



# **Le Cyberconsommateur averti**

*Un projet de coopération France-Québec*

**Une série de conseils en français qui  
permettent au cyberconsommateur  
de mieux se protéger lorsqu'il fait  
des achats en ligne.**

[www.consommateur.qc.ca/cyber](http://www.consommateur.qc.ca/cyber) (pour le Québec)

[www.clcv.org/cyber](http://www.clcv.org/cyber) (pour la France)

# Le cyberconsommateur averti

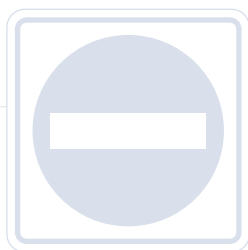
Les informations et les conseils que nous vous présentons s'inspirent des plus récentes expériences des groupes de consommateurs au Québec, en France et dans le monde, ainsi que des bonnes pratiques commerciales recommandées par plusieurs organismes internationaux. Pour plus d'information, consultez nos références à la fin de ce guide.

Pour plusieurs des rubriques, des conseils plus élaborés se trouvent sur notre site Web.

<http://www.consommateur.qc.ca/cyber>

ou

<http://www.clcv.org/cyber>



## Sommaire

Le Cyberconsommateur averti	1
À propos de ce projet	2
J'entre chez le cybercommerçant	3
J'ai envie d'acheter sur le Web	4
Je passe la commande	6
Après la commande	8
J'ai un litige avec le commerçant	9
Je protège mes renseignements personnels	10
Mon enfant chez les cybercommerçants	12
Je veux rapporter une cyberarnaque	13
Quelques adresses pour en savoir plus	14
Écrivez-nous!	16

©Tous droits réservés – juin 2002

Reproduction autorisée à condition de mentionner la source

ISBN : 2-921588-34-X

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 2002

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Canada, 2002



# Le Cyberconsommateur averti est une initiative de coopération France-Québec

## ▣ Les partenaires

### pour la France

Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV)  
<http://www.clcv.org>

### pour le Québec

le Réseau de protection du consommateur (RPC)  
<http://consommateur.qc.ca>

l'Union des consommateurs  
<http://consommateur.qc.ca/union>

Option consommateurs  
<http://www.option-consommateurs.org>  
et  
l'Office de la protection du consommateur (OPC)  
<http://www.opc.gouv.qc.ca>

## ▣ Coordination

### Québec

Louise Rozon et Jean Sébastien

### France

Frédérique Pfrunder

## ▣ Enquête

### Québec

Charles Tanguay

### France

Maouaheb Mouelhi  
Frédérique Pfrunder

## ▣ Coordonnateur à la rédaction

Charles Tanguay

## ▣ Collaboration à la rédaction

Maryse Guénette  
Frédérique Pfrunder

## ▣ Conseiller juridique

M<sup>e</sup> Jacques St Amant

## ▣ Conception graphique

Patrick Sirois / Studio Zèbre  
<http://www.studiozebre.com>

Réalisé grâce à la participation financière du gouvernement de France et du gouvernement du Québec

### Site Web

<http://www.consommateur.qc.ca/cyber>  
<http://www.clcv.org/cyber>

## AVERTISSEMENT

*Les informations contenues dans ces pages sont générales et visent simplement à mieux protéger les consommateurs. Elles ne sauraient constituer une quelconque garantie concernant le commerce électronique et les achats faits par le Web. Les partenaires déclinent toute responsabilité en regard de l'utilisation qui pourrait être faite des informations et conseils tirés du présent guide.*

*Avec les nouvelles technologies de l'information, les arnaqueurs disposent de nouveaux moyens pour vous prendre au piège même lorsque, à prime abord, vous croyez pouvoir acheter en toute confiance.*

*Soyez toujours vigilant! Même si le site Web d'un commerçant respecte les bonnes pratiques prescrites dans nos pages, cela ne veut pas dire qu'il est honnête, ni que ses produits sont de qualité.*



# J'entre chez le cybercommerçant

## ▣ Savoir avec qui je fais affaire

Sur la page d'accueil du site ou à un clic de celle-ci, vous devriez être en mesure de savoir :

- + le nom exact et complet du commerçant;
- + l'adresse physique du siège social (méfiez-vous des cases ou boîtes postales);
- + les numéros complets de téléphone et télécopieur;
- + l'adresse de courrier électronique et, selon le pays du commerçant :
  - le numéro d'identification de l'entreprise;
  - le ou les numéros de taxe.

Si vous n'êtes pas certain de la fiabilité du commerçant, consultez, sur notre site Web, les conseils légaux rattachés à ce sujet pour la France ou pour le Québec.

