

Internet et vous



Devenir **un internaute averti**

**Ce guide, édité en octobre 2012, a été conçu et réalisé par
l'Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs.**

Textes : Philippe Capitaine, Sabine Rossignol,
Ludivine Coly-Dufourt, Amélie Jouve

Illustrations et conception graphique : Maya Lambert

Impression : L'Artésienne

Edito



Internet est devenu un outil de communication incontournable et fait partie intégrante de nos vies quotidiennes. Face aux possibilités toujours plus grandes offertes par les Technologies de l'information et de la communication (Internet, téléphone fixe, smartphone, etc.), le consommateur doit être en mesure d'acquiescer et de maîtriser une quantité d'informations grandissante.

Dans ce contexte technologique mouvant, l'information et la formation des consommateurs sont donc plus que jamais indispensables, afin de leur faire prendre conscience des avantages et des dangers de cet environnement à la fois utile et hostile.

Dans le cadre de notre mission d'éducation à une consommation plus responsable, l'Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs (ALLDC) s'engage sur cette thématique depuis plusieurs années (protection des données personnelles, commerce électronique, compteurs évolués). Ce guide pratique s'inscrit dans le prolongement de notre action quotidienne et souhaite donner aux consommateurs les clés et repères nécessaires pour une utilisation éclairée des supports numériques et d'Internet. Cet outil pédagogique concerne toutes les tranches d'âge et vise à sensibiliser et accompagner le plus grand nombre de consommateurs en leur donnant des conseils et des astuces pour dialoguer, jouer ou encore acheter sur Internet en toute sécurité et sérénité !

Bonne lecture et soyez vigilants !

Philippe Capitaine

Chargé de Mission Technologies de l'information et de la communication
Administrateur de l'ALLDC

Sommaire



Introduction : Devenir un internaute averti p.3

1 La messagerie

1. Un outil de communication fiable p.6
 2. Une porte ouverte aux intrusions p.7
 3. Quelques conseils utiles pour protéger votre e-mail des courriers indésirables p.8
-

2 Les réseaux sociaux, forums, blogs et autres messageries instantanées

1. Contrôlez les informations que vous diffusez p.13
 2. Respectez la vie privée d'autrui p.14
 3. Quelques conseils utiles pour bien utiliser ces services p.16
-

3 Le téléchargement de fichiers

1. Les différents types de fichiers téléchargeables p.20
 2. Quelques conseils utiles avant de télécharger p.21
-

4 L'achat en ligne

1. L'achat et la vente entre particuliers p.26
2. L'achat sur un site marchand p.28



Internet est l'un des phénomènes majeurs de la fin du XX^e siècle et du début du XXI^e, qui bouleverse les modes de fonctionnement traditionnels de la plupart des sociétés contemporaines. En quelques années, Internet a touché un public de plus en plus nombreux et satisfait des besoins de plus en plus variés, de la mise en réseau de la recherche, au commerce à distance en passant par les services administratifs en ligne ou la communication et le partage de fichiers, photos et documents entre particuliers. Toutefois, Internet est également le vecteur d'usages malveillants (spams, hameçonnage, cheval de Troie...).

Pour le consommateur, Internet se présente comme un moyen d'information et de communication très économique et totalement libéré des contraintes de temps et de distance.

Pour l'utilisateur professionnel, il s'agit d'un outil de promotion d'une très grande efficacité qui permet en outre de réaliser un grand nombre de transactions sans contrainte de calendrier et de situation, comme l'éloignement géographique entre l'utilisateur/client potentiel et l'administration ou l'entreprise.

le saviez-vous ?

Le principe d'Internet a été conçu par les milieux américains de la défense et de la recherche, à la fin des années 1960, puis il s'est progressivement généralisé au domaine civil et commercial. Limité à un millier environ en 1985, le nombre d'utilisateurs d'Internet est passé à plus de 2 millions en 1994 et à près de 1,250 milliards en 2007.

Source : La Documentation française

En effet, Internet, au-delà de la communication classique, autorise le choix entre un système passif, dans lequel il est possible de consulter un nombre infini de sites pour y recueillir des informations, et un système actif, dans lequel il est possible de donner une opinion, de passer des commandes, de jouer en ligne, de créer son propre site, de communiquer en direct avec un ou plusieurs interlocuteurs simultanément par écrit, par la voix et/ou par l'image.

Avec Internet, s'effacent les notions de distance et de temps. Finalement, c'est un peu comme si nous étions tous voisins dans le même cybermonde.

On voit ainsi apparaître de nouvelles règles du jeu par essence internationales et de nouveaux enjeux comme la protection de la vie privée, la sécurisation des données, l'information et la défense des cyberconsommateurs.

Mais quelles sont les pratiques les plus courantes des consommateurs sur Internet, comment les conseiller pour qu'ils apprennent à utiliser ces nouvelles technologies de manière sécurisée et en toute connaissance de cause ?

Ce guide aborde la messagerie, les réseaux sociaux, le téléchargement, le e-commerce et constituera, nous le souhaitons, un outil pédagogique utile pour une utilisation responsable d'Internet !

le saviez-vous ?

Selon Médiamétrie, la France comptait 38,23 millions d'internautes en février 2011, soit 71,3 % des Français de 11 ans et plus.

La Messagerie



La messagerie

La messagerie, appelée également courrier électronique ou mailbox, est sans nul doute le service le plus utilisé par les internautes de tous âges et de toutes catégories sociales. Ce service est d'ailleurs né bien avant Internet, en 1965, et servait déjà de moyen de communication entre utilisateurs d'ordinateurs partageant un même réseau interne (intranet). Aujourd'hui, la messagerie permet la transmission de courriers envoyés électroniquement via le réseau Internet. Pour ce faire, l'auteur et le destinataire du message doivent tous les deux disposer d'une adresse électronique.

1) La messagerie : un outil de communication fiable

Les pertes de messages (courriels, mails) sont rares et souvent provoquées par des erreurs de manipulation. La présence de l'interlocuteur n'est pas nécessaire au moment de la réception du message, avec la possibilité d'y joindre des documents et autres fichiers de toute nature (vidéos, musiques, photos...).

Elle ne dépend pas d'un logiciel particulier : Il est possible d'utiliser votre messagerie sans logiciel spécifique simplement en allant sur le site du fournisseur de messagerie en utilisant un navigateur Internet. En outre, les logiciels de messagerie électronique existants sont gratuits ou intégrés aux suites bureautiques (Outlook, Thunderbird...).

