

## Droit du consommateur

**Tous les samedis, Var-matin ouvre ses colonnes à UFC-Que Choisir. Une association particulièrement active dans le grand Est-Var (agglomération de Fréjus-Saint-Raphaël, Dracénie, golfe de Saint-Tropez) pour défendre les consommateurs. Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents ou d'un sujet traitant des obstacles des lois.**

**Aujourd'hui, Noël et Achats sur Internet.**

Via un moteur de recherches sur le WEB vous allez écrire au Père Noël pour cette paire de chaussure ou cette céramique de collection ! Problème l'objet est proposé par un site dont vous n'avez jamais entendu parler. La prudence est dès lors de mise ; nos conseils pour de joyeuses fêtes. Évaluer le site marchand Le cybercommerçant vous doit des informations qui doivent figurer de façon claire et lisible sur son site au titre de l'article L121-17 du code de la consommation. Si elles n'y figurent pas fuyez ! En effet l'identité et les coordonnées du commerçant sont essentielles. Le bon réflexe : Lorsqu'un site vous est inconnu consulter l'organisation représentative de la vente à distance et des entreprises du commerce électronique



**Le dicton du e-commerce est clair : « Si c'est gratuit, c'est que c'est vous qui êtes le produit ».** (DR)

(www.fevad.com) afin de vous assurer que le nom dudit commerçant y est bien référencé. Ne faites pas l'économie de la lecture des incontournables CGV (conditions générales de vente) ou encore CGU (conditions générales d'utilisations) qui régissent les règles du jeu commercial sur le site marchand (modalités et délais de livraison, droit de rétractation etc...). Ne pas croire au cadeau gratuit. Dans le dictionnaire du commerce, fut-il électronique, le mot « gratuit » n'a pas droit de cité ! Le dicton du e-commerce est clair : « Si c'est gratuit, c'est que c'est vous qui

êtes le produit ».

Pierre achète un parfum 60 € sur le site ruedesparfums.com il pense réaliser une bonne affaire sauf que lors de la livraison il doit s'acquitter en plus de la TVA et de frais de douane le colis venant de Floride !

Pierre refuse la livraison pour ces frais supplémentaires (environ 28€) mais n'ayant pas été attentif aux fameuses conditions générales de vente, il sera remboursé pour un montant correspondant au total de sa commande moins 25% de frais de reconditionnement incluant les frais d'expédition du colis soit

dans le meilleur des cas sur 38€.

### ■ Payer sans risque

Près de 840 000 foyers français ont été victimes de fraude bancaire en 2013 nos conseils pour échapper à ce risque.

Ne régler que sur une page sécurisée : Au moment de régler vos achats, vérifier que l'adresse dans la barre de navigation en haut de la fenêtre vérifier commence par « https » Un cadenas jaune et fermé doit également s'afficher en haut de la page. S'il est situé sur un fond vert, cela signifie que le chiffage garantissant la transmission anonyme de vos données bancaires est assuré. Mais surtout vous ne devez jamais saisir le code confidentiel de votre carte bancaire.

### ■ Ouvrir une réclamation sur le site de e-commerce

Quelque soit la nature du problème qui vous oppose au vendeur, commencez par vous rapprocher du service client et faites une réclamation par écrit afin de vous préserver des preuves des démarches entreprises. Via un

mail ou par courrier simple dans un premier temps et si cela ne donne rien ou si des délais légaux sont à respecter, adressez au vendeur un courrier recommandé avec AR en le mettant en demeure d'exécuter son obligation. Le bon réflexe : Constituez un dossier complet pour chaque litige et transmettez uniquement des copies au professionnel. Il n'est pas inutile de vérifier si vous bénéficiez d'une assurance de protection juridique. Une telle garantie est bien souvent incluse dans votre contrat habitation, automobile ou encore dans certaines assurances associées à votre carte bancaire. En cas de litige avec un site, si vous êtes couvert, n'hésitez pas à la faire intervenir. Si vous êtes en litige avec un e-commerçant situé dans un autre état de l'Union européenne, en Islande ou en Norvège, vous pouvez obtenir auprès du Centre européen des consommateurs France, des informations sur vos droits et sur les modes de règlements amiables existants, voire une aide dans la résolution amiable de votre litige.

**UFC Que Choisir accueille les consommateurs, tous les jours du lundi au jeudi de 14 h 30 à 17 h 30 dans les locaux situés à la base nature - 1196 bd de la Mer à Fréjus, tél. 09.63.04.60.44.  
site Internet : <http://ufc-quechoisir-var-est.org>.**