

Confinement: comment effectuer vos achats en ligne?

INTRODUCTION

Drurant cette période de confinement, les aînés sont obligés de limiter au maximum leurs déplacements dans les magasins ouverts

L'e-commerce est l'une des solutions leur permettant à la fois de commander des biens et services, mais aussi de soutenir l'activité économique des entreprises belges.

Les achats en ligne permettent le plus souvent la livraison à domicile pour obtenir les articles dont les aînés ont besoin ou envie sans devoir se déplacer de leur logement

Encore faut-il bien cerner les avantages et les inconvénients de cette pratique commerciale. Le but de cette fiche est de vous faire découvrir comment utiliser les plateformes de commerce électronique et vous orienter vers les sites des commerçants belges.

AVANTAGES

En seulement quelques clics, vous avez accès à une immensité d'articles en tous genres. Des filtres et des moteurs de recherche permettent de mieux cibler vos achats qui peuvent être réalisés à n'importe quelle heure du jour (ou de la nuit) sans quitter votre canapé.

Dans le contexte de la pandémie, plus besoin de vous déplacer dans les magasins traditionnels, de vous rendre à la caisse, de faire la queue et d'avoir des contacts physiques entre clients et avec le personnel des magasins.

Avec les achats en ligne, vous pouvez comparer aisément de nombreux produits et trouver le prix le plus bas et la qualité recherchée. Dans de nombreux domaines, les prix sont inférieurs à ceux pratiqués en magasin (offres exclusives, bons de réductions).

La pratique du e-commerce signifie aussi un accès à de l'information pertinente. Vous pouvez avoir des informations détaillées sur les produits et services recherchés, mais aussi voir les critiques tantôt positives, tantôt négatives des clients ayant déjà expérimenté le(s) produit(s) ciblé(s).

DESAVANTAGES

Vous ne pouvez pas voir, sentir et toucher les produits que vous voulez acheter mais il est possible de renvoyer un produit lorsque celui-ci n'est pas conforme à sa description ou est détérioré.

Vous êtes obligé d'attendre que l'article soit préparé puis expédié, ce à quoi s'ajoutent encore les délais de livraison.

Les colis qui arrivent à destination peuvent avoir été abimés, vidés et vous devez alors 'retourner' le colis ce qui implique de nouvelles démarches.

Les achats en ligne nécessitent une vigilance au niveau des pratiques de manière à ne communiquer vos informations 'client' qu'aux fournisseurs sélectionnés.

Les frais de livraison sont parfois pénalisant

MODE OPERATOIRE

- 1) allez sur le site web du fournisseur sélectionné ou utilisez un moteur de recherche pour le produit que vous voulez acheter et comparez les offres des commerçants
- 2) une fois le fournisseur sélectionné, assurez-vous que vous êtes sur un site protégé (commençant par https ou cadenas) et examinez en détail le(s) produit(s) que vous comptez acheter
- 3) pour les achats effectués à partir de smartphone/tablette, pour plus de facilité, dès que vous avez choisi une boutique de e-commerce pour des achats réguliers, vous pouvez, pour plus de facilités, télécharger l'application du fournisseur (sur Google Play/Apple Store)
- 4) sélectionnez le(s) produit(s) désiré(s) ainsi que les quantités et mettez-les dans le panier
- 5) en fin d'achat, allez sur le panier et vérifiez/corrigez votre commande; sélectionnez le mode de livraison (retrait dans un point de collecte ou livraison à domicile *) ; examinez attentivement les frais d'envoi
- 6) choisissez les options proposées (assurance, livraison rapide, etc.), si nécessaire
- 7) introduisez le code promotionel (si existant)
- 8) inscrivez-vous si ce n'est pas encore fait (création d'un compte) en indiquant les renseignements demandés (nom, coordonnées, mots de passe, no de téléphone, préférences livraison, etc.) pour l'acheminement de vos produits (et éventuellement pour la facturation). Parfois il est possible de commander comme 'invité' sans obligation de créer un compte
- 9) choisissez votre mode de paiement (carte de crédit, carte de crédit, paypal(**) ou code cadeau)
- 10) vérifiez une dernière fois votre commande et les conditions de vente avant de donner vos informations financières
- 11) introduisez vos informations financières en fonction du type de paiement choisi (nom du titulaire, no de la carte, date de validité, code CVV, code cadeau)
- 12) attendez la fin de la transaction financière et la confirmation de votre commande (réception d'un numéro de commande)
- 13) terminez en fermant la fenêtre ou l'application de e-commerce