Le libellé de l'adresse Web (URL) peut induire le consommateur en erreur. Le nom contenu dans l'adresse n'a parfois rien à voir avec le nom de l'entreprise. Il peut même vous laisser croire que vous faites affaire avec une entreprise de renom alors que ce n'est pas le cas. Si vous n'êtes pas sûr de l'identité du commerçant, allez voir ailleurs.

### ATTENTION!

*Certains portails sont des centres commerciaux virtuels regroupant plusieurs cybercommerçants. Dans la description des conditions de vente, vérifiez qui est responsable de quoi. Si ce n'est pas clair ou si les informations qui vous sont données vous semblent contradictoires, posez des questions au commerçant, par exemple, en lui envoyant un courriel. Si vous ne savez toujours pas avec qui vous faites affaire, allez voir ailleurs!*

## ▣ Les jeux et les concours

Il est facile et peut être tentant de participer à toutes sortes de jeux ou de concours sur le Web. Soyez prudent toutefois car certains concours peuvent s'avérer être des pièges. Souvent, il s'agit d'un moyen détourné de recueillir des informations sur vous.

Méfiez-vous de ces concours trompeurs où l'on vous annonce que vous avez gagné avant même que vous ne participiez.

### Avant de participer à un concours:

- + assurez-vous que les règlements sont disponibles sur le Web;
- + lisez ces règlements;
- + assurez-vous qu'il n'y a aucune obligation d'achat;
- + fournissez le moins de renseignements personnels possible;
- + ne transmettez jamais d'information bancaire (numéro de carte ou autre).



## J'ai envie d'acheter sur le Web

❖ Toutes les informations suivantes doivent être clairement énumérées sur le site du commerçant et le consommateur doit y avoir accès facilement, le plus souvent sous la rubrique « **conditions générales de vente** ».

### ❖ Savoir ce que j'achète

En faisant votre lèche-vitrine sur le Web, vous devriez pouvoir obtenir facilement au moins autant d'information sur le produit ou le service que vous convoitez que si vous étiez dans un magasin réel.

Vérifiez si le commerçant mentionne, dans les conditions de vente ou ailleurs, que les photos des produits n'ont aucune valeur contractuelle. Si c'est le cas, méfiez-vous.

Méfiez-vous également lorsque les photos sont trop petites ou trop floues.

Vous devez avoir accès à la description détaillée du produit et aux garanties qui l'accompagnent.

Avant de terminer la transaction, vous devez savoir si le produit est en stock et s'il ne l'est pas, dans quel délai il le sera.

N'hésitez pas à poser des questions au commerçant et si ses réponses ne sont pas claires, allez voir ailleurs!

### ❖ Connaître les limites géographiques de l'offre

Sur la page d'accueil du site ou à un clic de celle-ci, vous devriez être en mesure de savoir si le commerçant offre ses services partout dans le monde ou si son offre comporte des limites géographiques.

### ❖ Connaître le prix et tous les frais

Avant de finaliser toute transaction, vous devriez être en mesure de savoir précisément:

- + le prix du produit ou du service, le montant des taxes s'il y a lieu, ainsi que le coût d'expédition de la marchandise;
- + s'il s'agit d'un pays qui n'est pas le vôtre, le commerçant devrait vous fournir le moyen de convertir dans votre devise le montant total de l'achat.

Les commerçants consciencieux vous préviendront également de la possibilité que des frais de douane vous soient facturés en plus. Vérifiez si c'est le cas en consultant l'agence gouvernementale responsable des douanes car, combinés aux coûts de transport, ces frais peuvent rendre l'achat transfrontalier beaucoup moins avantageux qu'il n'y paraît.

### ❖ Connaître la politique de retour et les garanties

Sur la page d'accueil du site ou à un clic de celle-ci, vous devriez être en mesure de trouver les **conditions générales de vente**: est-il possible d'annuler la transaction? De retourner le produit? Si oui, dans quel délai et selon quelles conditions? Peut-on obtenir un remboursement ou seulement un échange? Les frais d'envois sont-ils remboursables? Et les frais de retour? Qu'en est-il si la marchandise est défectueuse ou arrive endommagée? Le produit est-il garanti? Qui honore la garantie?

Lors d'un achat important, il peut être très utile d'imprimer ou d'enregistrer la page qui précise les conditions de vente et de la conserver.





### ❖ Connaître les délais de livraison

Avant de finaliser toute transaction, vous devriez être en mesure de savoir:

- + Quand la commande sera traitée et quand vous recevrez le produit?
- + Qui est le transporteur?
- + De quelle façon vous pourrez faire le suivi de votre commande? Auprès de qui, précisément?

S'il s'avérait que le délai se prolonge parce que le produit n'est pas en stock ou pour toute autre raison, vous devriez en être avisé rapidement et le commerçant devrait alors vous offrir la possibilité d'annuler la commande sans frais ni pénalité.

