

Paiements sur Internet

De plus en plus de gens font leurs achats sur Internet, et l'offre de produits et services en ligne est grandissante. Les moyens de paiement se multiplient également. Voici un aperçu des méthodes les plus courantes.

1

Carte de crédit

C'est la méthode la plus utilisée pour effectuer des paiements sur Internet.

Il vous faut encoder votre numéro de carte, ainsi que sa date d'expiration et le code de vérification qui est au verso de votre carte.

L'utilisation du lecteur de carte est de plus en plus nécessaire. Celui-ci vous donne un numéro de code après que vous ayez introduit une série de 8 chiffres et votre code pin.



C'est une méthode sûre car vous êtes protégé par la loi en cas d'utilisation frauduleuse. La société émettrice de votre carte de crédit doit assumer les conséquences de cette fraude. De plus, il vous est possible de contester un paiement si le vendeur ne vous livre pas le produit. La société émettrice de votre carte mène alors une enquête qui peut mener à un "charge back", c'est-à-dire un remboursement. Il ne s'agit cependant pas en Belgique d'une obligation légale.



Vous devez être en possession d'une carte de crédit, qui a un coût dans la plupart des banques. La procédure requiert plusieurs manipulations.

2

Carte de débit

De plus en plus de sites permettent à présent de payer sur Internet au moyen d'une carte de débit (carte bancaire classique comme Bancontact/Mistercash). La procédure est similaire au paiement par carte de crédit, avec l'introduction de votre numéro de carte et de sa date d'expiration, et à l'utilisation d'un lecteur de carte.



C'est une méthode sûre, parce que vous êtes protégé par la loi en cas d'usage frauduleux lors d'un paiement électronique. La banque doit assumer les conséquences de cette fraude.



La procédure requiert plusieurs manipulations.



3

Le virement électronique

Vous pouvez faire un paiement par virement sur Internet.

Le site de vente vous redirige alors vers le site de votre banque où vous pouvez effectuer le virement par online banking.



C'est une méthode sûre, parce que vous êtes protégé par la loi en cas d'usage frauduleux lors d'un paiement électronique. La banque doit assumer les conséquences de cette fraude.



La procédure requiert plusieurs manipulations.



Installez un logiciel de sécurité fiable sur votre ordinateur pour éviter le piratage (hacking).
Pour effectuer un virement vers un autre pays d'Europe, vous devez introduire les codes BIC (Bank Identifier Code, aussi appelé SWIFT) et IBAN (International Bank Account Number) de votre bénéficiaire.

4

La carte de crédit virtuelle

Si vous ne voulez pas communiquer votre numéro de carte de crédit sur Internet, certaines banques vous donnent la possibilité d'utiliser une carte de crédit virtuelle.

Celle-ci est liée à votre carte de crédit en plastique, mais vous recevez pour chaque transaction un autre numéro et une autre date d'expiration. Les montants sont déduits de votre carte de crédit classique. Il est également possible d'acheter une carte de crédit virtuelle pour un montant déterminé et à utiliser dans une période déterminée (voir point 5).



C'est une méthode sûre, parce que vous êtes protégé par la loi en cas d'usage frauduleux lors d'un paiement électronique. La banque doit assumer les conséquences de cette fraude. En plus, vous ne donnez jamais votre vrai numéro de carte de crédit.



Vous devez être en possession d'une carte de crédit, qui a un coût dans la plupart des banques. Ensuite vous devez faire la demande de carte de crédit virtuelle auprès de votre banque pour chaque achat.

5

La carte prépayée

Comme pour les cartes de téléphone prépayées, vous pouvez acheter une carte d'un certain montant dans un magasin (par exemple Wallie, Paysafecard). Vous recevez alors une carte à gratter au format d'une carte de crédit ou un ticket de caisse avec un code que vous pouvez utiliser auprès des commerçants adhérent au système.

Il est également possible d'acheter une carte de crédit prépayée pour un certain montant (par exemple Billy). Vous recevez un numéro de carte de crédit virtuel ainsi qu'une date d'expiration. Vous pouvez utiliser ces cartes comme les autres cartes de crédit virtuelles (voir point 4).



C'est un moyen de paiement anonyme, vous évitez ainsi de communiquer vos coordonnées personnelles sur Internet. Il est particulièrement intéressant pour les mineurs. Ces cartes sont anonymes et peuvent donc être échangées.



