

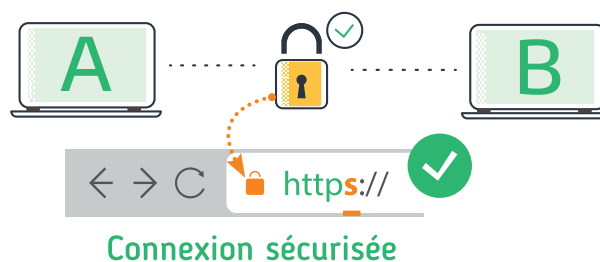


Un achat en ligne sécurisé signifie que vos informations personnelles et financières sont protégées lors de l'achat d'un produit ou d'un service sur Internet. Cela signifie également que le produit ou service est tel qu'il est décrit et que l'entreprise ou le site Web auprès duquel vous faites votre achat respecte vos droits en tant que consommateur-trice.

### 1. Comment sécuriser ses achats en ligne ?

#### A. Choisissez des sites sécurisés

Avant de saisir vos informations personnelles, recherchez **le cadenas dans la barre d'adresse** de votre navigateur, qui indique que le site utilise le protocole **HTTPS**, plus sûr que **HTTP** (voir fiche 3.6.), pour protéger vos données.



#### B. Choisissez des sites de confiance ★★★★★

Optez pour des sites de vente en ligne réputés et bien établis. Vérifiez les avis et les retours d'autres clients pour évaluer leur fiabilité.

#### C. Ne partagez pas trop d'informations personnelles :

Un site de vente en ligne n'a pas besoin de connaître des détails tels que votre orientation sexuelle ou votre numéro nationale. Prudence avec les informations que vous partagez.

#### D. Utilisez une connexion sécurisée

Évitez d'effectuer des achats sensibles lorsque vous êtes connecté-e à un réseau **Wi-Fi public**, plus vulnérable aux attaques (voir fiche 2.5.).



#### E. Utilisez des moyens de paiement sécurisés

Utilisez des cartes prépayées ou des services de paiement en ligne réputés, des portefeuilles électroniques, tels que **PayPal**, qui offrent une protection supplémentaire (voir fiche 13.1.).

Ne cochez pas les cases pour conserver vos informations de paiement. Entrez-les à chaque fois pour réduire les risques de vol de données.



## 2. Méfiez-vous des arnaques courantes

Les arnaques en ligne sont malheureusement courantes et de plus en plus imaginatives, n'hésitant pas à s'inspirer et à profiter de vos habitudes de consommation ou de l'actualité pour vous manipuler (voir fiche 9.2. et 13.5.).

Avant de faire vos achats, vérifiez les conditions de vente et les possibilités de contact du service client. Privilégiez des plateformes européennes.

### Méfiez-vous des :

- Offres trop belles pour être vraies ou promotions très alléchantes (voir fiches 3.4.), surtout de sites moins connus. Les escrocs peuvent utiliser de telles offres pour vous attirer et voler vos informations.
- E-mails non sollicités vous demandant vos informations personnelles (voir fiche 4.4.) et évitez de cliquer sur les liens.
- Sites Web qui ne semblent pas professionnels ou ne disposant pas de protocole de connexion sécurisée **HTTPS** (voir fiche 3.6.).



## 3. Les recours en cas de problème



# Contact Center

Il existe également des organismes de protection des consommateurs en Belgique, comme le **SPF Economie**, qui peuvent vous aider en cas de litige avec un vendeur.  
<https://economie.fgov.be/fr>



Si vous rencontrez un problème avec un achat en ligne, comme un produit non livré, abimé ou non conforme à la description :

1. **Contactez d'abord**, le ou la vendeur-euse pour essayer de résoudre le problème.
2. Si cela ne fonctionne pas, vous pouvez contacter le service client de votre banque pour bloquer le paiement.
3. Ou le service de paiement que vous avez utilisé, qui peut être en mesure de vous aider.



**N'oubliez pas** : Acheter en ligne peut être pratique, mais c'est aussi important de le faire prudemment. **Soyez vigilant-e et protégez vos informations personnelles.**

13. PAIEMENT ÉLECTRONIQUE ET EN LIGNE  
4. Sécuriser ses achats en ligne  
Dernière mise à jour en juillet 2023