

# Edito : le blues d'après fêtes du cyber consommateur?

Vous avez commandé en ligne, le prix était attractif et le délai de livraison a été respecté. Tout va bien? Vraiment ? Commander en ligne, dans le confort de son salon ou de son bureau, n'est qu'une première étape, prélude à ce qui pourrait bien devenir l'enfer de la consommation sur Internet

Certes, vous avez expérimenté avec succès l'e-commerce, le grand gagnant de ce Noël 2005, avec l'iPod, ne l'oublions pas. En extrapolant sur les chiffres annoncés par les analystes américains pour les ventes en ligne de cette fin d'année, la progression des ventes en ligne chez les cybermarchands serait de l'ordre de 25 %. Vous avez commandé 25 % de produits en plus ou ce sont 25 % d'acheteurs supplémentaires qui se sont présentés ? Peu importe ! Vous déballez votre colis, et les surprises commencent? C'est le bon produit mais pas la bonne couleur, ou alors il est cassé. Ce n'est pas le bon produit. Ou même vous avez changé d'avis, l'erreur est humaine et prévue, à condition que demeure l'emballage d'origine, bien sûr. Que faire ? – Un courriel au SAV – que l'on vous présente sur le site comme réactif et très efficace ? qui ne répond pas. Normal, le filtre anti-spam ne laisse rien passer, surtout pas les réclamations ! – Un coup de fil au SAV ? toujours aussi efficace ? mais qui ne décroche pas ou vous renvoie vers le mauvais interlocuteur. Et en plus la ligne téléphonique est surtaxée. Au fait, vous avez lu les conditions générales de ventes ? Vous savez, ce baratin en petits caractères qui s'affiche dans une sous-fenêtre à défilement. Pour vous en simplifier la lecture, on vous a concocté une petite case d'accord à cocher qui vous évite une lecture insipide. Une solution, retourner le produit. Vous l'avez déballé ? Tant pis pour vous, on vous l'avait pourtant écrit, les retours ne sont acceptés que si le produit est dans son emballage d'origine ! Le prix du retour ? Voyons, 100 euros pour un appareil photo numérique que vous avez payé 249 euros. Vous vous étouffez ? Il n'y a pourtant pas de raison, là encore c'est marqué dans le texte, au dessus de la case que vous avez cochée. Mais il y a mieux encore? Vous l'avez, la console de jeu portable de couleur blanche (dans le reste du monde, elles sont noires) commandée en Japon, livrée en moins d'une semaine et sans rupture de stock comme les petits copains. Sacré coup que vous avez fait là. Elle est arrivée avec l'écran cassé. Pas de panique, un simple coup de fil et? « Moshi, moshi » ('allo' en japonais)? Ma voisine, elle, elle n'a pas pris ce risque. Avec son fils et sur sa connexion Internet (celle où il télécharge les films, mais chut? il ne faut pas le lui dire, elle aurait trop peur !), elle a préféré commander sur le site du grand magasin du coin. Là, pas de surprise. Le produit, elle connaît. Le prix, c'est plus cher, mais c'est normal puisqu'elle l'a reçu chez elle. Et si ça ne marche pas, elle n'a qu'à le ramener dans le magasin, qui le lui reprendra sans discuter et sans frais. Bon, d'accord, j'exagère. La grande majorité des achats en ligne se déroule sans coup férir, comme sur des roulettes, ou les doigts dans le nez, si vous préférez. Mais il existe bel et bien un enfer du consommateur en ligne. Au fait, vous les avez lues, vous, les conditions générales de vente à faire défiler avant de cocher la petite case en bas à gauche ?