

Internet : attention aux abonnements cachés

La DGCCRF alerte sur cette pratique



Internet : attention aux abonnements cachés

Des offres alléchantes circulent sur la toile mais cachent souvent des abonnements difficiles à résilier.

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) met en garde contre les abonnements cachés proposés sur Internet.

L'administration a alerté les consommateurs sur des offres très alléchantes, des produits proposés gratuitement, à des prix symboliques ou simplement contre remboursement des frais d'envoi. Derrière ces "promotions", se cache un piège détectable dans les conditions générales de vente, mais que d'une façon générale, personne ne consulte. Souvent il s'agit d'un abonnement avec prélèvements mensuels.

La DGCCRF donne l'exemple des offres de téléphones mobiles iPhone proposés à un euro. L'offre est attractive, sauf qu'en commandant l'appareil, vous souscrivez obligatoirement un abonnement. Dans le même style, sont proposés des machines à café expresso ou des drones.

Pour obtenir l'annulation ou le remboursement et la résiliation, c'est à un véritable parcours du combattant qu'il faut se livrer. Par exemple, l'annulation de l'abonnement doit s'effectuer uniquement par téléphone et là encore il y a piège puisqu'il s'agit souvent d'un numéro surtaxé.

Que faire si vous êtes victime d'une arnaque à l'abonnement ?

- demandez l'arrêt du prélèvement (par courrier ou en ligne) ;
- réclamez le remboursement des prélèvements déjà effectués ;
- contactez votre banque pour faire part de votre problème et voyez avec elle s'il est possible de mettre en œuvre une procédure qui permet d'obtenir le remboursement prévue par le Code monétaire et financier en l'absence de consentement du consommateur à la réalisation d'une transaction ;
- déposez une réclamation auprès de de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de votre résidence.