### ❖ Tenter de savoir quel sera le droit applicable

S'il s'agit d'un commerçant d'un pays autre que le vôtre, vérifiez s'il précise dans les conditions du contrat que la transaction est soumise aux lois de SON pays.

Si c'est le cas, vous auriez intérêt à être plus méfiant à l'endroit de certains pays.

**ATTENTION** Si vous apercevez des clauses qui vous semblent clairement abusives, allez voir ailleurs.

Par contre, si un litige vous oppose à un commerçant et qu'une clause de ce genre y est mêlée, sachez qu'elle n'est

pas nécessairement valide. Informez-vous auprès des organisations de protection du consommateur de votre pays afin de faire valoir vos droits.

### ❖ Les autres aspects à vérifier

Une foule de questions peuvent être importantes pour vous, selon vos critères et vos goûts, également selon le niveau de confiance que vous avez envers le commerçant, la nature du produit ou du service que vous achetez, etc. Si les réponses à ces questions sont introuvables sur le site du commerçant, n'hésitez pas à lui écrire pour lui lui poser. S'il n'y a pas de réponses, allez voir ailleurs!

- + Qui fabrique le produit? Qui honore la garantie? À quelles conditions?
- + Le commerçant se préoccupe-t-il d'éthique environnementale ou sociale en regard de la fabrication des produits qu'il propose?
- + Le site fournit-il les renseignements sur la façon de porter plainte?
- + Le commerçant impose-t-il un cadre légal ou réglementaire en cas de litige? Propose-t-il un processus volontaire de médiation ou d'arbitrage?
- + Si le site est « certifié » par un tiers, peut-on vérifier la valeur de cette certification?



# Je passe la commande

## ATTENTION!

Ne transmettez jamais votre numéro de carte bancaire ou carte de crédit autrement que sur une page Web qui affiche les symboles reconnus de sécurité.



### La transaction est-elle sécuritaire?

Sur la page d'accueil du site ou à un clic de celle-ci, vous devriez être en mesure de connaître les mécanismes permettant d'assurer la sécurité du paiement.

La plupart des commerçants offrent le paiement par carte bancaire ou carte de crédit et utilisent la technique du cryptage pour s'assurer que votre numéro de carte ne tombe pas entre des mains mal intentionnées.

Le commerçant devrait décrire précisément comment les transactions sont sécurisées sur son site.

Si l'on compare cette méthode aux achats effectués par téléphone ou même en magasin, les paiements sécurisés par cryptage paraissent sécuritaires.

Votre navigateur vous indiquera que vous entrez dans une zone « sécurisée » lorsque vous verrez apparaître, en bas de la fenêtre de navigation, un pictogramme de cadenas fermé semblable aux figures ci-contre. Vous constaterez aussi que l'adresse commence par « **https** » plutôt que « **http** ».

D'autres problèmes de sécurité peuvent survenir lorsque le commerçant « entrepose » les numéros de carte de ses clients dans des systèmes informatiques plus ou moins bien protégés. Le cyberconsommateur n'a pas vraiment de contrôle sur ce problème. Il doit d'abord et surtout avoir raisonnablement confiance en son commerçant où en l'intermédiaire (souvent une institution financière) qui gère, pour le commerçant, toute la procédure de paiement.

Le cybercommerçant peut aussi se rassurer en ne faisant affaire qu'avec des commerçants dont le site offre un programme d'assurance contre l'usage non autorisé de la carte de crédit ou encore en vérifiant auprès de l'émetteur de la carte quelle est sa limite de responsabilité lors de telles éventualités.

### Les étapes de la commande

Sur le Web, le commerçant doit s'assurer que son client donne un consentement parfaitement éclairé pour chacun des achats.

Afin de limiter les erreurs, le processus d'achat devrait se réaliser en plusieurs étapes:

#### Étape 1

Une fois les articles choisis, c'est la récapitulation de la liste d'achat. Elle doit comporter la description des produits, leur disponibilité, le prix détaillé de chaque article et, si possible à cette étape, le mode, le délai et les frais de transport (ou minimalement, un tableau les indiquant approximativement selon la destination).

Envoyer	Description	Quantité	Prix	Total	
<input type="checkbox"/>	Ensemble Safari	3	24,95	74,95	
<input type="checkbox"/>	Disque de chansons pop	1	17,95	17,95	
				Total partiel	92,80
				Frais d'envoi	4,00
				Taxes	7,14
				<b>TOTAL</b>	<b>103,94</b>

[Continuer à magasiner](#) [Mettre le panier à jour](#) [--> Commander](#)

#### Étape 2

Un rappel des conditions générales de vente, des garanties et une déclaration sur la protection des renseignements personnels (ou un hyperlien vers ces informations).