Elle ne dépend pas de l'équipement utilisé : Votre service de messagerie est accessible depuis n'importe quel ordinateur, tablette ou smartphone connecté à Internet, même si ce n'est pas le vôtre.

2) Une porte ouverte aux intrusions

La messagerie électronique est aussi un moyen efficace et économique de passer des messages de promotion commerciale, d'hameçonnage, de cyber-harcèlement et des messages contenant des virus capables d'endommager votre ordinateur. Ceux qui cherchent à vous envoyer ces types de messages intrusifs ont simplement besoin de votre adresse de messagerie.

A chaque fois que vous laissez votre adresse de messagerie dans un formulaire d'inscription, vous ouvrez une porte et mettez le doigt dans un engrenage mondial extrêmement complexe (une véritable boîte de Pandore). A partir de ce moment, votre adresse de messagerie peut être récupérée par de nombreux moyens, licites et illicites, et donc utilisée à votre insu.

Vous avez dit hameçonnage ?

Le phishing ou hameçonnage est un phénomène mettant en danger la protection des données personnelles des internautes. Il s'agit d'un courrier électronique qui vous envoie sur de faux sites web d'institutions ou de grandes entreprises commerciales, où l'on tentera d'obtenir de vous, numéro de carte de crédit, nom d'utilisateur, mot de passe, numéro de sécurité sociale...

Par exemple, en juillet 2011, des allocataires de la Caisse d'allocations familiales (CAF) ont reçu un mail frauduleux leur annonçant qu'ils bénéficiaient de l'allocation « prime d'aide aux vacances » de 152,45 €. Pour ce faire, il suffisait de retourner une photocopie de leur carte nationale d'identité et un justificatif de domicile. Or, cet envoi permettait aux fraudeurs de créer de fausses cartes d'identité.

le saviez-vous ?

3,1 milliards, c'est le nombre de comptes e-mail répertoriés dans le monde en 2011 (prévision pour fin 2015 : 4.1 milliards). 75 % des comptes sont personnels, 25 % professionnels.

Source : Radicati Group, mai 2011

3) Quelques conseils utiles pour protéger votre e-mail des courriers indésirables

Utiliser deux adresses de messagerie

Un moyen efficace de réduire considérablement ce problème est d'utiliser deux adresses de messagerie, l'une dite « publique » et l'autre dite « privée ». L'adresse publique est celle que vous utiliserez lors de vos navigations sur Internet et en particulier sur les formulaires d'inscription. L'adresse privée, quant à elle, ne sera divulguée qu'à vos correspondants privés et à ceux en qui vous avez toute confiance. Tous les fournisseurs de messagerie électronique offrent la possibilité d'ouvrir plusieurs boîtes. Faites bien attention à ce que les deux adresses (privée et publique) ne comportent aucun point commun dans leur préfixe (caractères à gauche du @).



Contrôler le nom de l'émetteur des messages reçus

Soyez extrêmement prudent avec les messages dont l'origine vous est inconnue, dont le titre n'évoque rien de particulier pour vous ou qui comportent des pièces jointes ou des adresses de site Internet. Au moindre doute, ne les ouvrez pas et effacez-les immédiatement. Gardez aussi à l'esprit qu'un message vous demandant une réponse contenant des renseignements liés à votre vie privée, à vos coordonnées bancaires, vos divers identifiants et mots de passe ou à votre état civil, est par définition suspect.

le saviez-vous ?

En France, les internautes ont en moyenne 2 adresses e-mail mais 46 % déclarent n'en avoir qu'une seule.

Source : Etude SNCD – EMA, Usages et tendances sur la communication personnelle online, 2010

Utiliser un logiciel antisпам (logiciel de blocage de messages frauduleux)

Cette possibilité est intégrée à la majorité des logiciels de messagerie, le cas échéant installé dans votre ordinateur, et est aussi proposée par votre fournisseur d'accès Internet au niveau de votre boîte de messagerie électronique. Ces logiciels sont en général paramétrables et vous permettent d'améliorer leur efficacité en choisissant les critères d'exclusion des messages reçus, par exemple : la provenance, un mot clé dans le titre, un mot clé dans le texte, etc.

Diversifier vos identifiants et mots de passe

Essayez de diversifier vos identifiants et mots de passe en évitant les évidences tels que : prénoms, région, département, nom du chien ou du chat, etc. Ce genre d'identifiant et mot de passe sont très faciles à retrouver pour un pirate chevronné.


le saviez-vous ?

En moyenne, 247 milliards de courriers électroniques ont été envoyés par jour dans le monde en 2009 en prenant en compte les spams. Le chiffre de 507 milliards est annoncé pour 2013.

Une entreprise de 100 personnes génère chaque année, avec son seul courrier électronique 13,6 tonnes d'équivalent CO₂, soit l'équivalent de 14 allers-retours Paris / New York.

Source : Analyses de Cycles de Vies des Technologies - Courriers électroniques, requête Web, clé USB : quels impacts environnementaux ?, ADEME, 7 juillet 2011

Mémo



Pour éviter les messages indésirables ou dangereux :

- 1** Utilisez deux adresses de messagerie : une privée à ne communiquer qu'à vos correspondants de confiance et une publique que vous utiliserez dans vos navigations sur le net (notamment pour vos achats).
- 2** Utilisez un logiciel antispam qui bloquera les messages frauduleux.
- 3** Diversifiez vos identifiants et mot de passe pour éviter le piratage de votre adresse mail.



*, les
reseaux
sociaux*



Les réseaux sociaux

FORUMS, BLOGS, ET AUTRES MESSAGERIES INSTANTANÉES

Aujourd'hui, 76 % des ménages français sont équipés d'un ordinateur à leur domicile¹. Rien d'étonnant quand on sait qu'Internet est considéré par beaucoup comme un canal de communication indispensable. Le succès rencontré par les blogs, les réseaux sociaux type Facebook ou Twitter et autres forums communautaires répond à un besoin de lien social entre les internautes qui peuvent, entre autres, s'y divertir et rester en contact avec leurs proches et « amis » plus ou moins éloignés. Ce n'est d'ailleurs pas anodin si 48 % des 8-17 ans ont déjà un compte ouvert sur un réseau social². Cette mise en réseau des internautes, qui n'était qu'une des applications possibles d'Internet, en est rapidement devenue le centre névralgique. Les réseaux sociaux ont ainsi pu influencer directement sur les grands bouleversements comme ceux du printemps arabe ou en servant de caisse de résonance aux actualités fortes (Fukushima, disparition de personnalités, etc.).

