

SPÉCIAL 15 ANS – LE PARADOXE DU CONSOMMATEUR FACE À UN SITE MARCHAND

Tout consommateur, confronté à un achat stratégique (électroménager par exemple), et qui déciderait de visiter dans sa localité un magasin spécialisé, sera sensible à certains constats. Un parking clients vide, des rayons peu remplis, un agencement vieillot peuvent constituer des signaux d'alerte qui l'incitent à partir sans effectuer un achat. Et, si un modèle est proposé sur commande, le consommateur limitera tout versement d'acompte.

Hélas, ces réflexes naturels disparaissent trop souvent lors d'une visite de site marchand : la vitrine virtuelle est superbe, les articles sont tous disponibles, le site est inconnu et pourtant le consommateur va effectuer une commande en réglant immédiatement le montant total.

Le **Réseau anti-arnaques** le constate trop souvent depuis 15 ans : le consommateur n'a pas encore systématisé les points de vigilance permettant d'éviter de tomber sur un site peu fiable.

Parmi les principales recommandations du **Réseau anti-arnaques** : consulter la rubrique « mentions légales » (véritable carte d'identité du site), privilégier un professionnel ayant domicilié son siège social en France, consulter les moteurs de recherche pour prendre connaissance des avis de clients, observer si le professionnel est adhérent de la **FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance)**, vérifier l'ancienneté de l'activité, et pour une première commande privilégier un paiement par e-carte.

INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le **Réseau anti-arnaques**, association partenaire de l'UFC-Que Choisir, BP 40179, 79205 PARTHENAY cedex (contact@arnaques-infos.org). Elle alimente la page Facebook du RAA.

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

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