



Achat sur internet : achetez serein

La pandémie de COVID-19 a conduit de nombreux consommateurs à se tourner vers le commerce électronique. Dans le même temps, de nombreuses fraudes et arnaques ont été mises en évidence par les services de contrôle : produits de faible qualité, voire dangereux ou qui ne sont pas livrés.

→ Pour acheter serein, suivez les conseils suivants !

Vérifiez l'identité du vendeur

Avant toute commande, il est recommandé de contrôler que le site internet sur lequel vous naviguez n'est pas seulement une façade mais qu'il y a bien une entreprise réelle derrière celui-ci. Les vendeurs en ligne sont tenus de mettre à la disposition des consommateurs des informations claires et facilement accessibles sur leur identité. Recherchez les mentions légales (nom, dénomination sociale, adresse, les contacts comme un numéro de téléphone ou une adresse électronique). Ces informations, généralement présentes dans les conditions générales de vente, doivent obligatoirement vous être fournies !

→ **Important** : Lorsque vous achetez sur une « place de marché » ou « marketplace », le vendeur n'est pas la plateforme en elle-même mais un vendeur tiers. L'identité du vendeur doit vous être fournie. Soyez particulièrement vigilants !

Choisir un site français ou européen

Il est préférable de choisir un site français ou européen plutôt que ceux installés hors de l'Union européenne. En effet, ces derniers n'ont pas toujours une bonne connaissance de la réglementation applicable, présentent des prix qui n'incluent pas toujours les droits de douane et de TVA. Par ailleurs, en cas de litige, vos recours contre des sites étrangers auront peu de chance d'aboutir.

→ **Attention** : Ne supposez pas qu'un site est situé dans le pays indiqué dans son url, «.fr » ne signifie pas forcément que le site est français.

Vérifier la e-réputation

Si vous ne connaissez pas le site sur lequel vous naviguez, il est important de vérifier sa e-réputation. Cela peut être le cas en entrant le nom du site ou du produit sur un moteur de recherche, éventuellement associé avec le terme « arnaque ».

→ **Attention** : Certains vendeurs peuvent laisser des faux avis positifs sur leur propre site. Ils peuvent aussi payer des moteurs de recherche pour que leur site apparaisse en haut de page. Diversifiez vos sources d'information pour avoir un avis objectif sur un site.

Soyez très attentif à la description des produits

N'achetez pas à l'aveuglette ! Puisque vous ne pouvez ni toucher, ni essayer les produits, ni interroger le vendeur, lisez attentivement le descriptif du produit (ne vous contentez pas de la photo !). Vous devez avoir accès à un maximum d'informations sur le produit ou le service acheté : dénomination complète, qualité, taille ou mesures, composition, accessoires fournis, etc. Si la description est floue, passez votre chemin !

→ **Important** : Pour certains produits de protection, comme les masques ou les gels hydroalcooliques, assurez-vous des performances des produits que vous achetez, notamment des normes qu'ils respectent ou des tests qui ont été réalisés par les fabricants. (voir fiche dédiée pour les gels hydroalcooliques et la FAQ masques sur le site de la DGCCRF).

→ **Attention** : La pandémie de COVID-19 a conduit à l'émergence de « produits miracles » : lampes ultraviolet susceptibles d'assainir l'air ou de stériliser des masques ou encore huiles essentielles, infusions ou autres compléments alimentaires supposés vous protéger du coronavirus. Ne vous laissez pas abuser par des promesses sans fondements.

Faites attention au marketing trop agressif

Certains sites jouent sur un marketing très agressif pour influencer votre comportement d'achat en induisant un sentiment d'urgence et accélérer votre décision : « offre flash », réduction très forte limitée dans le temps, affichage du nombre de consommateurs connectés simultanément sur le site ou encore compteur des produits encore en stock.

Même si une offre est très attractive, prenez le temps de la réflexion et la comparaison !

MESSAGE DE PRÉVENTION :

1- Soyez vigilants face à des annonces proposées sur les réseaux sociaux et que vous n'avez pas spécialement sollicitées.

2- Prenez le temps de comparer et faites jouer la concurrence ; les mêmes produits sont certainement vendus sur d'autres sites.

3- Vérifiez l'identité et les coordonnées du vendeur ; elles doivent toujours être présentes sur le site.

4- Repérez les méthodes marketing agressives : compteur de temps (« timer » promotionnel fictif) et de stock (valeur fictive de stock restant), nombre d'acheteurs connectés en même temps (faux compte de visites et de commandes en cours), prix barrés élevés, forte réduction de prix, pop up automatiques simulant des commandes immédiates d'autres clients.

5- Attention à la pression d'achat ; elle est souvent synonyme de pratiques commerciales frauduleuses.

6- Sachez identifier les faux avis de consommateurs ; diversifiez vos sources d'informations avant d'acheter.

Je suis victime, que faire ?

- **Je suis victime d'une pratique commerciale frauduleuse sur internet :**

Vous pouvez le signaler à la DGCCRF : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/contacter-dgccrf>

- **Je suis victime d'une tentative escroquerie ?**

Vous pouvez signaler ces escroqueries sur la plateforme PHAROS (plateforme d'harmonisation, d'analyse, de recoupement et d'orientation des signalements), accessible sur le site www.internet-signalement.gouv.fr. Cette plateforme, gérée par la police nationale et la gendarmerie nationale, permet notamment de signaler les sites internet dont le contenu est illicite.

Pour s'informer sur les escroqueries ou pour signaler un site internet ou un courriel d'escroqueries, vous pouvez contacter INFO ESCROQUERIES au 0811 02 02 17 (prix d'un appel local depuis un poste fixe, ajouter 0,06€/minute depuis un téléphone mobile), du lundi au vendredi de 9h à 18h.