

Achats sur Internet : en cas de fraude il n'y a que peu de protections

Le développement du e-commerce a permis aux arnaqueurs de développer de nouvelles techniques pour soutirer frauduleusement de l'argent aux consommateurs. Ces techniques sont variées mais la victime, elle, est toujours la même : les Français qui font un peu trop confiance à certains sites. Pour la Cour des Comptes, toutefois, la France manque de systèmes de protection contre ces fraudes et pour les consommateurs.

Saisir les comptes bancaires des sites frauduleux

L'une des fraudes les plus classiques dans laquelle tombent les consommateurs Français (mais également ailleurs en Europe) est celle de la promotion monstre qui, au final, ne donne lieu à aucun envoi de produit. Le consommateur paye et il reste bredouille et le service après vente ne répond pas. Mais ce n'est pas la seule fraude qui peut faire des victimes : une technique également classique est celle des fausses soldes ; un produit est présenté en soldes alors qu'en réalité son prix n'a pas changé, c'est son prix de vente « hors soldes » qui a été artificiellement augmenté pour faire croire à une promotion

Dans le cas précis des ventes qui ne donnent pas lieu à la livraison du produit commandé ou des fausses soldes, toutefois, il s'agit de sociétés. Pour la Cour des Comptes, qui dévoile lundi 12 mars 2018 un référé adressé à plusieurs ministres le 18 décembre 2017 parmi lesquels Bruno Le Maire, la DGCCRF devrait prendre des mesures plus fortes pour protéger les acheteurs.

Parmi celles-ci, la Cour des Comptes recommande le gel des comptes bancaires associés à l'entreprise ou à la personne accusée de fraude. Une saisie conservatoire qui permettrait, en cas de fraude avérée et de condamnation, de rembourser tout ou partie des sommes indûment obtenues.

L'indemnisation du client : une étape importante

Didier Migaud, premier président de la Cour des Comptes, met en effet en avant le fait que « si les entreprises peuvent être sanctionnées, les consommateurs sont rarement indemnisés » en cas de fraude. Or, au final, ce sont surtout eux les perdants.

Au total, toujours selon la Cour des Comptes, 37 % des entreprises n'avaient pas respecté les règles du droit à la consommation en 2014 selon une étude menée par la Commission Européenne. Parmi elles, certains grands noms comme Amazon ou encore Zalando ont déjà été épinglés et ont reçu des amendes.

Mais les consommateurs, eux, n'ont que trop rarement vu d'argent revenir dans leur portefeuille.