* Les frais de livraison sont un des principaux freins à l'essor du e-commerce. Examinez attentivement les frais de livraisons demandés car ils grèvent parfois fortement le prix total à payer. Profitez des promotions 'livraison gratuite'. Considérez aussi les outils de 'tracking' qui vous permettent de suivre pas à pas l'avancement de votre colis et de savoir quand il sera livré

** Paypal est un moyen de payer en ligne en toute sécurité sans partager vos coordonnées bancaires. Vous transmettez vos coordonnées financières à Paypal (comme votre numéro de carte de crédit) et une fois cette démarche effectuée vos transactions ont lieu sans communication de coordonnées aux e-shop

SITES DE e-COMMERCE

Ne soyez pas tentés d'acheter automatiquement sur l'Amazon américain ou le Ali Baba chinois, mais surfez plutôt sur une boutique en ligne belge ou européenne. Si vous vous souciez de l'avenir de nos dizaines de milliers de travailleurs, achetez belge (ou européen)

Il y a plus de 20.000 e-boutiques (e-shop) en Belgique et plus de 1.000 e-commerçants wallons sont référencés par catégorie.

Voir <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/acteurs-ecommerce/> et affinez votre sélection via la loupe (recherche) pour trouver le bon e-commerçant wallon

Voir aussi <https://www.leseshopsbelges.be/> et <https://www.french-connect.store/>

Sites généralistes

En Belgique les 3 principaux acteurs du commerce électronique proposant une large gamme de produits sont Bol.com (propriété de Anhold-Delhaize actuellement uniquement en néerlandais mais prochainement disponible en langue française), Coolblue.be (e-commerçant des Pays-Bas spécialisé dans la technologie et l'électro-ménager) et Amazon (leader en Wallonie à partir de Amazon.fr). *Ces sites ne génèrent quasi aucun emploi en Belgique car leurs centres logistiques sont situés de l'autre côté de nos frontières.*

Grandes marques

Toutes les grandes marques et enseignes dans les secteurs de la grande distribution, l'alimentaire, la droguerie, le bricolage, l'électroménager, l'habillement, la pharmacie, le secteur des loisirs (p.e. jouets, cadeaux), la petite enfance, etc. ont un site e-commerce. Généralement cela se matérialise par l'apparition d'un symbole caddie/panier sur la page d'accueil de la marque ; parfois via un lien qui est indiqué sur la page d'accueil pour se rendre vers l'e-shop de la marque. Les grands distributeurs (Colruyt, Delhaize, Carrefour, etc.) du pays offrent une fonction 'liste de courses' de sorte à ne pas avoir tout introduire à chaque commande d'articles alimentaires et ménagers.

Producteurs locaux

Nous vous encourageons à utiliser les plateformes (place de marché) multi-producteurs plus orientés vers les petits e-commerçants belges pour acheter et vous faire livrer les marchandises (ou choisir le point de collecte le plus approprié près de chez vous)

>> voir <https://laruchequiditoui.be/fr-BE>

>> voir <https://www.efarmz.be/>

>> voir <https://localife.be/>

>> voir <https://www.mangez-local.be/fr/>

>> voir <https://acheterlocal.be/>

>> voir <https://lazysundays.be/fr/wearelocal>

>> voir <http://www.froidmontinsertion.be/activites/nos-potagers/paniers-bio>

E-commerce ventes temporaires

Ce sont des ventes privées et des ventes flash limitées dans le temps et réservées aux membres inscrits. Chaque vente est consacrée à une seule marque sélectionnée parmi des entreprises de tous les secteurs. Les principaux acteurs proposent plusieurs ventes chaque jour avec des remises importantes. Ces e-commerçants proposent souvent des produits de déstockage dans différents secteurs avec des décotes affichées de 30 à 70% et des services à prix réduits

Les plus connus en Belgique sont veepee, groupon, showroomprive.be, privatesportshop et brandalley.fr

E-commerce seniors

Il y a quelques e-boutiques dédiées au troisième âge qui proposent une navigation rapide, claire et complète et un large choix de produits de qualité, testés pour les seniors

>> voir <https://www.senup.com/>

>> voir <https://www.pasolo.com/>

E-commerce entre particuliers

Il existe aussi des sites de e-commerce orientés essentiellement vers les particuliers (tels que 2ememain.be, ebay, vinted ou jannonce.be) qui agissent par petites annonces (avec possibilité d'enchère). Le mode opératoire est basé sur un accord entre acheteur et vendeur mais avant de conclure un achat, regardez la crédibilité du vendeur (évaluations effectuées par les autres acheteurs) et restez vigilant avec les vendeurs ou acheteurs étrangers. N'acceptez aucune méthode de paiement (anonyme) telle que Western Union et prenez personnellement contact avec le vendeur avant de donner votre accord. Ne payez pas avant de prendre possession l'objet acheté. De plus en plus de personnes utilisent le service gratuit Market Place de Facebook pour un e-achat car la transaction est gratuite et rapide (si le vendeur est connecté).

