FO Métaux
FO Cadres
Notre industrie, nos emplois !

Bulletin d'inFOrmation de l'Association FO des consommateurs
CONSO

Arnaques bancaires : Faire attention sur Internet

Les annonces de réductions de prix pour un prochain achat proposées par de nombreux sites marchands au moment du paiement d'une commande en ligne sont un sujet de préoccupation pour l'AFOC, qui nécessite une réponse adéquate des pouvoirs publics, à la fois préventive et répressive.

Ces offres de réductions proviennent de sites Internet, souvent hébergés à l'étranger, qui utilisent les renseignements bancaires fournis par le consommateur, lequel croit souscrire à une offre de réduction d'un site marchand sur lequel il effectue un achat. En réalité, il est redirigé vers un autre site, sans lien avec le premier. Pour bénéficier de cette offre de réduction, qui prend parfois la forme d'une adhésion à un club, le consommateur doit saisir ses coordonnées bancaires. Une fois celles-ci récupérées, le site peut effectuer des prélèvements mensuels réguliers sur le compte bancaire du consommateur, qui ne comprend pas immédiatement qu'il a souscrit un abonnement puisque la présentation de l'offre ne le mentionnait pas en tant que tel.

Généralement, les sites proposant ces offres de réduction contreviennent aux textes assurant la protection du consommateur. En effet, la plupart du temps les informations obligatoires prévues par l'article L 221-5 du code de la consommation sont absentes. Généralement, il manque une ou plusieurs informations telles que l'adresse du siège social, l'adresse mail, les coordonnées téléphoniques, le coût total du service (d'abonnement), les éventuels frais supplémentaires, les modalités de paiement, l'existence des conditions d'exercice du droit de rétractation, la durée de validité de l'offre... En outre, au moment de la conclusion du contrat, le consommateur n'est pas averti des conséquences de son engagement (article L 221-14 du code de la consommation), puisque lors de l'acceptation véritable de l'offre et de la conclusion du contrat, il ne reçoit pas les informations utiles sur son obligation de paiement, qui doit normalement s'afficher de façon claire et lisible. Enfin, ces sites qui cachent des abonnements adoptent une présentation des éléments d'information à destination des consommateurs qui peut être qualifiée de trompeuse et donc interdite par l'article L 121-2 du code de la consommation.

© JEAN-CLAUDE MOSCHETTI/REA

Le remboursement des sommes versées est possible

À titre d'exemple, en 2018, la DGCCRF a poursuivi l'enquête débutée en 2017 concernant plusieurs sites d'abonnements « cachés ». Des suites judiciaires ont été engagées contre certains d'entre eux. Ainsi un procès-verbal de délit pour pratique commerciale trompeuse, visant une société enregistrée en Irlande, a été transmis au parquet de Paris. Cette société exploitait, sous couvert de plusieurs sociétés-écrans enregistrées en Grande-Bretagne, une quinzaine de sites qui proposaient de réaliser les demandes d'extrait KBis (extrait d'acte de naissance, de casier judiciaire...) et affichaient le montant de 1 euro sur la page de paiement. Dans la réalité, ce prélèvement de 1 euro était suivi d'un deuxième prélèvement de 78 ou 79 euros, puis de prélèvements de 24,90 euros mensuels au titre d'un abonnement à un pack.

Dans ces cas de figure, les consommateurs piégés peuvent demander à leur banque le remboursement des sommes versées, conformément à la procédure de « charge back » prévue par l'article L 133-18 du code monétaire et financier, dans la mesure où ils n'ont pas donné leur consentement aux prélèvements mensuels effectués pour le paiement de l'abonnement « caché ».