[Termes et conditions](#) [Sécurité et confidentialité](#) [Protection des droits](#) [Haut de page](#)

© Tous droits réservés, 1999-2001. Ce site a été optimisé pour les navigateurs Netscape et Explorer (version 4 et plus). Pour effectuer un achat, les cookies doivent être activés.



*NB : une fois ces informations envoyées, le commerçant devrait vous fournir précisément le détail ou les options détaillées de livraison et en confirmer le prix exact.*

### Étape 3

Le formulaire de saisie des renseignements personnels nécessaires à la commande;

vous y inscrirez :

- + votre nom;
- + l'adresse de facturation;
- + l'adresse de livraison;
- + votre numéro de téléphone et votre adresse de courriel.

### Étape 4

Un récapitulatif final, vous permettant de modifier ou d'annuler la commande.

**Bon de commande**

Vérifiez que les informations suivantes correspondent bien à votre commande. Le bouton « Passer à la caisse » vous amènera vers le serveur de paiement sécurisé afin que vous puissiez terminer votre transaction en bénéficiant d'une sécurité maximale où que vous soyez.

Estiver	Description	Quantité	Prix	Total
<input type="checkbox"/>	Ensemble Safari	3	24,95	74,95
<input type="checkbox"/>	Daque de chapeaux pop	1	17,95	17,95
			Total partiel	92,90
			Frais d'envoi	4,00
			Taxes	7,14
			<b>TOTAL</b>	<b>103,94</b>

Livrer cette commande à:

Prénom: Raymond  
Nom: Martin  
Téléphone: (514)123-4567  
Adresse: 123, rue Principale  
Ville: Grande-Ville  
Province: Territoires du Nord-Ouest  
Pays: Canada  
Code postal: H9H 0H0  
Courriel: ray@courriel.com

Je passe la commande

### Étape 5

Le formulaire crypté de paiement où vous entrez votre numéro de carte bancaire et la date d'expiration de la carte

(le cryptage peut toutefois survenir dès l'étape des renseignements personnels, ce qui est préférable)

puis finalement, après votre « OK » final... :

une page de confirmation de la commande comportant un numéro de référence, un récapitulatif de tous les éléments pertinents et les coordonnées complètes et détaillées du commerçant.

**Nous vous conseillons d'imprimer cette page (c'est souvent elle qui vous sert de facture)**

Le commerçant devrait également :

à chacune des étapes, permettre au consommateur de changer d'idée et d'annuler sa commande;

une fois la commande passée, envoyer un courriel de confirmation comportant un récapitulatif complet de la commande, l'adresse de livraison et le délai de livraison prévu, les coordonnées complètes du commerçant (incluant adresse physique et numéro de téléphone) ainsi que la marche à suivre pour faire le suivi de la livraison, pour annuler la commande, pour porter plainte ou pour retourner la marchandise au besoin.

### ATTENTION!

*Assurez-vous d'avoir en main une preuve de la transaction, car elle pourrait être très utile en cas de problème. Si vous n'êtes pas en mesure d'imprimer la page Web de confirmation de commande, ou encore si vous avez omis de le faire au moment opportun, envoyez un courriel afin d'exiger du commerçant une autre preuve écrite (incluant tous les détails). Celle-ci peut vous être envoyée par courriel ou être placée à l'intérieur du colis.*



Le Cyberconsommateur averti

7



## Après la commande



### ❖ Si la marchandise tarde à arriver

Vous devriez être en mesure de savoir (par le site Web du commerçant, par l'envoi d'un courriel ou par téléphone) où est votre commande. Si le délai se prolonge ou si le retard vous cause un problème (si le produit commandé est un cadeau d'anniversaire, par exemple), vous pouvez exiger du commerçant qu'il annule la commande sans frais. Le commerçant ne devrait prélever le paiement que lorsque la commande a été envoyée.

### ❖ Lorsque la marchandise arrive

Dès que le colis contenant votre commande arrive, vérifiez sans tarder son contenu. Si un produit a été endommagé lors du transport, vous devez alors notifier le transporteur ET le commerçant, afin éventuellement de retourner le produit ou d'obtenir réparation.

Bien entendu, si le produit livré ne correspond pas à vos attentes, vous aviserez également sans délai le commerçant.

### ❖ Retour du produit et garanties

Dans la majorité des cas, les commerçants offrent une garantie inconditionnelle de satisfaction qui vous permet, dans un délai de sept (7) à trente (30) jours, de retourner le produit contre remboursement. En général, vous ne devriez jamais faire affaire avec un commerçant qui n'offre pas minimalement cette garantie.

Sauf exception, vous devrez assumer les frais de retour et le commerçant ne vous remboursera pas les frais d'envoi. Pour le retour, vous pourriez avoir intérêt à utiliser des services de livraison garantie. Vérifiez à nouveau les conditions générales de vente afin d'avoir des informations précises sur tous ces aspects.

