



Rendez-vous conso

« Je sécurise mes achats sur internet »



Accueil des participants

Présentation de l'UFC QUE CHOISIR

Déjouer pièges et arnaques

La commande

Le paiement

La livraison



QUI SOMMES NOUS ?

L'Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir est une association loi 1901 indépendante de l'État, des fabricants, des commerçants, des groupes financiers, des partis politiques, et plus généralement, de tout intérêt autre que celui des consommateurs.

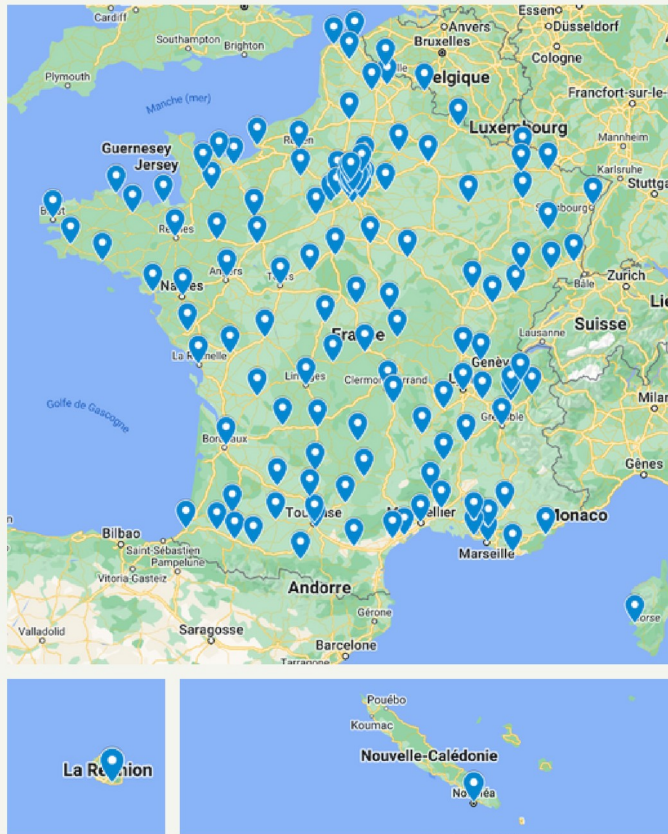
Réseau de 135 associations locales, de 4100 bénévoles, de 120 000 adhérents.

Association strictement consumériste qui a comme missions principales :

- Agir dans l'intérêt des consommateurs et des usagers
- Promouvoir une consommation soucieuse des enjeux sociétaux, sanitaires et environnementaux dans le respect des principes de responsabilité, de transparence et de solidarité
- Œuvrer pour faire respecter le droit et le faire évoluer selon ces principes
- Contribuer au développement d'une politique européenne et d'une politique internationale de la consommation

NOS 135 ASSOCIATIONS LOCALES

EN FRANCE MÉTROPOLITAINE ET OUTRE-MER



Carte de l'implantation des AL extraite de google maps

2



En Savoie : 3 associations
 Aix les Bains
 Albertville
 Chambéry

Toutes les actualités à suivre sur notre site :
<https://chambery.ufcquechoisir.fr/>



DÉJOUER PIÈGES ET ARNAQUES

Faire ses achats sur Internet, c'est pratique... mais le plus grand supermarché du monde abrite hélas des chausse-trappes et des arnaques.

Heureusement, avec quelques bons réflexes, il est possible d'acheter en ligne l'esprit (enfin) tranquille !





CERTAINS SITES VOUS INCITENT À ACHETER OU VOUS ABONNER ?

De nombreux sites, applications, réseaux sociaux ou moteurs de recherche utilisent des éléments graphiques ou des procédés techniques ou psychologiques pour vous pousser à acheter, cliquer, vous abonner ou fournir vos données personnelles contre votre gré. Ne tombez pas dans les pièges de ces techniques marketing agressives !

Des messages accrocheurs comme « plus que 3 articles en stock » créent un sentiment d'urgence mais ne constituent pas une information fiable.

