



E-COMMERCE : SACHEZ ÉVITER LES PIÈGES !

PAR / Estelle YACOVOU

Sur internet, on trouve de tout : des voyages sur mesure, des vêtements neufs ou d'occasion, de l'électroménager à des prix concurrentiels, etc. Les principales craintes du consommateur se fondent principalement sur la non réception de la marchandise commandée ou sur la non sécurisation de son paiement. Voici quelques conseils pratiques pour éviter les pièges liés aux achats sur internet.

Conseils pratiques

En matière de e-commerce, il est conseillé de :

- Bien choisir le site de vente en ligne : Vérifiez que le site indique visiblement le nom de la société, celui de son gérant, les coordonnées complètes de celui-ci ainsi que leurs conditions générales de ventes et les mentions obligatoires requises par la loi.
- Lisez attentivement les conditions générales de vente qui décrivent les droits et obligations du cybermarchand ainsi que les vôtres qui doivent être conformes à la réglementation en vigueur.
- Pensez aux délais de livraison : si vous souhaitez acheter un bien pour une occasion bien précise comme par exemple un anniversaire ou si vous en avez besoin urgemment, vérifiez bien que le délai de livraison proposé par le site vous corresponde.
- Vérifiez toujours que vos données bancaires sont transmises de façon cryptée. Cela se traduit par une adresse de page commençant par « https » au lieu de « http » et par l'apparition d'un cadenas fermé en bas à gauche ou à droite du navigateur. Sur certains sites internet, il peut vous être demandé un code supplémentaire fourni par votre banque pour les achats en ligne (3D secure). Ne transmettez jamais ces données bancaires à des sites qui n'inspirent pas confiance et sachez enfin qu'en ligne, il ne vous sera jamais demandé de donner votre code confidentiel à quatre chiffres, il sert exclusivement pour les paiements en magasin.
- Vos données personnelles sont-elles protégées : vérifiez à quelles fins seront utilisées vos données personnelles et à qui elles seront transmises.

Que faire en cas de litige ?

En cas de litige avec un cybermarchand, recherchez d'abord une solution amiable en contactant son service clientèle, dont les coordonnées doivent obligatoirement figurer sur son site. Si le simple appel ne suffit pas à régler le litige, écrivez lui une lettre recommandée avec avis de réception en indiquant dans celle-ci vos coordonnées, les faits à l'origine du litige, les références du produit ou du service, le récapitulatif de vos démarches, l'objet de votre demande avec copie des pièces justificatives.

Sachez également qu'il existe la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad) qui peut intervenir auprès de ses adhérents pour faciliter la résolution du litige. En cas de litige avec un commerçant d'un autre pays de l'Union européenne, vous pouvez solliciter l'intervention du Centre Européen de la consommation (<http://www.europe-consommateurs.eu/fr/accueil/>).



Assurance Auto



Complémentaire Santé



Assurance Habitation



Protection de la Famille



Médecines douces



Dépendance



Prévoyance Accidents

Protégez votre santé, votre famille et vos biens

Une mutuelle pour tous

MTRL Lyon Jean-Jaurès
Tél : 04 72 70 03 70

MTRL Lyon Servient
Tél : 04 72 60 53 51

MTRL Lyon Vaise
Tél : 04 37 26 86 00

MTRL Meyzieu
Tél : 04 37 26 86 05

MTRL St-Priest
Tél : 04 37 26 86 10

MTRL Venissieux
Tél : 04 37 26 86 15

MTRL Villeurbanne
Tél : 04 37 26 86 20

MTRL Cuiseaux
Tél : 03 85 72 50 90

MTRL Le Creusot
Tél : 03 85 55 01 60


MTRL Louhans
Tél : 03 85 75 19 98

MTRL Mâcon
Tél : 03 85 20 06 70

MTRL Montceau-les-Mines
Tél : 03 85 57 33 19

MTRL Paris
Tél : 01 44 71 55 10


MTRL
Une Mutuelle pour tous
www.mtrl.fr

 0 810 811 494

MTRL Une Mutuelle pour tous - Mutuelle nationale rénovée au Livre 8 du Code de la mutualité et enregistrée au répertoire national de l'article R133-230 du Code de commerce sous le n° 777 346 067 - Siège social : 37 avenue Jean Jaurès 69001 Lyon - SERENIS ASSURANCES SA - Société anonyme au capital de 19 422 000 euros - 990 698 996 RCS Roubaix - Entreprise régie par le Code des Assurances
Siège social : 25 rue du Docteur Henri Abel 59020 Valenciennes - SERENIS ME - Société anonyme au capital de 29 040 474 euros - 347 358 276 RCS Roubaix - Entreprise régie par le Code des Assurances
Siège social : 34 rue du Vieux Strasbourg - Adresse postale : 83 chemin Arrière Patis 69814 Tassin Darcy



PAR / Estelle YACOVOU

Scandale de la viande chevaline, erreurs sur les prix, fausses promos, tromperie sur la qualité et sur la quantité, etc. Le consommateur est victime des pratiques commerciales déloyales ou frauduleuses des professionnels commises dans un but de vendre toujours plus à des prix soit disant compétitifs. Voici des éléments de réponse à des questions ou à des situations auxquelles vous pouvez être confrontés.

+ Infos

CONTACT UTILE

Liste des directions départementales de la protection de la population : www.economie.gouv.fr/dgc/crf/Liste-des-directions-departementales-de-la-protect

Le prix affiché en rayon sur le paquet de gâteau n'est pas le prix payé en caisse. Quel prix doit être pris en compte ?

En cas de différence entre le prix indiqué en rayon et celui lu en caisse, il est d'usage de faire payer le prix le plus favorable au consommateur sauf en cas d'erreur manifeste.

On propose à la vente un lot de 6 bouteilles d'eau minérale or je ne souhaite en acheter qu'une. Est-ce possible ?

Dans le cadre de la vente par lot, le professionnel a l'obligation de vendre également chacun des produits constituant le lot de manière individuelle.

Fausse promotion sur un produit : que faire ?

Si le prix d'un produit annoncé en promotion se révèle être en fait plus cher que celui du même produit hors promotion, cela est considéré comme pratique commerciale déloyale et donc réprimé par le Code de la consommation.

Signalez par courrier recommandé avec accusé de réception cette tromperie au responsable du magasin et si la situation perdure, vous pouvez signaler cela à la direction départementale de la protection de la population.

Que faire si vous constatez que ne figure pas dans votre magasin l'origine des fruits présents en rayon ?

L'affichage de l'origine des fruits et légumes est obligatoire. En cas de défaut d'affichage, vous pouvez demander au chef de rayon ou au responsable du magasin l'origine et lui demander de mettre son étiquetage en conformité.

Je retrouve des débris de verre dans votre confiture : que faire ?

Si vous trouvez des débris de verre dans le bocal de votre confiture ou une mouche dans la conserve de petit pois, vous devez contacter le service consommateur figurant sur le produit en cause afin de signaler l'incident en le décrivant aussi précisément que possible et en joignant le lieu et la date d'achat ainsi que le numéro de lot et/ou la date limite de vente du produit, éventuellement le code barre figurant sur l'emballage.

Vous devez également ramener le produit dans le magasin où vous l'avez acheté avec une preuve d'achat (ticket de caisse) afin d'être remboursé.