

DÉMARCHAGE ET VENTE À DISTANCE : Les trois périls qui guettent le consommateur

Les réclamations de consommateurs qui se sont engagés lors d'un contact téléphonique ou par mél, sans avoir le sentiment d'avoir accepté un contrat, progressent régulièrement.

Il est vrai que l'interlocuteur sollicitant le consommateur pour un achat dispose de trois moyens redoutables pour aboutir.

En vente à distance (*internet*), le piège des abonnements cachés est devenu un grand classique : au départ, un message qui propose des échantillons ou un cadeau de fidélité pour quelques euros correspondant aux frais de port. La validation de la commande passe par l'acceptation des conditions générales qui prévoient qu'à l'issue d'une période d'essai de quelques jours, un contrat de prestations diverses est mis en place, avec une facturation mensuelle. Et le numéro de carte bancaire communiqué sera réutilisé pour chaque opération.

En vente par téléphone, d'une part, l'accord de la proposition commerciale peut être réalisée par la répétition d'une phrase d'acceptation (*dont l'enregistrement sera conservé*), ou par un numéro de code reçu par sms et à valider. D'autre part, la communication d'un IBAN permet l'enregistrement immédiat d'une chaîne de prélèvements.

Abonnement caché, accord vocal ou par code, prélèvement bancaire à partir de l'IBAN : le consommateur doit faire preuve de vigilance sur ces trois points.

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) - Site : www.arnaques-infos.org
SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication :

Pascal TONNERRE (president@arnaques-infos.org)