Par contre, si le retour du produit est dû à une erreur du commerçant ou à un défaut du produit, tous les frais d'envoi et de retour devraient vous être remboursés. Exigez-le!

Le remboursement devrait s'effectuer dans un délai raisonnable après le retour du produit, généralement en moins de vingt (20) jours.

Évidemment, si le produit s'avère défectueux, vous devrez avoir recours aux garanties de la même façon que vous le feriez pour un achat en magasin. Les garanties dépendent généralement du fabricant ainsi que de la législation applicable. Heureusement, en cyberconsommateur averti, vous aviez vérifié ces détails avant d'acheter!

### ❖ Relevé de transaction

Comparez vos relevés bancaires avec les données enregistrées lors de l'achat afin de vous assurer que seul le montant total de l'achat a été porté au compte de votre carte bancaire.



## J'ai un litige avec le commerçant

### ➤ Régler à l'amiable

Tentez toujours de vous entendre à l'amiable. Faites valoir votre point de vue fermement, mais avec diplomatie. Si l'envoi d'un courrier électronique ne donne pas de résultat, n'hésitez pas à donner un coup de fil directement au siège social de l'entreprise, en demandant le service à la clientèle. En parcourant le site Web du commerçant, vous pourriez trouver le nom de la personne responsable. Dans ce cas, adressez-vous directement à cette personne.

Lorsque le courriel et le téléphone ne donnent pas de résultat, envoyez une lettre recommandée qui explique précisément les faits et la nature de votre réclamation. Gardez copie de cette lettre et assurez-vous d'avoir entre les mains une preuve de réception.

Pour vous aider dans vos démarches, communiquez avec votre association de consommateurs locale. S'il s'agit d'un cybercommerçant étranger, votre association pourrait entrer en communication avec un autre groupe de consommateurs situé dans le même pays que le commerçant et tenter des démarches en votre faveur.

Vous trouverez, à notre section des ressources (p. 14-15), des sites où sont répertoriées des associations de consommateurs d'un peu partout dans le monde.

Si le commerçant propose un service de médiation ou d'arbitrage par un tiers, n'hésitez pas à y recourir au besoin, en vérifiant toutefois si ce service est gratuit ou si les frais sont assumés par le commerçant. Il existe des services de

résolution de litige en ligne, inspirés de l'expérience du défunt « Cybertribunal » qui pourraient, dans certains cas, vous aider.

Si, finalement, le recours au tribunal s'avère peu commode parce que le commerce n'est pas de votre pays, vous pourriez porter plainte auprès d'organismes internationaux de régulation du commerce électronique ET auprès d'une association de consommateurs. Il se peut que ces démarches ne règlent en rien votre litige, mais elles pourraient servir à d'autres cyberconsommateurs. Vous trouverez d'autres informations à ce sujet dans notre section des ressources (p. 14-15).

Si vous avez vécu une histoire d'horreur avec un commerçant sur le Web, le Cyberconsommateur averti aimerait la connaître afin de prévenir les autres cyberconsommateurs francophones. Écrivez-nous à [cyber@consommateur.qc.ca](mailto:cyber@consommateur.qc.ca) (pour le Québec) ou [cyber-clcv@wanadoo.fr](mailto:cyber-clcv@wanadoo.fr) (pour la France).

### ➤ Règlement judiciaire

Si toutes les autres démarches ont échoué, vous pouvez saisir les tribunaux de votre litige. Dans ce cas, rendez-vous dans notre site Web et, selon votre situation, consultez les conseils légaux pour la France ou pour le Québec.



## Je protège mes renseignements personnels



▣ Grâce aux nouvelles technologies, les commerçants peuvent raffiner comme jamais les techniques de vente en scrutant le comportement des consommateurs et en accumulant des données sur leur identité et leurs habitudes.

Sur Internet, bien qu'il soit difficile d'échapper à cet envahissement, il est possible pour le cyberconsommateur averti de prendre certaines précautions pour « en donner le moins possible » aux commerçants. C'est ce que nous vous conseillons.

Sur la page d'accueil du site ou à un clic de celle-ci, vous devriez être en mesure de savoir quelle est la politique du commerçant en regard de la protection des renseignements personnels.

Cette politique devrait prévoir notamment:

- + que seuls les renseignements nécessaires à la transaction sont recueillis;
- + qu'au sein de l'entreprise, ces informations sont protégées et leur accès contrôlé;
- + que le consommateur a le droit de connaître les renseignements qui le concerne et de les corriger au besoin;
- + que l'entreprise ne transmet à aucun tiers ces informations, à moins d'y être explicitement autorisée par le consommateur ou d'y être forcée par les autorités judiciaires.