Toutefois, il ne faut pas oublier que ces pratiques, aussi ludiques ou influentes soient-elles, laissent des traces. En effet, les informations publiées sur sa page « personnelle » entrent dans l'espace public. Rien n'est donc jamais réellement privé sur Internet.

le village planétaire en quelques chiffres ?

Facebook

- 241 millions de photos postées chaque jour
- 130 amis en moyenne par utilisateur
- 870 millions d'utilisateurs

Twitter

- 256 millions d'utilisateurs
- 180 millions de tweets par jour
- Le compte #obama : 11,5 millions de followers

Source : « 2011 en réseau », Erwan Cario, Libération, 30 décembre 2011

1) Contrôlez les informations que vous diffusez

Il convient donc d'être vigilant sur la nature des informations que l'on publie sur soi-même ou sur autrui. Par exemple, en 2008, trois salariés d'une société en conseil informatique avaient perdu leurs emplois, car ils avaient tenu des propos diffamants à l'encontre de leur patron, sur leurs pages Facebook. Le conseil des prud'hommes saisi avait donné raison à l'employeur.

En publiant des textes, des photos ou des vidéos, ou en les partageant, l'internaute devient un acteur à part entière dans la production de données sur le net. Il est donc entièrement responsable des informations qu'il diffuse ou relaie.

C'est pourquoi, il est important de réfléchir à ce que vous postez. En effet, vous n'êtes pas autorisé à tout faire sur la toile, et vous pouvez même risquer des sanctions judiciaires. Il faut donc se poser les bonnes questions avant de publier.

La barrière de l'écran peut, il est vrai, donner à certains l'illusion d'une « impunité » qui peut virer, s'ils ne se contrôlent pas, à certains comportements répréhensibles (insultes, dénonciation calomnieuse...). Ainsi, l'auteur de l'infraction encourt jusqu'à 5 ans de prison et 45 000 euros d'amende lorsqu'il tient des propos injurieux ou mensongers (article 226-10 du Code pénal).

Le « cyber ami »

Dans l'exemple cité plus haut, les trois salariés indécents ont été licenciés après dénonciation d'un collègue, « ami » sur Facebook, auprès de la direction. Il est donc important de réaliser que la notion « d'ami » n'a pas toujours la même signification sur Internet que dans la vie réelle.

Aussi, réfléchissez bien avant d'accepter un « ami » sur facebook. Pouvez-vous lui faire confiance ? Lui avez-vous déjà parlé en dehors d'Internet ?

¹ OCDE, indicateurs clés des TIC, 2010.

² Réseaux sociaux : Quelles sont les pratiques de nos enfants ? Quel est le rôle des parents, Etude UNAF-CNIL (TNS SOFRES), 4 juillet 2011.



2) Respecter la vie privée d'autrui

Quand vous publiez une photo ou une vidéo de vos amis, il est important d'avoir au préalable leur accord pour le diffuser sur Internet. Certes, ces moments peuvent vous sembler amusants, voire importants, mais cela peut parfois s'avérer gênant pour leurs vies personnelles et/ou professionnelles.

L'article 9 du code civil dispose que « chacun a droit au respect de sa vie privée ». Et les tribunaux n'hésitent pas à sanctionner sévèrement les personnes qui tiennent des propos diffamatoires et profèrent des insultes à l'encontre d'autrui. Dans cette hypothèse, la victime pourra obtenir de lourds dommages et intérêts.

Par exemple, la cour d'Appel de Versailles, dans un arrêt daté du 8 juin 2000 (S.A. Multimania Production c/ Madame Lynda L., France Cybermédia, SPPI, Esterel), a condamné plusieurs sites Internet qui avaient diffusé des photographies d'une personne sans son accord, à lui verser la somme totale de 33 538 euros.

Les actes répréhensibles

▪ Le cyber harcèlement

Une personne victime de cyber harcèlement peut recevoir un cumul de messages anonymes provenant de différentes sources, sur différents médias, tels son téléphone mobile, sa messagerie électronique, son blog...

Ces messages menaçants et insultants peuvent dériver en intimidation ou chantage et sont parfois commis à l'école, dans un club... Les auteurs de ces messages peuvent demander de l'argent pour que cesse la situation, exiger une rencontre ou la communication d'informations privées. La victime de ce type de procédé montre des signes de repli sur soi, d'angoisse face à l'écran et de peur d'aller dans les lieux publics.

C'est pourquoi, il ne faut pas hésiter à en parler autour de soi, pour d'une part, inciter son entourage à ne pas participer à ce genre de pratiques et, d'autre part, donner à la victime potentielle quelques conseils utiles pour se défendre.

- Ne donner ses coordonnées personnelles qu'à des personnes de confiance
- Encourager la victime à parler
- L'inviter à ne pas répondre aux messages de ses harceleurs, tout en les conservant
- Prévenir le responsable des sites où ont lieu ces agissements, pour qu'ils en effacent le contenu

En cas d'échec, demandez à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) de vous aider à supprimer ces contenus : <http://www.cnil.fr/vos-libertes/plainte-en-ligne/>

Dans les cas les plus graves, ne pas hésiter à porter plainte auprès de la police ou de la gendarmerie et à leur communiquer la copie des messages en cause.

▪ **L'incitation à la haine raciale :**

En **droit français**, l'incitation à la haine raciale est un **délit**³ dont l'auteur peut encourir jusqu'à cinq ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende. Si vous constatez qu'un blog, un forum ou un site Internet a pour contenu des écrits, des discours racistes, n'hésitez pas à contacter le site de l'hébergeur, pour qu'il procède à sa fermeture.

Dans les cas les plus graves, portez plainte à la police ou la gendarmerie en leur communiquant la copie des messages injurieux, à caractère raciste...

³ délit : acte ou comportement contraire à la loi jugé par le tribunal correctionnel

3) Quelques conseils utiles pour bien utiliser ces services

Paramétrer correctement son profil

Quel que soit le site sur lequel vous vous créez un compte, il est important de prendre le temps de paramétrer correctement votre profil. Ne faites jamais confiance à priori sur les choix de « paramétrage par défaut » du site hébergeur, car il est fréquent de tomber sur de mauvaises surprises. En effet, ce que recherche avant tout un hébergeur, c'est d'augmenter au maximum le nombre de visites du site ou du service. Par exemple, en 2010 un important réseau social avait décidé de paramétrer par défaut les comptes de ses utilisateurs en mode « public » (et donc consultable par toute personne inscrite sur ce réseau), avant de se rétracter quelques jours plus tard suite à la fronde massive des internautes et des médias.