Le site affiche des avis de consommateurs ou des vidéos d'influenceurs pour vous faire croire que vous faites un bon choix.

Un prix bas ou une livraison gratuite sont affichés mais supposent la souscription d'un abonnement qui vous sera ensuite facturé chaque mois.

Votre panier contient déjà des articles, options ou services qu'il vous faut supprimer.



- *Sur un site, prendre le temps d'identifier* :

Sur un site d'e-commerce, vous pouvez acheter des produits qui sont vendus directement par le propriétaire du site soit par d'autres vendeurs hébergés sur le site via une « market place », soit par des intermédiaires, soit par des sites de « dropshipping » (livraison directe) : les produits ne leur appartiennent pas, ne gèrent ni les stock, ni l'expédition.

Attention : de faux sites se donnent un nom de domaine ressemblant au nom de domaine officiel de la marque en question.

- *Vérifier la fiabilité du site*



Les mentions légales sont obligatoires en France et permettent d'identifier le vendeur



- Se renseigner sur la réputation du vendeur

Vérifier la réputation du vendeur sur internet, en tapant sur un moteur de recherche « avis sur nom du vendeur »

Les avis de consommateurs ne sont pas toujours fiables, des « faux avis » peuvent être mis en ligne par des vendeurs voulant promouvoir leurs produits.

- Repérer les contre façons



Pour les repérer, le plus important c'est le prix.

Un prix trop bas doit alerter.

Vérifier le prix de produits identiques ou similaires sur d'autres sites.



LA COMMANDE



- Vérifier la commande

Avant de valider la commande, être attentif au mode de livraison et au tarif appliqué, aux délais de livraison, à la composition du panier.

Vérifier si des cases pré-cochées n'ajoutent pas des prestations non désirées (garanties, assurance, autres produits...).



LE PAIEMENT



- Opter pour un paiement sécurisé

La page de paiement du site doit être sécurisée.

Vérifier dans la barre d'adresse du navigateur si celui-ci commence par :

« <https://> » avec un pictogramme représentant un cadenas.

Refuser l'enregistrement de vos données (numéros, date, cryptogramme) de la carte bancaire.



LA LIVRAISON

- Conformité

Vérifier la conformité avec la commande.

- Retard de livraison

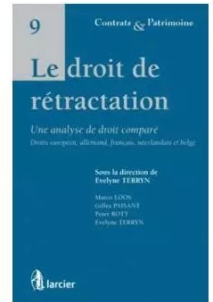
Le retard de livraison s'apprécie par rapport à la date indiquée lors de la commande où à défaut 30 jours après la commande.

- Colis ou produit endommagé

Refuser le colis visiblement abîmé ou émettre des réserves précises le bon de livraison si acceptation du colis.

Écrire une lettre recommandée avec accusé de réception pour signaler la non conformité au vendeur.





EXERCER SON DROIT DE RÉTRACTATION

Le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour changer d'avis en cas d'achat sur Internet (sauf exceptions).

Le consommateur doit retourner le bien au vendeur au plus tard dans les 14 jours suivant l'envoi de sa rétractation.

Légalement, le délai court à compter de la réception de la commande. Dans les conditions générales de vente, le vendeur peut préciser qu'il accepte une rétractation dès la passation de la commande.

Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation, le vendeur doit le rembourser dans les 14 jours qui suivent la date à laquelle il a été informé de sa décision de rétractation, sauf retard justifié. Toutefois, le professionnel peut demander d'avoir reçu le bien en retour ou la preuve de l'expédition pour rembourser le client.



AVEZ VOUS DES QUESTIONS ?





L'association locale de Chambéry vous remercie de votre participation à ce rendez-vous Conso, espère avoir répondu à vos attentes et reste à votre disposition pour tout échange.
Des documents sont à votre disposition.



*Soutenez-nous, rejoignez-nous :
devenez adhérent sympathisant
à 15 euros*

▶ J'ADHÈRE