

# VERS UNE SOCIÉTÉ DEMATERIALIZED

NOS CONSEILS

**V**ous avez pu, à travers une importante enquête publiée dans le numéro précédent, découvrir le comportement des consommateurs face à la dématérialisation de la société. Cette fuite en avant devient inéluctable. Il nous faut donc, en consommateurs avertis, connaître un peu le monde bizarre d'Internet. Celui-ci s'est complexifié et demande la plus grande prudence. On sort couvert et surtout gardons à l'esprit que le format numérique peut s'effacer sans pouvoir récupérer les informations !

Pour que nos conseils soient les plus efficaces possibles, il convient en préambule de garder à l'esprit un certain nombre de fondamentaux concernant Internet. Cet outil créé à la fin des années 1960 a commencé à apparaître dans le paysage en 1996/1997. A cette époque, nous avions 56 Kilo Octets de débit soit 30 fois plus que le minitel. La donne a changé en 2002/2003 avec l'apparition du haut débit et des box qui ont permis de naviguer à des vitesses 10 fois plus rapides. Nous sommes en moins de dix ans passés à une société numérisée qui demande de nouveaux réflexes. Les pièges que nous rencontrons sont des découvertes pour la plupart des consommateurs.

## Les précautions en matière d'e-commerce :

Commençons notre exploration par l'e-commerce. Ce mode de vente s'est développé à une vitesse vertigineuse. Le chiffre d'affaire réalisé en 2009 dépasse les 30 milliards d'€ ! C'est dire l'importance qu'a pris ce secteur. On trouve tout y compris le pire ! Il faut donc

vérifier un certain nombre d'informations avant de commander et être particulièrement vigilant sur certains points. Nous avons repris les conseils donnés par le Réseau Anti Arnaques dans le numéro 42 paru en décembre 2009. Ils sont toujours d'actualité. La recrudescence des litiges mettant en cause les sites marchands (livraisons tardives, voire inexistantes, disparition prématurée du professionnel) implique une vigilance accrue du consommateur.

Le Réseau anti-arnaques recommande d'appliquer les pratiques-réflexe suivantes avant d'effectuer toute commande :

- \* Consulter les « mentions légales » du site (en général cette rubrique est située au bas de la page d'accueil) afin d'identifier le nom et le n° SIRET du professionnel et afin d'imprimer les conditions générales de vente. L'absence de ces mentions obligatoires constitue un premier signal d'alerte.
- \* Utiliser les pages gratuites des sites [infogreffe.fr](http://infogreffe.fr) et [societe.com](http://societe.com) afin de vérifier la nature de la structure exploitant le site (affaire en nom personnel ou personne morale) et l'ancienneté. Les recherches sont facilitées par la saisie du numéro SIREN (qui est constitué par les 9 premiers chiffres du numéro SIRET).
- \* Surfer sur les moteurs de recherche à partir de plusieurs mots clef (enseigne commerciale, nom de gérant, dénomination de la société) pour détecter les expériences de consommateurs.
- \* Vérifier que le site est sécurisé (vérifier la présence du « s » dans l'adresse [https](https://)).
- \* Privilégier les sites affichant le logo FEVAD qui certifie que le professionnel est adhérent de la Fédération des entreprises de vente à distance.

\* Ne pas se laisser impressionner par des dénominations pompeuses qui peuvent cacher une petite structure sans véritables moyens techniques et financiers.

\* Redoubler de vigilance face aux sites étrangers (tenir compte de la TVA et des taxes douanières en vigueur dans l'union européenne, s'interroger sur la conformité aux normes françaises).



Nous ajouterons qu'il est possible d'identifier le propriétaire du site et connaître son adresse. Il existe des outils gratuits qui permettent de vérifier ces informations. Il s'agit notamment du site [www.domaintools.com](http://www.domaintools.com). Il suffit de rentrer le nom du site. La réponse est quasi instantanée et permet de disposer d'informations précieuses. On sait notamment où le site est hébergé, qui en est le propriétaire ( cette donnée est codifiée sous de le nom de « registrar » ) sauf en point fr. En effet, il est possible de rendre anonyme cette donnée essentielle. Dans une telle hypothèse, la prudence est vraiment de mise.