Achats groupés

Le principe de l'achat groupé est d'acheter un produit ou un service généralement onéreux avec d'autres personnes intéressées par le même achat. Les groupements d'achats se font souvent par le biais d'associations de consommateurs. Ce sont elles qui recherchent suffisamment de consommateurs pour pouvoir initier un achat groupé (souvent dans l'énergie). Un organisateur commercial se charge de l'élaboration ultérieure de l'achat groupé et organise la vente aux enchères. L'achat groupé sera attribué au fournisseur avec la meilleure offre sur base du consommateur moyen. Ensuite, les participants recevront une proposition de ce fournisseur et ils décideront de l'accepter ou non.

>> voir <https://rixensart-energie.be/achats-groupes>

>> voir <https://www.ensemble-moins-cher.be/>

Achats de produits/services particuliers/personnalisés

Acheter sur internet c'est aussi l'opportunité d'obtenir des produits/services très particuliers, sur mesure ou encore très surprenants que vous ne pouvez pas trouver dans les magasins traditionnels (cadeau original, gadget, location de différents objets, découpe sur mesure de différents matériaux, services de co-voiturage, e-boutique spécialisée par hobby (pêche, philatélie, etc.)

>> voir <https://listminut.be/fr>

>> voir <https://www.rentiteasy.be/fr>

>> voir <https://www.etsy.com/fr/>

>> voir <https://www.homelisty.com/>

>> voir <https://www.ledindon.com/>

>> voir <https://www.lesraffineurs.com/>

Comparateurs (pour trouver le prix le moins cher)

Certains sont des comparateurs généralistes, et d'autres sont spécialisés sur un ou plusieurs secteurs (billets d'avion, abonnement internet/TV, etc.) Les sites les plus utilisés sont les comparateurs de prix ; la plupart de ces sites comparent les prix d'un même produit d'une marque, vendu chez différents marchands

>> voir <https://www.google.be/shopping?hl=fr&source=og&tab=rf>

>> voir <https://www.kelkoo.fr/>

>> voir <https://www.idealoo.fr/>

>> voir <https://ledenicheur.fr/>

CONSEILS JUDICIEUX

Offre trop alléchante

En cherchant un article, votre moteur de recherche peut vous proposer des résultats aux offres alléchantes ; gardez en tête qu'une offre beaucoup trop belle est suspecte. Une simple recherche sur le nom du site vous informera des bonnes ou mauvaises expériences d'autres clients ; avant d'acheter et d'entrer vos informations sensibles (comme vos coordonnées bancaires), il est crucial dans le cas d'une enseigne inconnue que vous vérifiiez la fiabilité du site (le site doit avoir des conditions générales de vente, ne pas avoir de fautes d'orthographe, doit inclure les coordonnées du vendeur); il faut une adresse https et l'aspect global du site doit être professionnel. vérifiez aussi le numéro d'entreprise en Belgique via la banque Carrefour <https://kbopub.economie.fgov.be/kbopub/zoeknummerform.html?lang=fr>

Paiement sur une page sécurisée

Si vous faites confiance au site sur lequel vous avez trouvé l'article de vos rêves, vérifiez que le paiement se fait bien sur une page sécurisée. (l'adresse de la page doit être précédée d'un cadenas ou vous devriez voir **https//** comme début d'adresse du site) : si ce n'est pas le cas, il est déconseillé d'introduire vos coordonnées bancaires ou toutes autres données personnelles.

Utilisation d'un moyen de paiement sécurisé

Si le e-marchand le permet, utilisez de préférence Paypal (ou un autre système similaire tel que Paylib ou Stripe) pour éviter de transmettre vos coordonnées bancaires ; vous pouvez aussi utiliser une carte de paiement prépayée (cette carte avec code secret n'est pas liée à votre compte en banque et votre risque est limité au montant placé).

