

Bercy infos Particuliers

Achats en ligne : comment vérifier la fiabilité d'un site Internet ?

Écrit le 17/11/2025

LECTURE : 6 MINUTES

Achat sur internet

Conseils conso

Cybersécurité

Numérique

Vous avez identifié une offre intéressante sur Internet et vous souhaitez vous assurer qu'il ne s'agit pas d'une arnaque ? Voici les principaux réflexes à adopter pour acheter en ligne en toute sécurité.

Vérifiez la réputation du site Internet

Pour être sûr que le site sur lequel vous souhaitez acheter un produit est fiable, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) recommande « **d'entrer le nom du site ou du produit sur un moteur de recherche,**

éventuellement associé avec le terme arnaque ». Cela permet de vérifier si d'autres internautes ont déjà eu de mauvaises expériences avec le vendeur.

Analysez aussi l'**URL du site**. Le nom de domaine doit être cohérent avec la marque ou le type de produits proposés. Une adresse comportant des fautes d'orthographe, des chiffres ou des tirets inhabituels doit éveiller votre vigilance.

Vérifiez si le site dispose d'une **présence sur les réseaux sociaux**. Une activité régulière accompagnée de commentaires d'utilisateurs authentiques constitue souvent un indice rassurant, même si ce n'est pas une condition indispensable.

Vérifiez les mentions légales et conditions générales de vente

Les sites Internet ont l'obligation de publier les mentions légales : il vous est ainsi possible de vérifier le nom officiel, la dénomination sociale, l'adresse physique, les contacts, etc. C'est un moyen utile de vérifier l'identité réelle du vendeur.

Il est aussi conseillé de lire attentivement les **conditions générales de vente (CGV)**, qui figurent généralement en bas de la page d'accueil. Elles doivent être rédigées clairement et vous devez avoir accès à un certain nombre de renseignements utiles tels que : les conditions de vente, les barèmes et réductions éventuelles de prix, les conditions de règlement, etc.

Un manque d'informations, un texte écrit de façon approximative ou des formulations trop génériques doivent vous alerter.

Soyez vigilant face à une offre trop alléchante

Faites attention aux offres trop alléchantes : elles peuvent parfois cacher des arnaques.

Même lorsqu'il ne s'agit pas d'arnaque, les vendeurs en ligne affichent parfois des offres présentant de gros rabais, qui ne correspondent pas toujours à la réalité.

La DGCCRF vous conseille de prendre le temps de comparer non seulement le coût du produit avec ceux d'autres sites fiables, mais aussi sa disponibilité, le délai de livraison, les services annexes proposés (frais d'emballage ou de douane) et les garanties avant de commander.

Contrôlez les caractéristiques du produit ou du service

Par définition, contrôler les caractéristiques d'un produit acheté en ligne est très compliqué puisque vous ne pouvez ni le toucher, ni l'essayer, ni interroger le vendeur.

Il vous est donc conseillé de **ne pas vous contenter uniquement de la photo** mais de **lire attentivement le descriptif du produit** pour avoir accès à un maximum d'informations sur le produit ou le service acheté : dénomination complète, qualité, taille ou mesures, composition, accessoires fournis, etc.

Soyez vigilant face aux descriptions imprécises ou traduites automatiquement, ainsi qu'aux photos de mauvaise qualité. Une image pixelisée, trop générique ou manifestement issue d'une banque d'images peut être le signe d'un site frauduleux.

Ne vous fiez pas uniquement aux avis des consommateurs

Les avis ne sont pas toujours fiables. Certains professionnels publient de faux avis positifs ou, à l'inverse, des concurrents diffusent de faux avis négatifs. La pratique des faux commentaires est interdite en France, mais elle existe encore.

Privilégiez la consultation de **plateformes d'avis indépendantes et certifiées**, qui modèrent les commentaires. Méfiez-vous des sites qui ne présentent que des témoignages sur leur propre page : cela peut être un indice négatif.

Privilégiez un site européen ou français

Il est conseillé de choisir un site français ou européen, afin de vous garantir des droits (comme le droit de rétractation par exemple), que ne garantissent pas les sites installés hors de l'Union européenne. En cas de litige, vos recours contre des sites étrangers hors UE auront moins de chances d'aboutir.

De même, les entreprises installées hors de l'Union européenne n'indiquent pas toujours les droits de douane et de TVA.

À savoir

Comme l'indique la DGCCRF, sachez qu'un site en « .fr » ne garantit pas qu'il soit réellement édité par une société française. La lecture des mentions légales permet de

lever toute ambiguïté.

Soyez vigilant lors du paiement

Avant de payer, le vendeur doit vous permettre de vérifier le détail de votre commande et son prix total. La DGCCRF explique : « Le consentement se caractérise par un double clic :

- le 1^{er} clic permet de **vérifier la nature et la composition de la commande**,
- le 2^e clic permet de **confirmer définitivement la commande.** »

Au moment de payer, **vérifiez que le site sur lequel vous effectuez votre paiement est bien sécurisé.** Sur certains sites, l'URL « http:// » devient « https:// », avec l'ajout du « s » pour « *secure* ». Un cadenas fermé peut également apparaître dans la fenêtre de votre navigateur. La DGCCRF précise que : « le vendeur doit vous confirmer que votre page est bien sécurisée dans une fenêtre de dialogue avant le début de toute transaction. »

Vérifiez les modes de paiements proposés sur le site et privilégiez des paiements sécurisés (carte bancaire, PayPal, Klarna...).

Pour plus de sécurité lors du paiement en ligne, il est aussi recommandé de **choisir une double authentification auprès de votre banque pour effectuer votre achat.** Il s'agit par exemple de confirmer votre achat grâce à un code reçu par SMS.

La CNIL déconseille aussi de laisser votre navigateur internet ou les sites marchands enregistrer vos coordonnées bancaires pour ne pas avoir à les saisir ultérieurement. Ces terminaux peuvent être pris pour cible par des cybercriminels et ne garantissent pas toujours la sécurité des données bancaires.

À savoir

Une fois la commande passée :

- vous devez **recevoir une confirmation** du contrat mentionnant notamment les biens ou services achetés, le prix, le délai de livraison ainsi que le formulaire-type de rétractation,
- vous pouvez **vérifier que le montant débité sur votre compte correspond bien à la commande effectuée.**

Apprenez à repérer les signaux d'alerte

Certains signes doivent éveiller vos soupçons :

- un site rédigé dans un **français approximatif** (fautes d'orthographe et de grammaire, tournures de phrases compliquées, etc.),
- la présence de **logos ou labels de confiance non cliquables** ou renvoyant vers une page du même site. Vérifiez toujours la validité des labels en cliquant dessus,
- des **offres incohérentes** (descriptions qui ne correspondent pas aux photos, délais de livraison excessifs, etc.),
- l'**absence de service client** réel (pas de numéro de téléphone, absence de réponse aux e-mails, etc.),
- la présence de **messages alarmistes ou pressant** tels que : « Agissez immédiatement », « Votre compte sera suspendu », etc.