Rester si possible anonyme

Quand vous le pouvez, et surtout sur des forums communautaires, blogs, tchat, il est conseillé de se créer un **pseudonyme**. En effet, mieux vaut ne pas trop se dévoiler auprès de personnes que l'on connaît peu. Il est facile d'identifier une personne sur Internet si elle donne beaucoup d'informations la concernant. Or, qui aimerait que son (futur) employeur trouve une photo compromettante prise lors d'une soirée entre amis, en faisant une simple recherche sur Internet.

Ne pas hésiter à se « googeliser »

Cette méthode consiste à lancer une recherche sur les principaux moteurs (Google, Bing, Yahoo etc...) avec votre nom et prénom et à consulter les résultats. Le site 123people.com est également un bon moyen pour détecter les informations publiques associées à votre nom, qui circulent sur la toile.

Ainsi, si vous constatez des informations fausses ou compromettantes, il vous suffira de vous rapprocher de l'éditeur de cette donnée pour en obtenir l'effacement.



Comme le souligne Isabelle Falque-Pierrotin, présidente de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) :
« La loi Informatique et libertés stipule que tout citoyen détient un droit d'accès à ses données, qu'il peut les **modifier** et même les **effacer** dans certains cas. C'est un droit peu connu et pas suffisamment utilisé. Chacun devrait **pouvoir avoir** accès très simplement aux données personnelles détenues par les sites qu'il utilise.⁴ »

Se connecter en mode sécurisé

De même, certains réseaux sociaux offrent la possibilité de se connecter sur leur site en mode sécurisé. Pour ce faire, il faut vous identifier dans l'onglet sécurité des paramètres de votre compte, et choisir l'option requise. Désormais, vous aurez la possibilité de surfer via une adresse commençant par « <https://> », et non seulement en « <http://> », ce qui limite les risques d'hameçonnage ou « phishing »⁵.

⁴ « Les données privées sont le carburant du numérique », Le Monde, 21 mai 2012.

⁵ L'hameçonnage, ou « phishing », consiste en l'envoi d'un courriel qui prétend être d'une entreprise légitime, vous demandant de visiter un site web et d'y saisir des informations personnelles qui seront captées et exploitées de façon malveillante par les fraudeurs.

Mémo



Pour une bonne utilisation des réseaux sociaux, blogs, messageries instantanées et forums :

- 1 Faites preuve de vigilance concernant les informations que vous publiez sur vous-même ou sur autrui, car votre responsabilité peut être engagée.
- 2 Paramétrez correctement votre profil, et ne faites jamais confiance a priori sur les choix de « paramétrage par défaut » du site hébergeur.
- 3 Quand vous le pouvez, et surtout sur des forums communautaires, blogs ou tchat, créez-vous un pseudonyme.
- 4 N'hésitez pas à lancer une recherche sur les principaux moteurs (Google, Bing, Yahoo, etc.) avec votre nom et prénom puis consultez les résultats pour détecter les informations publiques associées à votre nom, qui circulent sur la toile.
- 5 Quand cela est possible, connectez-vous en mode sécurisé sur ces sites (adresse commençant par « https:// »), afin d'éviter les risques d'hameçonnage.

Le telech gement



Le téléchargement

Si aujourd'hui le téléchargement a pris une signification péjorative, car trop souvent associé à « l'illégalité », il ne faut pas oublier que le téléchargement est indissociable de l'utilisation d'Internet. En effet, cette opération consiste à copier des fichiers accessibles via votre liaison Internet et à les mettre sur votre ordinateur, afin de permettre l'échange de données numériques à distance. Il comprend notamment les fichiers reçus en pièce jointe du courrier électronique.

1) Les différents types de fichiers téléchargeables

La nature de ces fichiers est extrêmement diverse. On peut les classer dans deux grandes familles :

- les fichiers passifs qui ont vocation à être lus et éventuellement modifiés : textes, photos, vidéos, sons, musiques...
- les fichiers actifs qui contiennent des programmes exécutables : mises à jour et autres programmes de toutes sortes...

ATTENTION

Un fichier, quelle que soit sa nature, peut en cacher un ou plusieurs autres. C'est le cas notamment des virus⁶ conçus pour endommager ou pour espionner votre ordinateur. Ces fichiers infectés peuvent être neutralisés au moyen d'un programme antivirus qu'il faut donc impérativement installer et régulièrement mettre à jour. Notez qu'actuellement la grande majorité des programmes antivirus comporte un système automatique de mise à jour.

⁶ Le terme « virus » est de plus en plus utilisé de manière générique et recouvre tous les types de logiciels introduits à votre insu dans votre ordinateur, ayant un effet néfaste à son fonctionnement ou visant à s'introduire dans votre vie privée. Il est donc plus simple de considérer que ce terme de virus englobe les « virus ou malware », « espions ou spyware », « marionnettiste ou bot », « arnaqueur ou rogue ». Les remèdes existent : ce sont les programmes antivirus, en général adaptés à tous ces types de virus.

2) Quelques conseils utiles avant de télécharger

Installer un logiciel antivirus

Avant de vous engager dans le téléchargement, installez un logiciel antivirus sur votre ordinateur.

Les programmes antivirus sont très nombreux sur le marché et leurs distributeurs redoublent d'imagination pour vous convaincre qu'ils proposent le remède parfait. Ni le remède parfait ni la protection sans faille n'existent dans le domaine informatique. Le choix est donc difficile, d'autant plus que l'étendue des offres et des prix proposés est surprenante. Il existe aussi des antivirus gratuits tout à fait valables. Enfin, la plupart des fournisseurs d'accès Internet proposent des solutions de protection moyennant quelques euros supplémentaires sur votre abonnement qui, au bout de quelques mois ou quelques années, peuvent s'avérer très onéreuses.

Avant de le choisir n'hésitez donc pas à vous informer, soit auprès de votre fournisseur d'accès, soit en consultant la presse de vulgarisation qui édite régulièrement des numéros hors-série sur le sujet, pratiques et bien documentés.



le saviez-vous ?

Depuis sa création en mai 2009, la Haute autorité pour la diffusion des œuvres et la protection sur Internet (HADOPI) a envoyé 736 000 e-mails d'avertissement et 62 000 courriers recommandés d'avertissement (chiffres de novembre 2011)⁷.

Etre attentif à la valeur marchande des fichiers

Vous devez être attentif à la valeur marchande des fichiers que vous téléchargez. En effet, si le téléchargement de certains fichiers est gratuit, pour d'autres, le téléchargement est payant car soumis aux règles de la propriété intellectuelle.