Mais vous pouvez utiliser tant votre carte de débit (Bancontact) que votre carte de crédit (VISA, American Express) pour effectuer vos paiements sur internet. Le code CCV (Card Code Verification), code visuel indiqué au dos de la carte de crédit peut être communiqué car il est conçu pour empêcher l'utilisation des cartes contrefaites ou volées. Ce code visuel permet de vérifier si la carte est bien en votre possession lors de la transaction (le code CVV ne peut pas être stockée par le e-shop). Si votre appareil est bien protégé (bon antivirus) pas de problèmes avec la communication de votre CVV.

Enfin il y a de plus en plus de e-shops qui demandent une double authentification (offrant une sécurité 100%) à savoir 'signer' votre achat électronique via le lecteur de votre carte bancaire (digipass) ou via votre smartphone (à partir de SMS)

Surveillance de votre compte bancaire

Si, malgré tout, vous achetez sur un site de vente suspect, pensez à surveiller votre compte bancaire pour détecter un éventuel retrait suspect (contactez rapidement votre banque pour tout retrait suspect et si vous n'en êtes pas l'auteur, appelez directement le numéro spécial Card Stop pour bloquer votre compte bancaire : 070/344.344).

Droits du consommateur

Si un objet acheté et livré est défectueux, ne correspond pas du tout à la description affichée sur le site ou comporte un problème de fonctionnement, vous pouvez demander au vendeur à être remboursé ou à procéder un échange. Vous pouvez retourner un article acheté jusqu'à 14 jours après son achat.

En cas de litige, après avoir tenté au préalable un arrangement amiable (par écrit) avec le e-marchand, vous pouvez faire appel au service de Médiation pour le Consommateur (tél. : +32 2 702 52 20, e-mail : contact@mediationconsommateur.be; voir: <http://www.mediationconsommateur.be>

Drop shipping

Le *drop shipping* (en français, on parle de « livraison directe » est un concept qui signifie « vendre ce qu'on ne possède pas ». Autrement dit, le dropshipping consiste à vendre un produit que vous n'avez pas tout en vous faisant passer pour un vendeur parfaitement normal (en utilisant des sites 'grossiste' et 'logistique'). En utilisant un site de drop shipping vous n'avez aucune garantie sur la qualité (les produits sont en général à très bas coût, ne respectent pas forcément les normes européennes et s'avèrent dans bien des cas être des contrefaçons d'autres produits) Les photos mises en avant par les e-boutiques drop shipping sont souvent trompeuses. De plus réussir à retourner le produit non conforme au bon endroit et obtenir un remboursement tient du miracle. Vous devez aussi vous attendre à des délais importants. Les produits viennent directement de l'autre bout de la Terre puisque le commerçant européen qui vous vend le produit n'en a aucun en stock....

RECOMMANDATIONS PENDANT LA CRISE DU COVID-19

Achats électroniques avec livraison à domicile

Bien que la plupart des transporteurs aient pris des mesures supplémentaires dans le cadre de la crise (usage de gels désinfectants, gants de protection et distanciation d'1m50 avec le destinataire) et que l'OMS confirme que les risques de contamination par colis sont faibles.

Il est recommandé toutefois

- 1) que les livraisons s'effectuent en priorité dans votre boîte aux lettres (si possible)
- 2) en cas de livraison n'entrant pas en boîte aux lettres
 1. que le livreur vous prévienne de son arrivée (en téléphonant ou en sonnant)
 2. de demander au livreur de déposer le colis sur le pas de votre porte et de s'écarter immédiatement d'une distance de minimum 1,5 mètre de la porte
 3. de ne pas signer de bon de réception (sur papier, téléphone ou tablette) ; c'est parfois à spécifier sur la plateforme de livraison ou lors de la commande
- 3) de vous laver les mains (utiliser du savon et de l'eau, ou une solution hydroalcoolique) après l'ouverture d'un colis et le rangement du carton d'emballage

Achats électroniques avec livraison en point de collecte

Procédez comme pour vos courses en magasin traditionnel et respectez scrupuleusement les gestes barrières en vous rendant au point collecte (distanciation, port du masque, lavage des mains après ouverture et rangement des colis).

Si vous commandez dans une grande surface avec livraison au magasin, dirigez-vous vers l'espace 'collectes' (drive) et évitez le contact avec l'employé chargé d'apporter les paquets à la voiture. Par exemple remontez en voiture après avoir ouvert votre coffre et demandez à l'employé d'y charger vos courses. En cas de toux ou d'éternuement, couvrez-vous la bouche et le nez avec le pli du coude ou avec un mouchoir.