



20

Acheter mieux



Internet Le prix n'existe plus!

Le consommateur d'aujourd'hui se méfie des achats d'impulsion et mène l'enquête avant d'arrêter son choix : Internet se révèle son meilleur allié. Par Pascale Mougenot

S'informer

www.economie.gouv.fr/dgccrf
un site gouvernemental où l'on trouve l'actualité des lois encadrant la consommation ainsi que des fiches pratiques.

www.cec-zev.eu
le réseau européen des consommateurs ; utile pour une vision moins hexagonale.

www.societe.com
pour être sûr que le site de la société sur laquelle on « surfe » n'est pas fantôme ni en liquidation...

Selon une étude réalisée en 2009 par le Credoc pour eBay, « 45 % des internautes français pensent qu'Internet leur donne plus de pouvoir afin de consommer mieux et moins cher ». On pourra rétorquer que le pionnier du commerce en ligne entre particuliers – qui a toujours encouragé ses utilisateurs à comparer les prix, échanger des avis sur les produits proposés et évaluer les vendeurs – avait tout intérêt à ce que le sondage valorise Internet. Mais, de fait, ce canal a profondément bouleversé notre relation à la consommation. L'Observatoire Cetelem 2011 fait chorus : qualifié de « couteau suisse du processus d'achat », Internet serait utilisé par 87 % des plus de

50 ans et 90 % des moins de 30 ans avant tout achat important ! Côté source d'information, au même titre que les sites comparateurs, il constate la montée en puissance, notamment auprès des plus jeunes, des blogs, des groupes de discussions et autres forums. « Je compare très attentivement les prix », affirme 59 % des Européens – en France : 54 % des moins de 30 ans, 60 % des plus de 50 ans. Logiquement, ce sont les achats chers ou à fort contenu technologique qui incitent le plus à mener l'enquête : pour des biens d'équipement de la personne, de la maison ou du high tech, 93 % des Français effectuent une recherche préalable à l'achat. Des chiffres ébouriffants de nature à susciter des vocations !

**GARE À LA
CONTREFAÇON !**

Les contrefaçons sont nombreuses sur Internet. Mieux vaut les repérer avant d'acheter. Faites preuve de la plus grande vigilance si un prix affiché est anormalement bas et soyez très attentif à la description du produit. Assurez-vous de la notoriété du vendeur en consultant les forums en ligne ou en tapant son nom + problème sur un moteur de recherche. Si c'est un particulier, vérifiez s'il n'a pas un stock d'articles identiques à écouler...



Pour rester un consommateur averti, l'acheteur se doit d'être en alerte permanente. Ces dernières années, l'hégémonie croissante de Google a pu inciter certains à lui déléguer le soin de trouver la « bonne » source. Un peu trop sans doute ! En réponse à chaque requête envoyée sur le moteur, il faut savoir que les sites qui figurent en « tramé » en haut de la première page de réponses sont sponsorisés, tout comme ceux du bas de page ; seuls ceux qui occupent le milieu de la très convoitée première page apparaissent parce qu'ils sont jugés par le moteur de recherche plus pertinents ou/et qu'ils ont fait l'objet des recherches les plus nombreuses de la part des internautes.

Changement de règles

Le nouvel algorithme de Google, lancé novembre 2011 pour privilégier les contenus « frais », n'a fait que brouiller les pistes. Tout en invitant à se poser les bonnes questions : comment se fier à un intermédiaire qui est devenu une référence mais qui change les règles du jeu à sa guise ? Le bon sens veut donc que l'on conserve ses habitudes de consultation du Web et que l'on continue d'indexer sa propre base de données de « favoris » afin de ne pas devenir trop « google dépendant ». L'usage montre en effet que certains sites, qui n'apparaissent jamais sur les moteurs de recherche, s'avèrent néanmoins des plus intéressants.

PHOTO : ISTOCK PHOTO

**Les
coups de cœur
de Pascale****S'inviter sur le canapé
d'un inconnu****couchsurfing.org**

Couchsurfing.org est un drôle de site qui propose à des inconnus de se prêter gracieusement un coin de canapé. Considéré comme farfelu lors de son lancement, il a rencontré un succès planétaire démontrant que la société de consommation n'a pas complètement tué les valeurs d'hospitalité !

Acheter l'introuvable**priceminister.com**

Bruno (40 ans) est fan de musique classique en général et d'opéra en particulier. Il a pris l'habitude d'acheter sur Amazon, le plus souvent auprès de particuliers habitant le bout du monde, des enregistrements rares et des CD qui n'ont pas été édités en France. Méfiant au départ, il assure n'avoir eu que des bonnes surprises et même avoir trouvé ainsi d'autres passionnés avec qui les échanges sont devenus, au fil du temps, « presque amicaux ». Ludovic (43 ans) s'intéresse à l'histoire de Paris. Autrefois,

il écumait les bouquinistes pour dénicher des livres épuisés. Désormais, il les trouve sur Priceminister. « Ils sont tous sur le site et je peux même faire jouer la concurrence », souligne-t-il.