Un fichier, comme tout autre produit, peut donc faire l'objet de contrefaçon, de piratage, de vente et de distribution illicite. Gardez à l'esprit que lorsque vous téléchargez un fichier piraté ou dont l'origine n'est pas clairement identifiée, vous pouvez vous trouver dans la même situation que lorsque vous achetez une montre contrefaite sur un marché. La contrefaçon est un délit pour lequel l'acheteur peut encourir jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende.

Enfin, il existe sur Internet de nombreux sites de téléchargement, parfaitement légaux, vous proposant des fichiers gratuits. Ils sont généralement financés par la publicité, la promotion commerciale et l'appel aux dons.

Vérifier le statut du site hôte

Avant de télécharger un fichier, vérifiez son origine et le statut du site qui propose le téléchargement. Là aussi, il n'y a pas de recette infaillible pour échapper aux propositions illégales et il faut souvent se référer au dicton : « c'est trop beau pour être vrai ! »

Il en va de même dans le cas des fichiers contenant des œuvres artistiques numérisées (musiques, films, livres) dont la copie, la distribution et même la fabrication sont très faciles à mettre en œuvre. Comment protéger d'une part les producteurs et les auteurs ainsi dépossédés d'une partie de leurs revenus potentiels et d'autre part, les consommateurs de bonne foi qui n'ont pas toujours les moyens et les connaissances pour éviter ces pièges ?

⁷ « Téléchargement illégal : l'HADOPI entame sa phase répressive », Le nouvel Observateur, 15 février 2012.

Bon à savoir

De nombreux fournisseurs d'accès proposent un service légal et payant de téléchargement d'œuvres artistiques numérisées à des prix souvent très intéressants.

Pour faire face à ce type de contrefaçon particulière, la France, a mis en place la Haute autorité pour la diffusion des œuvres et la protection sur Internet (HADOPI). Son rôle est de promouvoir le développement de l'offre légale, d'observer l'utilisation licite et illicite des œuvres sur Internet, de protéger les œuvres à l'égard des atteintes aux droits qui leur sont attachés et de réguler l'usage des mesures techniques de protection.

Pour protéger les droits d'auteur, la HADOPI a mis en place un dispositif de protection aussi appelé « la riposte graduée ». Ce dispositif consiste à identifier les contrevenants, à les informer qu'ils sont en situation illicite et à leur indiquer les peines encourues. En cas de récidive, les peines appliquées sont graduelles et peuvent aller jusqu'à la coupure de l'accès Internet.

A noter, la HADOPI est un mécanisme typiquement français. La grande majorité des autres pays ne s'est pas engagée sur cette voie préférant rester dans un cadre juridique plus classique de lutte contre la contrefaçon. Des décisions de tribunaux européens pourraient remettre en cause ce dispositif. Néanmoins, face à la croissance du piratage sur Internet, les réflexions se poursuivent dans le sens d'un dispositif mieux adapté au cyber-piratage.

Bon à savoir

Le streaming permet la lecture de fichiers multimédia. Il donne la possibilité d'écouter de la musique ou de regarder des vidéos avec votre ordinateur personnel. Contrairement au téléchargement, qui nécessite de récupérer l'ensemble des données d'un morceau ou d'un extrait vidéo avant de pouvoir l'écouter ou le regarder, ce protocole permet de lire directement un flux de données au fur et à mesure de son arrivée sur votre ordinateur. Le principe du streaming est qu'il vous évite d'encombrer le disque dur de votre ordinateur avec des fichiers multimédia en général très volumineux.

Mémo

- 1 Le téléchargement est indissociable de l'utilisation d'Internet.
- 2 Il y a deux grandes familles de fichiers téléchargeables : les fichiers passifs (textes, photos, vidéos, sons, musiques...) et les fichiers actifs qui contiennent des programmes exécutables (mises à jour...).
- 3 Avant de vous engager dans le téléchargement :
 - installer un logiciel antivirus sur votre ordinateur
 - vérifier l'origine et le statut du site qui propose le téléchargement pour échapper aux propositions illégales



*l'achat
en
ligne*

L'achat en ligne

Internet est devenu un mode d'achat incontournable pour les internautes. Ainsi, sur les 38,6 millions d'internautes en France, 30,4 millions ont acheté en ligne en 2011⁸. Toutefois, il convient de rester vigilant car Internet est une galerie marchande mondiale où les règles ne sont pas partout les mêmes. Voici donc quelques astuces pour acheter en toute connaissance de cause sur le net.

1) L'achat entre particuliers sur les plateformes de vente

En cas d'achat

L'achat et la vente sur des plateformes, comme eBay ou PriceMinister, rencontrent un réel succès auprès des particuliers, qui peuvent vendre ou revendre des objets dont ils n'ont plus l'utilité, et acheter des produits à moindre frais.

Mais attention, les règles et les garanties applicables lors de l'achat du produit ne sont pas les mêmes, si vous achetez auprès d'un particulier ou d'un professionnel. Ainsi, si la vente s'effectue entre un particulier et un professionnel, le délai de rétractation s'applique. En revanche, si la vente s'effectue entre deux particuliers, le délai de rétractation ne s'applique pas. Mais vous pourrez toujours exiger du vendeur particulier le remboursement ou l'échange du produit, si le produit n'est pas livré ou présente un défaut non mentionné dans l'annonce qu'il a rédigé.

⁸ FEVAD, chiffres clés de la vente à distance e-commerce édition 2011, et Bilan E-commerce au 3^e trimestre.

le saviez-vous ?

Plus de 10 milliards d'euros ont été dépensés sur Internet au cours du 1^{er} trimestre 2012.

Les ventes sur Internet poursuivent leur croissance sur la lancée des bons résultats de 2011. Sur les trois premiers mois de l'année 2012, les ventes en ligne ont augmenté de 24 % sur un an.

La fréquence d'achat continue également de progresser. Elle passe à 5 achats par trimestre par cyber-acheteur.

Source : « Vente sur Internet : la croissance se maintient à un rythme soutenu au 1^{er} trimestre 2012 », La Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad), 10 mai 2012.

En cas de vente

- **Bien rédiger l'annonce**

En tant que particulier, si vous passez une annonce sur une plateforme, il est important de préciser dans l'annonce les caractéristiques du produit, et ses défauts éventuels, car vous êtes responsable de la bonne exécution du contrat.

- **Envoi de la commande en suivi**

Lors de l'envoi de la commande, il est préférable d'opter pour un suivi d'expédition, car si le colis se perd, votre responsabilité peut, là encore, être engagée, et vous serez contraint de rembourser l'acheteur.

