

Fraude astucieuse pour gruger Zalando

Une habitante de Zurich a trouvé un bon moyen pour se faire livrer gratuitement des vêtements via le site en ligne de Zalando. La Zurichoise, qui a pris contact avec le «Tages-Anzeiger», se promène en ville afin de repérer une boîte aux lettres vide, si possible devant un grand immeuble. Après avoir vérifié que l'appartement correspondant à la boîte est bien inoccupé, elle y appose un nom inventé. Elle se rend ensuite chez elle pour créer un compte Zalando avec ce faux nom. Il ne lui reste alors plus qu'à commander les habits qu'elle désire.

Vérification de solvabilité Un grand nombre de vendeurs en ligne effectuent des vérifications de solvabilité. Pour cela, ils collaborent avec des entreprises externes. Crif est le leader européen dans le domaine de la gestion de risque et de l'information sur la solvabilité. Le fonctionnement est simple. Lorsqu'un client commande en ligne, ses données sont comparées avec la base de données Crif. Si le nom de l'acheteur figure sur cette liste, Crif envoie un message au site de ventes en ligne. Celui-ci décide alors s'ils souhaitent proposer au client le moyen de paiement par bulletin de versement ou non.

Trois ou quatre jours ouvrables plus tard, elle va récupérer le récépissé du colis dans la boîte aux lettres en question. Arrivée à la poste, elle peut alors retirer le paquet sans montrer une quelconque pièce d'identité. En effet, cette preuve est uniquement nécessaire quand il s'agit de récupérer des colis envoyés en recommandé.

Chiffre d'affaires évalué à 250 millions de francs

«C'est de la fraude», affirme le porte-parole de Zalando, Matthias Ernst. «Comme tous les autres commerçants en ligne, Zalando fait régulièrement face à ce genre de situations», confirme-t-il sans pour autant préciser combien de factures restent impayées et à combien de cas de fraude l'entreprise a été confrontée. Le porte-parole refuse également de communiquer le chiffre d'affaires de la firme. Carpathia, une société indépendante de conseil

spécialisée dans le commerce en ligne, estime néanmoins que le chiffre d'affaires suisse avoisine les 250 millions de francs.

Afin de se protéger contre ce type de fraudeurs, Zalando envisage de faire envoyer ses colis en recommandé. «Pour l'instant nous ne le faisons pas. Mais cela ne signifie pas que nous n'allons pas le faire à l'avenir», affirme Matthias Ernst. L'entreprise travaille déjà en collaboration avec des autorités de poursuite, organise des ateliers sur la cybercriminalité et vient d'introduire un système d'évaluation de solvabilité (voir encadré). Malgré cela, la Zurichoise n'a toujours pas été arrêtée. La fraudeuse a en effet installé sur son ordinateur un programme qui permet de brouiller son adresse IP. Résultat: il est très difficile de retracer ses données personnelles.

Bulletins de versement appréciés des clients

Zalando n'est pas le seul magasin en ligne confronté à ce problème. Migros affirme ainsi avoir installé un système de sécurité «fiable» sur sa plateforme internet Le Shop pour toutes les commandes d'appareils électroniques et de cigarettes. Son directeur, Dominique Locher, refuse néanmoins de donner davantage de précisions. Chez Ex Libris, toute commande dépassant les 300 francs ne peut pas être payée par facture. Thomas Lang, de Carpathia, rappelle néanmoins que les firmes ne peuvent pas se passer du bulletin de versement. Selon des recherches effectuées par l'institut de sondage GfK, 87% des clients se font envoyer la facture à la maison. Seuls 7% utilisent leur carte de crédit.

En ce qui concerne la fraudeuse zurichoise, elle a assuré au «Tages-Anzeiger» que les vêtements qu'elle commande sont uniquement pour elle. Elle a également affirmé qu'elle connaissait un nombre croissant de personnes qui utilisaient la même technique qu'elle. «L'astuce se propage rapidement avec le bouche à oreille.»