L'anonymat a aussi ses inconvénients : une carte prépayée ne peut bénéficier du "charge back" comme une carte de crédit. Si vous perdez votre carte, vous en perdez également la valeur. Certaines cartes prépayées ont un coût. Ces cartes ne peuvent être utilisées qu'auprès de commerçants adhérent au système.

6

Le porte-monnaie virtuel ("e-wallet")

Plusieurs sociétés proposent aujourd'hui un système de porte-monnaie virtuel, la plupart du temps avec pré-paiement.

Vous ouvrez un porte-monnaie sur un site Internet et vous y transférez la somme que vous voulez (par virement ou par carte de crédit). Vous payez ensuite vos achats auprès des commerçants affiliés au système (Paypal, ClickandBuy, Click2pay, Paynova, Googlecheckout, Moneybookers).



C'est un moyen de paiement anonyme, vous évitez ainsi de communiquer vos coordonnées personnelles sur Internet. Il est particulièrement intéressant pour les mineurs.



Vous pouvez seulement payer vos achats auprès de commerçants adhérent au système.

Payer au moyen d'un téléphone ou gsm

("micro-paiements")

Il est à présent possible d'effectuer des paiements auprès de certaines sociétés grâce à votre gsm. Il suffit d'envoyer un ou plusieurs sms à la société ou la personne que vous voulez payer.

Dans certains systèmes vous devez créer un lien entre votre gsm et votre compte bancaire (m-Banxsafe), dans d'autres vous payez en un clic (ex. M-Pay de Proximus) et le montant est débité de votre facture de téléphone ou de votre carte pré-payée.

D'autres fonctionnent avec un porte-monnaie virtuel (Tunz) qui permet d'effectuer des paiements auprès des commerçants affiliés ou de toute personne qui dispose d'un numéro de GSM belge.

Vous pouvez parfois aussi payer des services en ligne en composant des numéros de téléphone surtaxés (0900). Vous payez à la minute ou par appel.

Les services de paiement en ligne comme Pay123 vous donnent un code pin à introduire. Vous avez ainsi accès au service en ligne et payez en fonction du temps que vous passez en ligne, via votre facture de téléphone.

Payer avec un gsm ou téléphone est principalement utilisé pour de petits montants ("micro- paiements").



C'est un moyen de paiement anonyme, vous évitez ainsi de communiquer vos coordonnées personnelles sur Internet.

Il est particulièrement intéressant pour les mineurs.



Vous pouvez seulement payer vos achats auprès de commerçants adhérant au système.

La plupart du temps ces transactions ont un coût (de 0,15€ à 0,40€ selon le système).

Les paiements par sms sont souvent utilisés par les jeunes pour télécharger des sonneries et images sur leurs gsm.

Certains de ces sites exercent des pratiques commerciales déloyales et certains consommateurs ont dû payer d'énormes factures de gsm suite à un contrat auquel ils avaient adhéré sans le savoir.

8

Payer par e-mail

Vous ouvrez un compte virtuel lié à votre adresse e-mail auprès d'une société (par exemple PayPal ou Moneybookers). Vous alimentez le compte virtuel avec votre compte bancaire classique. Vous pouvez également relier le compte virtuel à votre carte de crédit. Les achats auprès de commerçants affiliés sont débités de votre carte de crédit ou de votre compte bancaire par l'intermédiaire du compte virtuel. Vous pouvez également envoyer de l'argent à votre famille et à vos amis qui disposent d'une adresse e-mail et d'un compte virtuel.



Vous évitez de communiquer vos coordonnées personnelles sur Internet. PayPal est utilisé sur eBay et par d'autres commerçants en ligne et offre une protection supplémentaire.



Vous pouvez seulement payer vos achats auprès de commerçants adhérant au système. Souvent ces systèmes ont un coût (au retrait ou au versement d'argent).

9

Paiements à la livraison

Comme c'est déjà le cas depuis des années pour les achats sur catalogues, certains sites Internet laissent la possibilité au consommateur de faire livrer contre remboursement.

A la réception du colis, vous payez au livreur le prix du produit ainsi que les frais d'envoi et le tarif contre-remboursement.



Vous évitez de communiquer vos coordonnées personnelles sur Internet et ne payez que si vous recevez le colis.



Vous payez des frais contre-remboursement en plus des frais d'envoi.