2) L'achat sur un site marchand

Vérifier la fiabilité du site

Internet est une galerie marchande mondiale. Il est donc possible d'acheter partout dans le monde. Toutefois, pour éviter les ennuis, voici quelques conseils utiles :

- **Le commerçant est clairement identifié** : ses coordonnées postales, électroniques et téléphoniques apparaissent de façon claires.

Bon à savoir

Ces informations peuvent se trouver dans la partie « qui sommes nous ? », « contact » ou « informations légales » du site.

- **Le site est situé dans l'Union européenne** : les Etats membres de l'Union européenne ont tous adopté des règles protectrices pour le consommateur. En général, elles sont assez similaires au droit français.
- **Les conditions générales de vente sont accessibles**, et les paragraphes relatifs aux délais de livraison, aux garanties commerciales et aux conditions d'annulation sont clairs.
- **S'informer sur la réputation du site marchand** : par une simple requête dans un moteur de recherche, vous pourrez savoir si le commerçant fait l'objet d'évaluations positives par des internautes sur des sites et forums communautaires.
- **Rechercher si le site est en liquidation judiciaire** : pour les sociétés établies en France, vous pourrez trouver cette information sur les sites bodacc.fr, infogreffe.fr ou société.com, à partir de la dénomination sociale du professionnel ou son numéro RCS (Registre du commerce et des sociétés).

La commande en ligne

▪ Etape 1 : la sélection du produit ou service

Avant toute commande, le professionnel doit détailler les caractéristiques du produit ou du service qu'il vend, afin de vous permettre d'évaluer sa qualité.

Par exemple, lors de l'achat d'un ordinateur, il doit vous être indiqué la taille de l'écran, la capacité de la mémoire vive et du disque dur, mais aussi les accessoires fournis comme une webcam, une souris...

Le cyber-marchand doit aussi vous informer du prix du produit ou service, et des prestations supplémentaires qu'il propose, comme les frais de livraison ou de mise en service.

Une fois que vous avez sélectionné le (les) produit(s) ou service(s) désiré(s), vous le(s) retrouvez dans la rubrique « panier » ou « commande ».

▪ Etape 2 : le premier clic = le détail de la commande

Le premier clic doit vous permettre de vérifier le détail de la commande et son prix, mais aussi de corriger les éventuelles erreurs (notamment sur vos coordonnées, la double commande...).

▪ Etape 3 : le deuxième clic = la validation de la commande

En général, une nouvelle fenêtre apparaît, qui récapitule le détail de la commande et le montant total à payer. Une fois que vous validez cette étape, **vous exprimez par ce « double clic » votre accord au contrat, ce qui équivaut à votre signature.**

Une fois validée, le site marchand doit vous adresser un accusé de réception récapitulant le détail de la commande, sur votre boîte mail personnelle. Ce mail vous garantit que la commande a bien été enregistrée.



Conserver sur support durable l'ensemble des éléments de la vente.

Conservez toujours par précaution ce mail, les coordonnées de l'entreprise, la fiche descriptive du produit et les conditions générales de vente, car en cas de problème, vous pourrez vous servir de ces éléments.

Bon à savoir

Le délai de rétractation

Si le produit commandé ne vous convient pas, vous avez un délai de 7 jours à compter de sa réception pour changer d'avis. Il s'agit du droit de rétractation. Attention, pour les prestations de service, le délai de 7 jours court à compter de la validation de la commande. Vous n'avez pas à expliquer les raisons de votre décision. En pratique, mieux vaut envoyer un courrier recommandé avec accusé de réception. Pour ce faire, il vous faudra renvoyer le produit à vos frais. Le professionnel dispose alors de 30 jours pour vous rembourser.

ATTENTION

la vente est ferme et définitive, c'est-à-dire que le droit de rétractation ne s'applique pas lors de l'achat des produits suivants :

- les journaux, périodiques, magazines
- les CD, DVD
- les services de pari ou de loteries autorisées
- l'hébergement
- le transport
- la restauration
- les prestations de loisirs, les achats de voyage à forfait et de billets de spectacle
- les denrées alimentaires
- tout bien acheté à un particulier

Le paiement en ligne

Le paiement en ligne est encore aujourd'hui une source de stress pour le consommateur. Les possibilités d'usurpation des données bancaires, en particulier des cartes bancaires, ne sont pas négligeables. Néanmoins, les transactions protégées sont performantes et les recours sont possibles.

Les problèmes rencontrés par les consommateurs effectuant des achats sur Internet relèvent parfois plus du manque d'expérience et de l'étourderie. Quelques bons réflexes et de bonnes habitudes vous permettront de réaliser vos achats en réduisant significativement les risques.

Avant d'engager des achats sur Internet, vérifier que vous êtes bien sur un site protégé

Au moment de la commande, l'adresse indiquée dans la barre d'adresse de votre navigateur doit commencer par le préfixe **https** (*mode de cryptage des données personnelles : nom, adresse, coordonnées bancaires*). De plus, l'**icône d'un cadenas** fermé doit apparaître soit à droite de la barre d'adresse soit dans la barre d'état, en bas à droite de la fenêtre du navigateur. Si vous cliquez sur cette icône, vous accéderez aux informations de sécurisation du site.

ATTENTION

le cadenas garantit seulement la sécurisation des communications entre vous et le serveur. Il ne garantit pas la fiabilité du site ou l'honnêteté du marchand.



Cette première vérification faite, il faut ensuite choisir parmi les modes de paiement proposés par le site de vente en ligne et qui peuvent être :

- La carte bancaire
- Le chèque bancaire
- Le paiement à réception de la commande
- Le paiement via un site de paiement en ligne
- L'e-carte bancaire
- Le virement bancaire
- Internet+

Les sites marchands en ligne doivent proposer au minimum deux méthodes de paiement en ligne distinctes. Dans leur grande majorité les sites marchands donnent la préférence au paiement par carte bancaire et au paiement via un site de paiement en ligne (PayPal, Google Checkout...).

La carte bancaire

Le paiement par carte bancaire est le plus utilisé car extrêmement simple à mettre en œuvre, tant pour le vendeur que pour le consommateur. Une fois les données bancaires entrées et validées (numéro visuel de carte à 16 chiffres, date de fin de validité à 4 chiffres et les 3 derniers chiffres du pictogramme au dos de la carte), la transaction est conclue et votre carte bancaire est donc engagée pour la somme inscrite sur le bon de commande.

