si la communication en ligne est protégée. Recherchez un de ces indices :

- un icône, souvent un cadenas affiché au bas de l'écran, qui doit être en position fermée;
- l'adresse du site Web commence par **https://** — le s indique que le site est sécuritaire.

## Attention...

### Aux encans en ligne

► Les enchères en ligne peuvent être risquées. Vérifiez qui vend l'article. Sachez ce que vous achetez et obtenez une description écrite de l'article au cas où vous n'en seriez pas satisfait.

► Quand vous achetez d'un particulier, les lois de protection du consommateur ne s'appliquent pas. Lisez les règlements du site où se déroulent les encans. Les meilleurs tiennent des dossiers sur la satisfaction des clients et comportent des mécanismes de règlement des différends.

### Aux achats à l'étranger

► N'oubliez pas que les achats à l'étranger comportent plus de risques. Quand vous calculez le prix, ajoutez les coûts de manutention et d'expédition, les taxes, les droits et la conversion des devises. Renseignez-vous sur les garanties. Vérifiez si les produits répondent aux normes canadiennes. (Allez à <http://www.hc-sc.gc.ca/ehp/dhm/bsp/consommation.htm> pour obtenir de plus amples renseignements.)

## Méfiez-vous...

**Des offres qui semblent trop belles pour être vraies.**

**Des promesses d'une prime alléchante en échange d'un achat à prix modique.**

**Des offres qui exigent une dépense d'argent avant d'obtenir l'offre spéciale ou le prêt.**

► Il s'agit là de bons indices de fraude. Vérifiez les sites Web suivants pour obtenir plus de détails :

**Bureau de la concurrence :**  
<http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/cp01031f.html>

**Gendarmerie royale du Canada :**  
<http://www.rcmp-grc.gc.ca/scams/ecbweb-f.htm>

**PhoneBusters :** <http://www.phonebusters.com/Fr/index.htm>

ISBN 0-662-65937-6  
N° de catalogue RG23-95/2001  
53519B



20 p. 100 %  
matières recyclées

## Renseignements supplémentaires

**Bureau d'éthique commerciale :** <http://www.canadiancouncilbbb.ca>

**Association des banquiers canadiens :** <http://www.cba.ca/fr/index.cfm>

**Association canadienne du marketing :**  
[http://www.the-cma.org/fr\\_index.html](http://www.the-cma.org/fr_index.html)

**Passerelle d'information pour le consommateur canadien :**  
<http://infoconsommation.ca>

► Ces renseignements vous sont offerts par les ministères des provinces et territoires suivants qui sont responsables de la consommation, ainsi que par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada (<http://carrefourdesconsommateurs.ic.gc.ca>) :

---

**Ontario** (<http://www.cbs.gov.on.ca>)

---

**Québec** (<http://www.opc.gouv.qc.ca>)

---

**Nouvelle-Écosse**  
(<http://www.gov.ns.ca/snsmr/consumer/savvy/default.asp>)

---

**Nouveau-Brunswick** (<http://www.gov.nb.ca/justice/doc3ft.htm>)

---

**Manitoba** (<http://www.gov.mb.ca/cca/consumb/index.fr.html>)

---

**Colombie-Britannique** (<http://www.ag.gov.bc.ca/cs>)

---

**Île-du-Prince-Édouard**  
(<http://www.gov.pe.ca/oag/ccaid-info/index.php3>)

---

**Saskatchewan** (<http://www.saskjustice.gov.sk.ca>)

---

**Alberta** (<http://www.gov.ab.ca/gs/information/consumer>)

---

**Terre-Neuve et Labrador** (<http://www.gov.nf.ca/gsl/tp1>)

---

**Yukon** (<http://www.gov.yk.ca/depts/objectives/obj-justice.html>)

---

**Territoires du Nord-Ouest** (<http://www.maca.gov.nt.ca>)

---

**Nunavut** (<http://www.gov.nu.ca/cgt.htm>).