### ATTENTION !

*La majorité des sites Web utilisent des « mouchards » ou « cookies », une information ou un mini-programme qui est enregistré sur le disque dur de votre ordinateur et qui est utilisé ultérieurement pour redonner à son « maître » (ou à ses maîtres) les informations recherchées.*

*Ils peuvent être utiles pour aider à la navigation, par exemple, lorsqu'ils vous évitent de remplir à nouveau un formulaire.*

*Ils peuvent aussi être dérangeants, en particulier lorsqu'on ne sait pas précisément à quelle fin on les héberge ni pour combien de temps.*

*Aujourd'hui, il est presque impossible de naviguer sans autoriser les « cookies ». Par contre, au menu préférences de votre navigateur, vous pouvez configurer le logiciel de façon à ce qu'il vous prévienne chaque fois qu'un « cookie » vous est envoyé. Vous aurez alors le loisir de l'autoriser ou de le refuser.*

*Dans un cas comme dans l'autre, vous saurez au moins à quoi vous en tenir et cela vous rappellera que, de temps en temps, il est bon de les effacer.*

*Minimalement, un cybercommerçant qui fait usage de « cookies » devrait, dans sa déclaration sur la protection de la vie privée, prévenir les visiteurs qu'il les utilise et indiquer clairement à quelles fins ils sont utilisés.*

*Si ce n'est pas le cas, allez voir ailleurs !*



- « SPAM »
- « POLLURIELS »
- « POURRIELS »
- « JUNK MAIL »

### Non, merci !

La publicité non sollicitée par courriel est l'une des pires plaies d'Internet. Elle est contraire à la « Nétiquette » et interdite dans plusieurs pays.

Aucun cyberconsommateur averti ne devrait faire affaire avec un commerçant qui vous envoie des publicités par courriel sans votre autorisation.

Voyez, sur le site, si la politique sur la vie privée est claire à ce sujet et, dans le doute, évitez ce commerçant. Évitez également les commerçants qui vous imposent une démarche pour ne pas recevoir de pourriels (« opt-out ») et privilégiez ceux qui s'abstiennent, à moins d'obtenir expressément votre autorisation (« opt-in »).

Pour déjouer les « spammeurs », procurez-vous quelques adresses de courriels supplémentaires, auprès d'un des nombreux sites qui offrent gratuitement ce service. Vous pourrez plus tard vous débarrasser des adresses « brûlées ».

*Dénoncez systématiquement les « spammeurs » professionnels en renvoyant leur courriel à la seconde moitié de leur adresse, précédée de « abuse » (Ex.: abuse@hotmail.com). Ne répondez pas aux spammeurs: vous ne feriez que leur confirmer la validité de votre adresse.*

*Vous trouverez sur le site du Cyberconsommateur averti d'autres références si vous souhaitez partir en guerre contre les spammeurs!*



## Mon enfant chez les cybercommerçants

- Si votre enfant navigue seul sur le Web, veillez à l'informer des conséquences de ses gestes. Discutez-en avec lui.

S'il s'amuse à acheter chez les cybercommerçants, sachez que vous pourriez être tenu responsable de ses achats ou, à tout le moins, que vous risquez d'avoir des problèmes lorsque viendra le temps de faire annuler sa transaction.

Le cybercommerçant, de son côté, doit agir avec précaution si le contenu de son site ou la marchandise qu'il y propose sont principalement destinés aux enfants. Il devra, dans ce cas, prendre toutes les précautions possibles pour vérifier si l'acheteur est un enfant et, si c'est le cas, pour obtenir l'autorisation des parents.

De plus, dans le cas de sites conçus à l'intention des enfants, le cybercommerçant ne doit pas recueillir de renseignements personnels concernant un enfant sans le consentement exprès et vérifiable du parent. Lorsqu'il sollicite un consentement parental, le cybercommerçant doit préciser clairement la nature des communications proposées, les renseignements personnels qui seront recueillis et toutes les utilisations qui pourront en être faites. Si le document que vous fait parvenir le cybercommerçant ne donne pas ces précisions, expliquez aux enfants les dangers de ce site.

Dans le cas de concours ou d'adhésion à un club destiné aux enfants, le commerçant ne doit recueillir que les renseignements nécessaires au concours ou à l'adhésion.

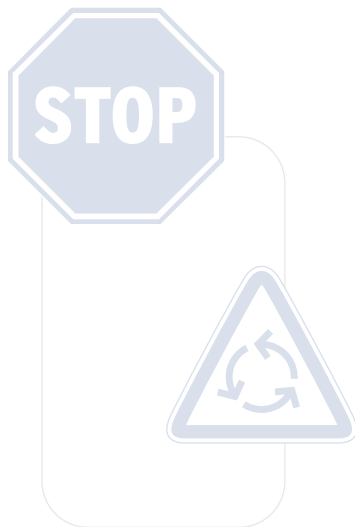
Les filtres de navigation, des logiciels qui vérifient certaines caractéristiques des pages Web que vous visitez, permettent de bloquer l'accès aux pages qui présentent un contenu pornographique ou violent. Ces filtres ne sont pas infaillibles. De plus, ils n'empêchent pas votre enfant, sur un site commercial, de divulguer des renseignements personnels ni de tenter de faire un achat. Ils ne bloquent pas non plus les concours et les jeux, qui peuvent être utilisés commercialement pour la cueillette de renseignements et qui ne manquent pas d'exercer un attrait sur les enfants.