Faire un suivi rapproché du débit de votre carte bancaire

Une fois la confirmation de commande réceptionnée sur votre adresse de messagerie, faites ensuite un suivi rapproché du débit de votre carte bancaire en consultant votre relevé de compte. Au moindre doute, contactez le site de vente en ligne et/ou votre conseiller bancaire.

Le chèque bancaire

Cette méthode, de moins en moins proposée sur les sites marchands, est en voie de disparition. Son principal désavantage pour le consommateur est le délai de livraison car le vendeur en ligne ne déclenchera la procédure de livraison qu'après réception et encaissement du chèque. Si vous utilisez ce mode de paiement, les conseils donnés pour le paiement par carte bancaire s'appliquent aussi.

Paiement à réception de la commande

Le paiement à réception de la commande est, bien entendu, le moins risqué mais très peu utilisé par les sites marchands. Si ce mode de paiement vous est proposé, choisissez-le ! Néanmoins, gardez toujours une copie de la commande en ligne ou du message de confirmation.

Site de paiement en ligne

Cette méthode de paiement est certainement la plus populaire car elle a la même efficacité que le paiement par carte bancaire sans vous obliger à laisser vos coordonnées de carte bancaire sur le site marchand. Pour utiliser ce mode de paiement, il faut s'inscrire sur le site de paiement en ligne. Les deux sites les plus utilisés en France sont PayPal et Google Checkout.

Pour créer un compte PayPal, allez sur la page d'accueil suivante : <https://www.paypal.fr>. Cliquez sur le bouton « **Ouvrez un compte** » et suivez les instructions.

Pour créer un compte Google Checkout, allez sur la page d'accueil suivante : <http://checkout.google.com/?hl=fr>. Créez ou connectez-vous à votre compte Google et suivez les instructions.

La e-carte bancaire

Le but de la e-carte bancaire, comme pour les sites de paiement en ligne, est de vous éviter de laisser vos coordonnées de carte bancaire sur chaque site de vente en ligne que vous utilisez. Ce service est délivré par de nombreuses banques et il est en général payant. La e-carte bancaire nécessite en outre un petit logiciel à installer sur votre ordinateur qu'il faudra lancer à chaque fois que vous souhaitez faire des achats sur Internet en utilisant ce mode de paiement.

Vérifier que votre banque offre cette prestation

Si vous souhaitez utiliser la e-carte bancaire pour faire vos achats en ligne, contactez votre banque pour vérifier qu'elle fournit bien ce type de service. Demandez également à consulter les conditions d'utilisation. N'utilisez pas le paiement par e-carte bancaire pour les achats nécessitant la présentation de votre carte bancaire au moment de la réception ou du retrait (par exemple les billets de trains SNCF achetés sur Internet et retirés à une borne).

Le virement bancaire

Le virement bancaire est vraisemblablement le plus sûr des modes de paiement pour les achats sur Internet. La procédure est similaire au paiement par chèque puisque le site de vente en ligne ne validera la commande qu'après exécution et vérification dudit virement. Les sites de vente en ligne qui pratiquent ce mode de paiement vous communiquent donc, au moment du paiement, leur Relevé d'identité bancaire (RIB).

Vérifier le coût du virement facturé par votre banque

Si vous pratiquez le paiement par virement bancaire, il est préférable d'avoir accès à votre compte bancaire en ligne. Il est également fort conseillé de vérifier le coût facturé par votre banque pour ce type de transaction.



Le paiement par Internet+

Là encore, le but est de vous éviter de laisser vos coordonnées bancaires sur les sites de vente en ligne. Cette fois-ci, c'est votre fournisseur d'accès Internet qui va prendre en charge les opérations de paiement et en reporter les coûts sur votre facture d'abonnement Internet. Pour adhérer à ce service, rendez-vous sur le site de votre fournisseur d'accès où le logo **Internet+** et les instructions appropriées doivent apparaître.

Les sites de vente en ligne proposant **Internet+** introduisent ce logo au moment du paiement. Il suffit de cliquer dessus et de valider votre transaction pour réaliser le paiement. Notez que ce logo comprend aussi ceux des fournisseurs d'accès proposant ce service.

Vérifier le coût de l'opération auprès de votre fournisseur d'accès à Internet

Si vous choisissez ce mode de paiement, attention aux mauvaises surprises au moment de la réception de la facture de votre fournisseur d'accès Internet ! A l'image des autres paiements à transaction différée, comme les cartes de crédit, il ne faut pas se laisser surprendre par l'accumulation des achats. Vérifiez que votre fournisseur d'accès propose bien dans ce cas un suivi détaillé des dépenses réalisées.

Tableau récapitulatif

Bien choisir son mode de paiement en ligne :

La carte bancaire : ■ Le plus utilisé... Attention, restez vigilant !

Le chèque bancaire : ■ En voie de disparition

Le paiement à réception de la commande ■ Généralement rejeté par les sites de vente en ligne

Le paiement via un site de paiement en ligne ■ Le plus populaire

La e-carte bancaire ■ Un peu compliqué... Attention aux coûts !

Le virement bancaire ■ Le plus sûr mais un peu lent

Internet+ ■ Le plus innovant... Attention aux dépenses !

La livraison

Les délais de livraison

Lorsque vous achetez un bien ou un service en ligne, le cyber-vendeur est tenu de préciser sur son offre de vente les modalités de livraison de la commande (point relais, à domicile...).

En effet, il doit indiquer, avant la conclusion du contrat, la date limite de livraison du bien ou service. A défaut, la commande devra être livrée dès la conclusion du contrat.

En cas de litige lié à la livraison, plusieurs scénarios peuvent se présenter :

▪ Absence de livraison

Vous pouvez obtenir l'annulation de la vente à condition que l'absence de livraison soit effective depuis plus de 7 jours par rapport à la date prévue.

Sauf cas de force majeure, le contrat est rompu dès réception du courrier demandant l'annulation de la vente, sauf si dans l'intervalle vous recevez votre commande. Dès lors, le cyber-vendeur est tenu de vous rembourser l'achat et de prendre en charge les éventuels frais de retour de celui-ci.

Sachez toutefois que l'exercice de ce droit est limité à un délai de 60 jours à compter de la date ultime de livraison indiquée dans le contrat.

En dehors de ce délai, il vous faudra saisir le tribunal compétent pour obtenir la résolution judiciaire de la vente, c'est-à-dire sans l'annulation.

Cas particulier : Votre commande a été expédiée mais vous ne l'avez pas reçue

Dans tous les cas, il appartient au professionnel de rapporter la preuve de la réception de la commande. S'il ne peut pas prouver la livraison, il devra alors vous renvoyer le colis ou vous rembourser.