Western Union

Western Union vous permet d'envoyer de l'argent dans presque tous les pays.

Vous devez présenter votre carte d'identité et remplir un formulaire avec les coordonnées du destinataire et le montant que vous voulez transférer.

Vous recevez ensuite un numéro de référence que vous devez communiquer au destinataire de l'argent. Pour recevoir l'argent, il doit simplement présenter sa carte d'identité et le numéro de référence.



Nous déconseillons l'utilisation de Western Union pour les paiements à des inconnus.

C'est un système facile et rapide pour envoyer de l'argent à votre famille et à vos amis, mais ce n'est pas adapté aux achats sur Internet.

Les arnaqueurs connaissent le système de Western Union et utilisent ce relatif anonymat pour tromper les gens.

Tiers de confiance (Escrow Services)

Les tiers de confiance sont des sociétés qui vous permettent de sécuriser votre transaction en ayant recours à une personne indépendante de celle-ci. Ce tiers mandaté ("trustee") reçoit le paiement de l'acheteur et informe le vendeur de la réception de l'argent. Le vendeur envoie alors la marchandise au consommateur.

Lorsqu'il reçoit la marchandise, l'acheteur avertit l'escrow company qui verse alors l'argent au vendeur. En principe, une telle pratique commerciale offre une protection tant pour l'acheteur que pour le vendeur.



De nombreuses arnaques sur Internet se font à l'aide de fausses « escrow companies ». Des vendeurs malhonnêtes recommandent alors aux acheteurs une soi-disant « escrow company » pour régler le paiement. Cette « escrow company » disparaît cependant une fois que l'acheteur lui a versé l'argent. Méfiez-vous donc lorsque qu'un vendeur vous propose de faire appel à un tiers de confiance.

Quelques conseils pour éviter les arnaques

- Les commerçants en ligne proposent en général différents modes de paiement.
Si le commerçant vous propose uniquement de payer par Western Union, n'achetez pas.
- Vérifiez bien qu'un "cadenas" (Internet Explorer) ou une "clé" (Netscape) apparaît dans le bas de votre écran ou que l'adresse URL commence par "https", avant d'encoder les données de votre carte de crédit.
- Ne gardez jamais le code secret avec votre carte.
- Armez-vous d'un bon logiciel de sécurité pour votre ordinateur afin d'éviter le piratage.
- Choisissez soigneusement votre mot de passe : ne choisissez pas un mot trop facile à deviner, et mélangez lettres et chiffres.
- Méfiez-vous si vous recevez un e-mail d'une société bien connue ou dont vous êtes client, vous demandant d'encoder vos coordonnées bancaires. Le phishing ou « hameçonnage » est une technique utilisée par des fraudeurs pour obtenir des informations personnelles leur permettant de débiter votre compte. Evitez donc de cliquer sur des liens dans les e-mails, et en cas de doute, prenez contact directement avec l'entreprise concernée.

La plupart des commerçants en ligne proposent leurs marchandises ou services dans l'intention de faire honnêtement du commerce. Mais il existe aussi des escrocs dans le monde virtuel.
Retenez ceci comme règle d'or : **toute offre qui est trop belle pour être vraie, est vraisemblablement une offre malhonnête.**



Liens utiles:

- Vous trouverez des informations concernant la fraude sur Internet à l'adresse suivante : <http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/arnaques/astucesnet/>.
- Si vous êtes victime d'une fraude via Internet, vous pouvez le signaler via www.ecops.be, un guichet mis en place par le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie et la Federal Computer Crime Unit de la Police Judiciaire Fédérale (FCCU).

Pour plus d'informations sur les paiements par carte de crédit : www.internet-observatory.be

Le réseau des Centres Européens des Consommateurs a été mis en place par la Commission européenne pour fournir une aide gratuite aux consommateurs au sein de l'Union européenne.

CEC Belgique

Rue de Hollande 13
1060 Bruxelles

tél. : 02 542 33 89
fax : 02 542 32 43
info@cecbelgique.be
www.cecbelgique.be



EUROPEAN CONSUMER CENTRE BELGIUM

Conseils juridiques gratuits, tous les jours ouvrables de 9h à 13h.

Avec le soutien de la Commission européenne et du SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie. Le Projet CEC a été confié à Test-Achats.

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

Editeur responsable : Karen Ghysels
Février 2009 - mise à jour novembre 2014