Il est donc important de responsabiliser les jeunes qui naviguent, de les inciter à la prudence et au sens critique tout en les informant de l'importance de ne pas divulguer certains renseignements sur le Web. Les renseignements personnels ne se limitent pas au nom, à l'adresse ou à l'âge de l'internaute. Ce peut être également les goûts de l'enfant, le nom de son animal domestique, le nombre de frères et sœurs, etc. Expliquez à votre enfant que ces détails peuvent être utilisés à des fins commerciales et qu'il vaut mieux ne pas les donner.

Exercez un certain contrôle sur l'itinéraire de navigation des enfants, par exemple, en naviguant avec eux à l'occasion ou en leur demandant ce qu'ils ont déniché d'intéressant sur le Web. Évitez de placer l'ordinateur dans un endroit trop isolé de la maison et jetez un coup d'œil de temps en temps par-dessus l'épaule de votre enfant.



## Je veux rapporter une cyberarnaque



■ La meilleure protection de l'internaute, c'est la vigilance de tous les internautes.

Le Cyberconsommateur averti propose un premier carrefour francophone de vigilance afin de dénoncer la fraude, les mauvaises pratiques commerciales sur Internet et les spammeurs récidivistes.

Afin de constituer un premier répertoire des sites Web déconseillés, nous invitons les cyberconsommateurs qui ont connu une mauvaise expérience de commerce en ligne à nous la relater par écrit.

Avant cette démarche, assurez-vous d'avoir tenté de vous entendre de bonne foi avec le commerçant.

Les dénonciations anonymes ne seront pas considérées. Notez que nous nous engageons à protéger les renseignements personnels que vous nous soumettez.

Nous nous réservons toute liberté quant aux suites à donner aux commentaires ou plaintes que vous nous transmettez.

Consultez notre site Web de temps en temps : <http://www.consommateur.qc.ca/cyber> (pour le Québec) et [www.clcv.org/cyber](http://www.clcv.org/cyber) (pour la France). Il s'enrichira des nouveaux contenus des cyberconsommateurs vigilants.

Visitez également notre centre de ressources où nous avons répertorié d'autres sites voués à la protection des cyberconsommateurs (voir page suivante).



## Quelques adresses pour en savoir plus

Si vous connaissez d'autres bonnes adresses, n'hésitez pas à nous en faire part.  
cyber@consommateur.qc.ca  
(pour le Québec) ou  
cyber-clcv@wanadoo.fr  
(pour la France)

### Dans le monde...

#### ❖ eConsumer.gov

<http://www.econsumer.gov/french/index.html>

Projet d'envergure internationale, ce site est sous la responsabilité de l'Agence fédérale américaine du commerce. Certaines des informations sont disponibles en français. Le site répertorie d'autres sites de protection du consommateur à travers le monde.

#### ❖ Consumer Sentinel (en anglais)

<http://www.consumer.gov/sentinel/>

Également de l'Agence fédérale américaine du commerce, Consumer Sentinel regroupe des informations de diverses agences de lutte contre la fraude des États-Unis, d'Australie et du Canada. On y trouve des données sur les fraudes les plus répandues. On peut y déposer une plainte. Le site propose également d'autres hyperliens.

#### ❖ Internet Fraud complaint center (IFCC) (en anglais)

<http://www1.ifccfbi.gov/index.asp>

Site conjoint du FBI et du National White Collar Crime Center, le IFCC publie des mises en garde et des statistiques sur les plus récentes fraudes dans Internet. Le cyberconsommateur peut également y déposer une plainte contre un cyberfraudeur.

#### ❖ La Direction générale de la santé et de la protection du consommateur de la Commission européenne (CE)

[http://europa.eu.int/comm/dgs/health\\_consumer/index\\_fr.htm](http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/index_fr.htm)

Un carrefour d'information sur le sujet pour les pays européens, comprenant une section sur le commerce électronique (principalement en anglais).

#### ❖ L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)

<http://webnet1.oecd.org/oece/pages/home/displaygeneral/0,3380,FR-home-0-nodirectorate-no-no-no-0,00.html>

L'un des principaux forums où les gouvernements discutent de l'harmonisation des règles mondiales du commerce. En matière de commerce électronique, l'OCDE a notamment élaboré des « lignes directrices » visant à mieux protéger le consommateur.