Le nom du propriétaire connu, il suffit de le rentrer dans google pour voir ses antécédents s'il y en a ! Cela permet souvent d'éviter les pièges d'escrocs qui créent au nom souvent ronflant...

Autre astuce UFC : Lisez attentivement les Conditions Générales de Vente. Plus elles sont cachées, plus il faut se méfier... Mieux encore, téléchargez celles-ci sur votre disque dur car on peut les modifier à tout moment. Un site correct ne cache pas son mode de fonctionnement. Avant de commander, il faut vérifier plusieurs points :

- La disponibilité du produit.
- Le délai de livraison
- Les conditions de remboursement en cas d'annulation.
- Les conditions du retour de la marchandise. Vous avez un délai de rétractation de 7 jours sauf pour quelques produits comme les DVD dont le blister a été ôté ou les agences de voyages.

Bien évidemment, en cas de litige, la lettre recommandée avec AR s'impose dans un délai rapide.

En suivant ces conseils, vous devriez éviter les plus gros pièges. Reste le cas de sites qui périssent. Il faut que vous soyez vigilants si les délais annoncés ne sont pas tenus. Outre la lettre à envoyer, faites une visite régulière sur le site [www.societe.com](http://www.societe.com) pour vérifier que l'entreprise n'est pas en redressement judiciaire.

Petit conseil pratique : L'adresse mail mentionnée sur le site n'est pas forcément anodine. C'est l'équivalent d'une adresse postale. Si la fin ne correspond pas avec l'adresse du site ( exemple : [contact@ufcnancy.fr](mailto:contact@ufcnancy.fr) signifie que vous écrivez à une adresse du site [www.ufcnancy.fr](http://www.ufcnancy.fr) ), il faut faire les mêmes recherches avec l'adresse du site mentionnée dans le compte mail. Cela vous donnera l'adresse réelle utilisée par le cybermarchand.

Autre conseil utile : L'absence de Siret sur un

site est une anomalie importante surtout pour un site commercial. C'est une obligation légale pour tous les sites français. Nous traitons un dossier qui concerne la vente de voitures allemandes par un site situé à Malte, appartenant à une dame grecque et qui situe Annecy au milieu de la France ! Nous passerons presque sous silence, un nombre de faute d'orthographe ou de grammaire impressionnants. Le « Siret » correspond en fait au numéro de la société à MALTE ! On doit le trouver dans les mentions légales qui sont obligatoires.

## La dématérialisation de la société :

Après cette visite dans le monde bizarre de l'e-commerce, place maintenant au développement de la dématérialisation des relations juridiques. C'est le plus parfait des décalages entre d'un côté la rigueur juridique qui date du XIXème siècle et la soi-disant modernité de notre société.

Au nom du développement durable, les sociétés comme l'Etat encouragent à développer l'éco-attitude consistant à ne recevoir les factures et autres documents par courrier postal.

Ces propositions peuvent paraître intéres-

santes mais attention aux conséquences. Celles-ci sont de plusieurs ordres :

- Vous mettez des données personnelles sur un serveur qui a vocation à être sécurisé. Mais le passé récent montre que la sécurité informatique parfaite n'existe pas. Outre les incidents qui peuvent affecter les serveurs, nul n'est à l'abri d'attaque de « hackers » qui rentrent dans les réseaux pour récupérer des données sensibles et notamment les coordonnées bancaires. C'est ainsi que l'on trouve en vente sur Internet des millions de cartes bancaires avec leur code en vente pour 4 \$ par carte ! Le dernier piratage connu important concerne SONY qui s'est vu pirater 75 millions de coordonnées bancaires ! Dans une telle hypothèse, il n'y a qu'une solution. Il faut demander le remplacement de la carte à votre banque le plus rapidement possible.

- La problématique bancaire est tout aussi préoccupante pour les banques ! De plus en plus de clients consultent leur compte par Internet rentrant ainsi dans leur machine identifiant et code d'accès. Il existe actuellement plusieurs pièges permettant de récupérer ces informations précieuses. Parmi ceux-ci, les virus dénommés « key-loggers » enregistrent toutes les frappes sur votre clavier et les transmettent à distance !



