

SITES MARCHANDS : PRUDENCE AVANT DE COMMANDER

La recrudescence des litiges mettant en cause les sites marchands (*livraisons tardives voire inexistantes, disparition prématurée du professionnel*) implique une vigilance accrue du consommateur.

Le **Réseau anti-arnaques** recommande d'appliquer les pratiques-réflexe suivantes avant d'effectuer toute commande :

- ↪ Consulter les « mentions légales » du site (*en général cette rubrique est située au bas de la page d'accueil*) afin d'identifier le nom et le n° SIRET du professionnel et afin d'imprimer les conditions générales de vente. L'absence de ces mentions obligatoires constitue un premier signal d'alerte.
- ↪ Utiliser les pages gratuites des sites **infogreffe.fr** et **societe.com** afin de vérifier : la nature de la structure exploitant le site (*affaire en nom personnel ou personne morale*) et l'ancienneté. Les recherches sont facilitées par la saisie du numéro SIREN (*qui est constitué par les 9 premiers chiffres du numéro SIRET*).
- ↪ Surfer sur les moteurs de recherche à partir de plusieurs mots clef (*enseigne commerciale, nom de gérant, dénomination de la société*) pour détecter les expériences de consommateurs.
- ↪ Vérifier que le site est sécurisé (*vérifier la présence du « s » dans l'adresse https*).
- ↪ Privilégier les sites affichant le logo **FEVAD** qui certifie que le professionnel est adhérent de la **Fédération des entreprises de vente à distance**.
- ↪ Ne pas se laisser impressionner par des dénominations pompeuses qui peuvent cacher une petite structure sans véritables moyens techniques et financiers.
- ↪ Redoubler de vigilance face aux sites étrangers (*tenir compte de la TVA et des taxes douanières en vigueur dans l'union européenne, s'interroger sur la conformité aux normes françaises*).

MALETTE DE PREMIERS SECOURS

En cas de litige :

- Se rapprocher d'une association locale **UFC-Que Choisir** (*coordonnées disponibles sur le site quechoisir.org*).
- Saisir la **Direction départementale de la concurrence, consommation et répression des fraudes - DDCCRF** - du département abritant le professionnel en cause.

INFO-ALERTE est une mise en garde diffusée par le **Réseau anti-arnaques, BP 15, 79340 Ménigoute** (arnaques@live.fr).

Sa périodicité est hebdomadaire mais peut varier en fonction de l'actualité.

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE**