

## QUAND LE PROFESSIONNEL DE LA VENTE À DISTANCE S'OFFUSQUE

Régulièrement, le **Réseau anti-arnaques** est amené à intervenir auprès du dirigeant de sociétés gérant un site marchand, lorsqu'il est concerné par une réclamation clientèle.

La réaction suivante est classique : *« Notre site n'est pas une arnaque. Vous pouvez le voir puisqu'il n'y a jamais eu d'autres plaintes. »*

Le **Réseau anti-arnaques** aime rappeler que son intervention n'est pas toujours synonyme d'une détection « d'arnaque ». L'élément déclenchant est un signalement d'anomalie d'un consommateur : retard de livraison non expliqué, absence de contact (*téléphone ou mél*), anomalie dans les mentions légales (*inexistantes, incomplètes ou comportant une erreur*).

La procédure de traitement d'une réclamation par un prétendu service clients ou service consommateurs est souvent de piètre qualité : réponse-type, absence d'identification du signataire, déficit d'explications concrètes et d'excuses, voire de dédommagement, délais de réponse élastiques.

En matière de prévention, les mises en garde **Info-Alerte** visent justement à informer le consommateur d'une situation à risque potentiel.

Du reste, le **Réseau anti-arnaques** préconise les précautions suivantes avant d'effectuer une commande sur un site marchand : lire la rubrique « mentions légales » du site pour identifier le professionnel, consulter les blogs et forums pour lire les avis des clients et, être conscient que les recours à l'encontre d'un professionnel domicilié hors du territoire français seront réduits et plus complexes.

**INFO-ALERTE** est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le **Réseau anti-arnaques**, association partenaire de l'**UFC-Que Choisir**, BP 60512, La Chapelle Saint Laurent, 79306 BRESSUIRE cedex (contact@arnaques-infos.org)

Site : [www.arnaques-infos.org](http://www.arnaques-infos.org)

SIRET : 503 805 657 00031

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE** (president@arnaques-infos.org)