Prendre soin de la planète**mescoursespouurlaplanète.com**

Mescoursespouurlaplanète.com est « le » portail à connaître pour consommer responsable. Initié par Graines de changement, une agence d'informations positives sur le développement durable, ce guide pratique en ligne est une mine !

**Regrouper ses cartes
de fidélité****fidall.com**

La dématérialisation des cartes de fidélité est en bonne voie avec Fidall qui permet de les charger sur son mobile et invite les commerçants à abandonner complètement le support en plastique. Les magasins Truffaut, par exemple, proposent ainsi des cartes de fidélité entièrement virtuelles.

**ACHETER
HORS DE L'UE**

Les règles qui s'appliquent sont plus contraignantes. Vous devez vous assurer que le produit que vous souhaitez acheter n'est pas interdit à la vente en ligne en France (cigarettes, médicaments, contrefaçons...) et vérifiez si l'article est soumis à des droits de douane. N'oubliez pas que vous devrez vous acquitter de la TVA française et prenez éventuellement en compte les frais de change que risque de vous facturer votre banque. Enfin, sélectionnez soigneusement le site sur lequel vous achetez ! La consultation des sites dénonçant les escroqueries à l'international (nombreuses) peut s'avérer utile avant de se lancer (Fraudwatchers.org par exemple).



Quelques règles à connaître avant d'acheter sur Internet

1 Vérifier la fiabilité du site : mentions légales - adresse postale, registre du commerce, numéro Siren, tout doit y figurer ; le « Qui sommes-nous ? » doit aussi être transparent.

2 Éviter de commander sur un site dont les conditions générales de vente ne sont pas accessibles ou pas claires.

3 Consulter les avis des autres consommateurs... sans être naïf ! Soyez attentifs aux dates

des avis déposés et apprenez à décrypter les « faux avis » (voir encadré p. 24). Si vous achetez auprès d'un particulier, vérifiez ses évaluations.

4 Comparer les sites avant d'acheter : le prix mais aussi l'accès une hot-line, les délais d'expédition et de retour en cas d'échange sont à étudier soigneusement.

5 Au moment du paiement en ligne, une page cryptée doit apparaître, commençant par « https » (c'est le « s »

qui fait toute la différence) et avec un petit cadenas en bas à droite. Désormais, les sites doivent aussi proposer un mode alternatif à la carte bancaire, prouvant qu'ils suivent l'air du temps (voir ci-dessous).

6 Au moment de la réception d'un achat, vérifier soigneusement la marchandise, apporter les réserves éventuelles sur le bon de livraison et en cas de litige envoyer un courrier en A/R dans les trois jours suivant la livraison.

+20%

C'est la croissance du chiffre d'affaires des transactions réalisées sur Internet au premier semestre 2011/2010.

Source : Fevad

Zoom

Payer en ligne en toute sécurité



S'informer

paypal.fr
kwixo.com
buyster.fr

Paypal n'a qu'à bien se tenir : Kwixo et Buyster débarquent avec des systèmes anticipant sur la vague du « m-commerce ». Confier son numéro de carte bancaire à un site Internet n'est pas toujours rassurant (*). Et les paiements par carte bancaire ne peuvent pas s'appliquer aux transactions entre particuliers. Le californien Paypal a, le premier, imaginé une solution innovante en proposant aux internautes d'ouvrir un compte permettant de sécuriser leurs règlements, un outil qui a déjà séduit 4 millions de Français (et 100 millions d'utilisateurs dans le monde). À noter qu'eBay, dont elle est filiale, impose depuis 2008 à tous les vendeurs de le proposer parmi les moyens de paiement acceptés. Et ça marche ! Plus de 80% des objets échangés sur le site le sont « via » Paypal, qui a su mettre en avant la performance de son système pour faire passer la douloureuse question des frais (0,25 € + 3,4% du montant de la vente à la charge du vendeur, le service étant gratuit pour l'acheteur). Accepté par de très nombreux sites de vente en ligne, Paypal s'est donc imposé.

L'année 2011 a toutefois vu la concurrence se réveiller. En juin, le Crédit Agricole (par le biais de sa filiale Fia-net et en partenariat avec LCL) lançait sa solution sécurisée de paiement en ligne, ouverte à tous (pas besoin d'être client de la banque). Baptisée Kwixo, elle permet, comme Paypal, de payer en ligne ou de transférer de l'argent depuis un ordinateur ou un mobile, avec des tarifs agressifs pour des transferts d'argent en ligne : 0,49 € par transfert, à la charge de l'expéditeur et quel que soit le montant envoyé. En septembre, c'était au tour de Buyster de se lancer, avec le soutien des principaux opérateurs mobiles (Bouygues, Orange et SFR) et une formule sensiblement identique. Ces portefeuilles électroniques anticipent clairement la vague annoncée du « m-commerce ». Reste à convaincre les marchands d'adhérer au principe et, demain, on pourra payer sa baguette avec son portable...

(*) certains sites marchands proposent le système 3D Secure Code (garantie supplémentaire signalée par le logo « Verified by Visa » ou « MasterCard Secure Code ») avec confirmation de son identité à chaque achat au moyen d'un code fourni par sa banque.