

## CAS PRATIQUE

### **J'ai été victime d'une .....1..... lors d'un achat sur internet ; Comment me faire rembourser et à qui signaler cet incident ?**

Vous avez fait un achat sur Internet .....2..... par carte bancaire et l'objet acheté ne vous a jamais été livré ou l'objet livré ne correspond pas à ce que vous avez acheté en ligne. Vous décidez d'appeler la société vendeuse mais le numéro n'existe pas ou on refuse de satisfaire votre demande de .....3..... Selon toute vraisemblance vous avez été victime d'une .....1..... Que faire ? Comment vous faire rembourser ? Qui prévenir suite à une escroquerie sur internet ?

#### **Est-ce que je peux me rétracter ou me faire rembourser ?**

Il faut avant tout faire une recherche rapide sur société.com pour vérifier si l'entreprise en charge du site existe réellement. Si vous ne trouvez toujours pas de trace de la société en cause, il sera difficile d'exercer votre droit de rétractation ou d'obtenir un remboursement...

Dans le cadre d'une vente .....4....., vous disposez d'un droit de rétraction de 7 jours francs (le .....5..... commence à compter du lendemain du jour de la réception de la commande). Si vous souhaitez annuler la vente en vous rétractant, vous devez retourner la commande au vendeur (.....6..... à votre charge, sauf stipulations contraire) et .....7..... est tenu de vous rembourser au plus tard dans les 30 jours (article L121-20-1 du code de la consommation).

Si la société existe réellement, adressez au .....8..... de l'entreprise une lettre recommandée avec AR, .....9..... les mettre en demeure de se conformer à leur obligation (par exemple de livraison). L'idéal serait de mandater un avocat pour exercer une pression supplémentaire. Si la société se trouve à l'étranger, rédigez la lettre de préférence en anglais.

#### **Puis-je intenter une action en justice ?**

Le .....10..... qui a subi un dommage important peut engager contre le professionnel une action civile en responsabilité, par exemple en cas de non livraison d'un matériel informatique coûteux .....11..... le prix avait été intégralement payé.

#### **Que faire si la société est un leurre et n'existe pas ?**

Si le contractant n'est pas identifiable ou il est basé à l'étranger, vous avez peu de chance d'obtenir réparation devant un juge. Informez .....12..... les sites spécialisés en la matière afin de protéger d'autres consommateurs.

#### **A qui signaler cette arnaque pour avertir d'autres potentiels consommateurs ?**

Je vous invite à signaler ce site à la DGCCRF en vue de prévenir les autres consommateurs. Les pouvoirs publics mettent un portail en ligne à votre disposition. En cliquant sur le bouton « SIGNALER », vous pouvez transmettre des signalements de contenus ou de comportements .....13..... auxquels vous vous seriez retrouvés confrontés au cours de votre utilisation d'Internet. Ce site des pouvoirs publics permet d'avertir en même temps d'autres consommateurs qui comme vous pourraient .....14..... Par ailleurs vous pouvez aussi informer d'autres potentiels clients sur des sites de consommateurs.

*D'après [www.documentissime.fr/](http://www.documentissime.fr/)*

à distance, dont, se faire arnaquer, cependant, siège social, internaute, illicite, frais de retour, Remboursement, qui, Arnaque, celui-ci, afin de, régler, délai, auquel,

## CAS PRATIQUE

### **J'ai été victime d'une arnaque lors d'un achat sur internet ; Comment me faire rembourser et à qui signaler cet incident ?**

Vous avez fait un achat sur Internet réglé par carte bancaire et l'objet acheté ne vous a jamais été livré ou l'objet livré ne correspond pas à ce que vous avez acheté en ligne. Vous décidez d'appeler la société vendeuse mais le numéro n'existe pas ou on refuse de satisfaire votre demande de remboursement. Selon toute vraisemblance vous avez été victime d'une arnaque. Que faire ? Comment vous faire rembourser ? Qui prévenir suite à une escroquerie sur internet ?

#### **Est-ce que je peux me rétracter ou me faire rembourser ?**

Il faut avant tout faire une recherche rapide sur société.com pour vérifier si l'entreprise en charge du site interne existe réellement. Si vous ne trouvez toujours pas de trace de la société en cause, il sera difficile d'exercer votre droit de rétractation ou d'obtenir un remboursement...

Dans le cadre d'une vente par distance, vous disposez d'un droit de rétractation de 7 jours francs (le délai commence à compter du lendemain du jour de la réception de la commande).

Si vous souhaitez annuler la vente en vous rétractant, vous devez retourner la commande au vendeur (frais de retour à votre charge, sauf stipulations contraire) et celui-ci est tenu de vous rembourser au plus tard dans les 30 jours (article L121-20-1 du code de la consommation).

Si la société existe réellement, adressez au siège social de l'entreprise une lettre recommandée avec AR, afin de les mettre en demeure de se conformer à leur obligation (par exemple de livraison). L'idéal serait de mandater un avocat pour exercer une pression supplémentaire.

Si la société se trouve à l'étranger, rédigez la lettre de préférence en anglais.

#### **Puis-je intenter une action en justice ?**

L'internaute qui a subi un dommage important peut engager contre le professionnel une action civile en responsabilité, par exemple en cas de non livraison d'un matériel informatique coûteux dont le prix avait été intégralement payé.

#### **Que faire si la société est un leurre et n'existe pas ?**

Si le contractant n'est pas identifiable ou il est basé à l'étranger, vous avez peu de chance d'obtenir réparation devant un juge. Informez cependant les sites spécialisés en la matière afin de protéger d'autres consommateurs.

#### **A qui signaler cette arnaque pour avertir d'autres potentiels consommateurs ?**

Je vous invite à signaler ce site à la DGCCRF en vue de prévenir les autres consommateurs. Les pouvoirs publics mettent un portail en ligne à votre disposition. En cliquant sur le bouton « SIGNALER », vous pouvez transmettre des signalements de contenus ou de comportements illicites auxquels vous vous seriez retrouvés confrontés au cours de votre utilisation d'Internet. Ce site des pouvoirs publics permet d'avertir en même temps d'autres consommateurs qui comme vous pourraient se faire arnaquer. Par ailleurs vous pouvez aussi informer d'autres potentiels clients sur des sites de consommateurs.