Nous continuerons avec les virus appelés « troyens » qui ouvrent votre machine à des tiers souvent malveillants. Selon la nature du virus, cela peut aller de la copie de votre carnet d'adresse jusqu'à la prise en main à distance de votre unité centrale ! C'est ainsi qu'il y a des dizaines de millions de micro dans le monde appelés « zombies » qui servent justement à attaquer les serveurs pour récupérer les données sensibles ! Ce type de virus permet aussi pour certains d'entre eux de récupérer tous les mots de passe et identifiants permettant l'accès aux sites protégés que vous allez consulter... La seule arme contre ces fichiers espions est d'avoir en permanence un anti virus à jour et de faire un scan de la machine régulièrement.

- Le phishing est à étudier séparément car l'approche n'est pas la même. Il s'agit de courriels reçus émis par des sociétés connues annonçant un problème avec le compte et demandant les coordonnées bancaires. Ces faux messages peuvent être aussi émis au nom d'administrations comme la CAF ou l'administration fiscale. Le contenu est toujours une somme à percevoir en votre faveur. Ne répondez jamais à ces sollicitations ! Les conséquences sont rapides et brutales ! Votre compte bancaire pourrait être viés rapidement... Il n'y a quasiment jamais de recours possible contre ces malandrins. Ces arnaques sont organisées depuis l'étranger. Nous avons constaté à de multiples reprises que ces textes comportaient de nombreuses fautes de frappe, l'absence d'accent ou un français très approximatif... Pour se prémunir de ce danger, il suffit de garder à l'esprit qu'aucunes sociétés ou administrations ne vous demanderont vos identifiants bancaires. En outre, en copiant sous Word le texte, on voit apparaître en rouge toutes les erreurs ! Ce n'est pas une anomalie. Les claviers utilisés ne comportent pas les mêmes signes que nous. Certains de nos adhérents en reçoivent plusieurs par semaine ! Nous réitérons notre conseil : Ne répondez JAMAIS à ce type de courriel.

- Après ces problèmes externes à votre relation juridique avec les entreprises, il reste à examiner la situation en cas de litige classique. La dématérialisation concerne principalement le secteur de l'énergie et des nouvelles technologies. Nous sommes sollicités régulièrement pour ne plus recevoir nos factures papier. Vous avez deux attitudes possibles. Vous refusez ces offres et continuez à recevoir les factures par le courrier. C'est le plus simple et le plus adapté au mode juridique actuel. Il vous appartiendra en cas de conflit d'apporter



la preuve de la faute de la société. Celle-ci s'appuiera toujours sur le support papier ! Vous pouvez choisir de ne plus recevoir les documents par LA POSTE. Pourquoi pas ? Dans une telle hypothèse, nous vous conseillons de télécharger ces factures et de les sauvegarder sur un disque dur et sur une clé car les crashes de disques durs existent ! Pour cela, rien de plus simple. Il suffit d'aller sur le site Internet de la société. Vous allez recevoir un identifiant et un mot de passe. Tous les sites ont une page appelée « mon compte ». Il suffit de récupérer ensuite les données importantes comme les factures ou les paiements. Cela est particulièrement important car en cas de rupture du contrat, l'accès est fermé et il devient impossible d'avoir accès à ce compte. Il faut alors demander par courrier recommandé avec AR la copie ! Le service est quasiment toujours payant ! Mais sans factures, il est impossible d'agir ! Là encore, le téléchargement des Conditions Générales de Vente ( C.G.V. ) est vivement conseillé surtout quand elles peuvent changer du jour au lendemain ! Il n'est pas inutile de rappeler que la société est engagé par le contrat que vous avez accepté sauf si elle fait application de l'article L. 121-84 du Code

de la Consommation pour les nouvelles technologies ou du L. 121-90 pour l'énergie pour imposer de nouvelles C.G.V.

Comme vous avez pu le constater, la dématérialisation de la société demande beaucoup de prudence. Il faut en tout état de cause penser que cet outil – Internet – peut se révéler particulièrement sournois voire dangereux. Vos données privées sont à protéger et ne pas communiquer à qui que ce soit sans que vous ayez vérifié la qualité du demandeur. Quand aux offres de dématérialisation, en gérant correctement par des sauvegardes les documents, pourquoi pas ? Mais pourquoi n'avons-nous pas de baisse de prix alors que les demandeurs ont économisé du papier, des timbres, des frais de personnels puisque c'est nous qui faisons le travail ? Il serait bien que nous ayons enfin un retour sur cet investissement !

