

ACHATS SUR DES SITES INTERNET

J'ai acheté sur Internet via un site que je ne connaissais pas et l'article n'est jamais reçu ou non conforme à la commande, le service client est injoignable, le site web est soudain introuvable... J'ai été dupé !

Nous vous donnons quelques conseils qui pourront vous permettre d'éviter certaines déconvenues lors de vos achats sur internet...

ATTENTION AUX RESEAUX SOCIAUX !

Méfiez-vous des publicités qui circulent sur les réseaux sociaux tels que Facebook ou Instagram. Les **arnaques** y sont nombreuses et derrière des vidéos **très attractives et des produits séduisants** se cachent trop souvent des sociétés **éphémères et peu scrupuleuses**.

Ce sont des offres qui ciblent très finement les clients en fonction de leurs centres d'intérêt. Vous avez fait une recherche en ligne sur un produit et comme par hasard une publicité pour ce produit s'affiche peu de temps après sur votre mur Facebook. Ce n'est pas une coïncidence car lorsque vous êtes connecté, Facebook surveille toutes les pages que vous visitez.

EXAMINER L'AVIS DES AUTRES CONSOMMATEURS :

Si le nom du site visité ou qui vous démarche vous est inconnu, il faut **vérifier les avis des autres consommateurs** dans les forums (UFC QUE CHOISIR et d'autres) sur Google ou sur les réseaux sociaux : tapez « avis » et le nom du site.

Il faut aussi consulter les commentaires des clients sur la page Facebook ou sur le compte Twitter de la société qui vous permettent souvent de repérer s'il s'agit d'un suite frauduleux.

VERIFIEZ L'IDENTITE DU SITE PROFESSIONNEL :

Il doit obligatoirement afficher des **mentions légales**. Le professionnel doit communiquer au consommateur « *son nom ou sa dénomination sociale, l'adresse géographique de son établissement et, si elle est différente, celle du siège social, son numéro de téléphone [si l'entreprise en propose un] et son adresse électronique* », selon **l'article R. 111-1 du code de la consommation**.

Les mentions légales sont généralement accessibles par un lien tout en bas de la page d'accueil. Elles figurent aussi parfois dans les conditions générales de vente (CGV).

S'il n'existe pas de mentions légales ou de CGV, n'insistez pas !

Une simple boîte postale (BP) n'est pas suffisante. Attention aux adresses prestigieuses à PARIS dans les beaux quartiers, il s'agit souvent d'adresses de domiciliation.

Dans les mentions légales doit aussi figurer **le numéro d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés (RCS) ou son numéro Siren ou Siret** (s'il s'agit d'une entreprise française). Vérifiez que le numéro affiché existe bien dans Infogreffe ou societe.com. Vous pourrez aussi et ainsi constater si la société n'est pas déclarée en redressement ou en liquidation judiciaire.

QUI EST LE VENDEUR REEL ?

Lorsque vous achetez sur le site de la Fnac, d'Amazon, de Boulanger, C discount ..., vous n'achetez pas forcément directement auprès de ces enseignes connues, mais auprès de vendeurs extérieurs qui utilisent légalement leur « place de marché » connu sous le nom de **Marketplace**.

En cas de problème, la Fnac, Amazon ou autres **ne seront pas responsables** : C'est le vrai vendeur qui sera votre interlocuteur. Vous avez donc tout intérêt à vous renseigner sur son sérieux en vérifiant notamment où il est situé et les avis de clients.

Suite à des demandes de consommateurs, nous avons constaté qu'il arrive **que certains escrocs** n'hésitent pas à usurper l'identité d'un vendeur connu. Le site peut ressembler à s'y méprendre au site officiel de l'enseigne. Vérifiez que **l'URL** (adresse web) du site est la bonne, en tapant le nom du vendeur connu dans un moteur de recherche.

ATTENTION AUX SITES OU VENDEURS SITUES A L'ETRANGER !

Si le siège social du site ou du vendeur est à l'étranger et hors de l'Union européenne, soyez vigilant. Vous risquez d'avoir à payer des frais supplémentaires au moment de la livraison : la TVA et d'éventuels frais de douane.

En cas de litige, il sera aussi plus difficile de se faire entendre, notamment si vous devez renvoyer le colis en cas de problème ou pour faire jouer votre droit de rétractation (attention aux frais de réexpédition).

Il faut proscrire les sites ne s'adressant pas au marché français car c'est la loi du pays qui s'applique. Or, elle peut être moins favorable que les règles françaises, sans compter que les recours seront plus complexes à mettre en œuvre. A éviter !

ATTENTION AUX PRIX TROP BAS !

Ne vous fiez pas au prix proposé, même – et surtout – si **une grosse remise** est appliquée au prix barré. Vérifiez si le même produit n'est pas vendu moins cher sur d'autres sites ou plateformes.

C'est souvent le cas quand on passe par des sites qui se livrent au « dropshipping » (ou livraison directe) : le client passe une commande sur un site qui transmet la commande à un fournisseur connu, lequel va ensuite livrer directement le client.

Le vendeur n'a donc pas à gérer de stock. Pourtant, il en profite souvent pour prendre une marge importante, parfois même en mentant sur la qualité réelle du produit. Ce n'est qu'une fois le produit en main que le consommateur s'aperçoit qu'il a été trompé sur le prix réel ou la qualité du produit.

N'ACHETEZ PAS SANS CADENAS DANS LA BARRE DE L'URL !

Au moment de payer, vérifiez que la communication avec le site est bien **sécurisée**. Dans la barre d'**URL** du navigateur, l'adresse web qui s'affiche doit commencer par « **https** », signe de la mise en place d'un protocole de sécurité pour garantir la confidentialité des données transmises pendant la transaction.

Cette protection est validée par **un petit cadenas intégré dans la barre d'URL**. Si ce cadenas n'apparaît pas, vos données personnelles ne seront pas suffisamment protégées et peuvent être la cible d'un piratage.

**NOUS POUVONS VOUS AIDER
N'HESITEZ PAS A NOUS CONTACTER
PAR TELEPHONE, DANS NOS PERMANENCES,
EN LIGNE VIA NOTRE MESSAGERIE OU NOTRE SITE**