

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
SIRET : 503 805 657 00031

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication :

Pascal TONNERRE (president@arnaques-infos.org)