#### ❖ Consumers International (CI)

(en anglais avec traduction automatisée)

<http://www.consumersinternational.org/index.html>

L'organisation internationale regroupant la majorité des organismes de protection du consommateur dans le monde. Le site contient des sections sur le commerce électronique et la protection de la vie privée, ainsi qu'un carnet d'adresses répertoriant des centaines d'organisations partout sur la planète.

#### ❖ Le Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC)

[http://www.beuc.org/index\\_f.htm](http://www.beuc.org/index_f.htm)

Un ONG européen regroupant des dizaines d'unions de consommateurs d'Europe. Le site peut notamment vous aider à trouver une association de consommateurs dans un pays européen.

### Pour la France

#### ❖ Le Forum des droits sur l'Internet

<http://www.foruminternet.org>

Des informations sur un certain nombre de débats juridiques liés à Internet ainsi que des conseils pratiques.



### Sceaux de certification

[www.sceauxdecertification.org](http://www.sceauxdecertification.org)

Répertoire de plus de 170 sceaux de certification (labels) des sites Internet.

#### ❖ La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF)

<http://www.finances.gouv.fr/DGCCRF>

Du Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie. Des conseils, des rapports et des références réglementaires sur la consommation, la concurrence, la sécurité des produits, etc.

#### ❖ Mission pour l'économie numérique

<http://www.finances.gouv.fr/men>

Également du Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, des dossiers d'information thématiques sur le commerce électronique et les principaux textes de référence en matière législative et réglementaire.

### Pour le Québec

#### ❖ Le Bureau de la consommation d'Industrie Canada

[http://strategis.ic.gc.ca/sc\\_cons/consaffairs/frndoc/oca.html](http://strategis.ic.gc.ca/sc_cons/consaffairs/frndoc/oca.html)

On y retrouve notamment les informations concernant les Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique, (<http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/ca01180f.html>) élaborés par une table nationale regroupant les commerçants, les gouvernements et les associations de consommateurs.

Voyez également, toujours d'**Industrie Canada**,

<http://infoConsommation.ca/cgi-bin/main.cgi?Language=F>  
la Passerelle d'information pour le consommateur canadien.

#### ❖ Le Bureau de la concurrence du gouvernement du Canada

<http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/cp01031f.html> publie occasionnellement des mises en garde sur des fraudes bien

Quelques adresses pour en savoir plus

identifiées. Le site fournit également d'autres conseils pour les consommateurs.

#### ❖ La Gendarmerie royale du Canada (GRC)

<http://www.rcmp-grc.gc.ca/scams/scams-f.htm> publie elle aussi des informations à jour sur les plus récentes fraudes sur Internet.

#### ❖ L'Office de la protection du consommateur

<http://www.opc.gouv.qc.ca>

On y trouve des conseils et des références aux lois et règlements; on peut y vérifier si un commerçant a déjà fait l'objet de plainte.

### Au sujet de la protection de la vie privée...

#### ❖ Privacy.org

<http://www.privacy.org> (en anglais)

Site conjoint des groupes américain Electronic Privacy Information Center (EPIC) et britannique Privacy International (PI), c'est le carrefour à connaître si vous vous intéressez à la protection des renseignements personnels.

#### ❖ Electronic Frontier Foundation (EFF)

<http://www.eff.org/> (en anglais)

Fondée en 1990 et basée à San Francisco, l'EFF est une organisation non gouvernementale vouée à la défense des libertés civiles sur les réseaux électroniques. La protection de la vie privée sur Internet est l'un des chevaux de bataille de l'EFF.

#### ❖ CNIL

<http://www.cnil.fr/>

La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés où vous pouvez notamment avoir une démonstration « en ligne » sur la façon dont vous êtes pisté sur le Web.





## Écrivez-nous!



- Le Cyberconsommateur averti est un projet de coopération réalisé par plusieurs organismes.

Vous trouverez les coordonnées complètes de chacun de ces organismes à partir du site Web du Cyberconsommateur averti:

<http://www.consommateur.qc.ca/cyber> (pour le Québec)

ou

<http://www.clcv.org/cyber> (pour la France)

Nous avons aussi une adresse électronique et il nous fera grand plaisir de prendre connaissance des commentaires et suggestions que vous enverrez à l'adresse suivante : [cyber@consommateur.qc.ca](mailto:cyber@consommateur.qc.ca) (pour le Québec) ou [cyber-clcv@wanadoo.fr](mailto:cyber-clcv@wanadoo.fr) (pour la France)

Nous lisons avec attention tous les courriels que nous recevons. Malheureusement toutefois, nous ne pouvons pas vous promettre une réponse dans tous les cas.

Merci de votre compréhension.