- **Livraison hors délai**

Malgré le retard de livraison, vous souhaitez encore maintenir votre commande. Vous devez écrire au professionnel, par courrier recommandé, pour le mettre en demeure d'exécuter son obligation dans un délai que vous lui imposerez (8 jours par exemple).

En cas d'échec (absence de réponse ou réponse négative), vous pouvez alors exercer votre droit à l'annulation de la vente dans les conditions ci-dessus énoncées.

- **Commande incomplète**

Si votre commande n'est pas complète, vous pouvez toujours contacter le cyber-vendeur pour exiger les articles manquants.

Si le professionnel est dans l'impossibilité de vous les fournir, vous pouvez obtenir une réduction du prix payé, voir un remboursement total de votre commande si ces produits sont indispensables.

- **Commande défectueuse**

Si vous constatez des anomalies concernant l'état de la commande, n'hésitez pas à apposer des remarques dans la partie « réserves » du bon de livraison.

Dans cette hypothèse, adressez un courrier de réclamation en recommandé avec accusé de réception au transporteur dans les 3 jours de la réception de la commande. Prévenez également le cyber-vendeur de votre problème. Ainsi, si votre colis est endommagé ou cassé, il sera plus facile d'obtenir une réparation.

A la livraison, vous devez, dans la mesure du possible, vérifier le contenu et l'état de votre colis

En cas de problème, il vous suffira de refuser la livraison de la commande (retour à l'expéditeur). Si vous découvrez une anomalie après la livraison, retournez rapidement l'article commandé au professionnel, de préférence dans son emballage d'origine.

En cas de litige avec un cyber-marchand

Le professionnel est situé en France

Il est conseillé dans un premier temps de rechercher une solution amiable. Contactez le service compétent (service consommateur, service clientèle, service réclamation...) dont les coordonnées figurent en général sur le site du professionnel ou dans les conditions générales de vente. A défaut de solution par téléphone, adressez un courrier recommandé au professionnel en expliquant les faits et en joignant toutes les pièces justificatives.

Si cette démarche n'aboutit pas, vous pouvez solliciter la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) qui pourra intervenir auprès de la société membre pour tenter de trouver une solution au litige.

Pour la contacter, il suffit de lui écrire en exposant les faits à l'adresse suivante :



FEVAD

60 rue de la Boétie
75008 Paris
www.fevad.com

Le professionnel est situé dans l'Union européenne, en Norvège ou en Islande

En cas de litige avec un professionnel situé dans l'Union européenne, vous pouvez solliciter l'aide du Centre européen des consommateurs (CEC). Cette démarche est entièrement gratuite et vous permet de surmonter la barrière de la langue.

Le CEC est composé d'antennes nationales (centres d'accueil et d'information) présentes sur l'ensemble du territoire européen. En votre qualité de consommateur résidant en France, vous devez saisir le point de contact national du CEC France pour que celui-ci entame des démarches en vue du règlement amiable de votre dossier, soit auprès du médiateur compétent dans l'Etat membre, soit directement auprès du professionnel.

Ses coordonnées sont les suivantes :



CEC France

Rehfusplatz 11

77694 KEHL

Allemagne

Tel : 0049 7851 991 48 0

Email : info@euroinfo-kehl.eu

le saviez-vous ?

Tout au long de vos démarches, sachez que vous pouvez obtenir des renseignements ou bien vous faire assister par notre association de défense des consommateurs.

Mémo

- 1 les règles et les garanties applicables lors de l'achat d'un produit ne sont pas les mêmes si vous achetez auprès d'un particulier ou d'un professionnel
- 2 Lors de l'achat sur un site marchand, vérifiez la fiabilité du site (les coordonnées du commerçant se trouvent facilement, les conditions générales de vente sont accessibles...)
- 3 En général, si le produit commandé ne vous convient pas, vous avez **un délai de 7 jours à compter de sa réception** pour changer d'avis. Pour les prestations de service, le délai de 7 jours court à compter de **la validation de la commande**
- 4 Avant d'engager des achats sur Internet, vérifiez que vous êtes bien sur un site protégé : préfixe https et icône du cadenas
- 5 Faites un suivi rapproché du débit de votre carte bancaire si vous utilisez ce moyen de paiement
- 6 À la livraison, vous devez, dans la mesure du possible, vérifier le contenu et l'état de votre colis
- 7 Lors de l'achat d'un bien, vous disposez de plusieurs garanties. Certaines sont prévues par la loi et d'autres par le vendeur
- 8 En cas de litige avec le cybermarchand, faites d'abord une réclamation par courrier recommandé au service clientèle/consommateur
- 9 En cas d'échec, vous pouvez saisir la FEVAD
- 10 Si le professionnel est situé hors de France, mais dans l'Union européenne, en Norvège ou en Islande, vous pouvez saisir le CEC France

A l'heure de l'ère numérique, où plus de 58 % de la population française, soit 38,2 millions de personnes, sont des internautes, il est incontestable que nos pratiques de consommation quotidiennes ont fondamentalement évoluées.

Si Internet donne l'apparence d'une fenêtre ouverte sur le monde, d'une grande liberté de parole et d'action où en quelques clics chacun peut discuter avec ses amis, suivre l'information en continu, comparer les prix des produits et services, il ne faut pas oublier que cette fenêtre est aussi un puissant outil d'observation constituant une véritable passerelle d'accès à notre vie privée avec tout ce que cela implique de pratiques qui parfois peuvent être abusives.

Ainsi, ce guide réalisé par l'Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs a pour objectif d'éveiller votre vigilance concernant les pièges qui vous attendent quand vous êtes connectés à Internet, et vous transmettre quelques bons réflexes et conseils qui vous mettront à l'abri du pire tout en gardant bien à l'esprit que la sécurité absolue n'existera jamais.

Bonne lecture à tous !

L'Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs (ALLDC), association nationale de consommateurs agréée, apporte aux citoyens, information, conseil et aide juridique. Elle met aussi en œuvre différents leviers au niveau collectif tels que la négociation à l'échelon national ou européen pour l'élaboration de nouvelles normes et règles du jeu, ou la participation aux campagnes nationales d'information et de sensibilisation (surendettement, commerce équitable, agriculture durable...).

**Association Léo Lagrange pour
la défense des consommateurs**

150 rue des Poissonniers

75883 Paris cedex 18

Tél : 01 53 09 00 00

consom@leolagrange.org

www.leolagrange-conso.org