

Fiches pratiques conso



Promotion faite par les influenceurs et achat via les réseaux sociaux

Reels vantant un produit miracle ? Haul vous incitant à vous offrir la dernière paire de baskets à la mode ? Instagrameur vous promettant la fortune ? Je suis les conseils de la DGCCRF pour acheter en toute sécurité via les réseaux sociaux.

Je vérifie à qui j'achète

- **Je vérifie l'identité du vrai vendeur** : Est-ce l'influenceur lui-même ? Un site internet ? Une marque ? Ai-je accès à des informations claires et facilement accessibles sur l'identité du vendeur ? Le site internet sur lequel je suis renvoyé est-il facilement identifiable ? Les mentions légales sont-elles complètes : nom, dénomination sociale, adresse, numéro de téléphone et adresse mail de contact.
- **Je vérifie la réputation du site, produit ou service** : vous pouvez entrer le nom du site ou du produit sur un moteur de recherche, éventuellement associé au

terme « arnaque ». Attention cependant aux faux avis positifs ! Diversifiez vos sources d'information !

- **Je préfère les sites internet français ou européens** comme cela je bénéficie de la loi qui me protège en tant que consommateur.
- **Je m'assure que le paiement est sécurisé** (https ou logo de cadenas à côté de l'URL ou de l'adresse de la page de paiement).

Je m'interroge et je compare

- **Je prends le temps de comparer pour faire jouer la concurrence** : les mêmes produits peuvent être vendus sur

d'autres sites. Je regarde le prix, mais aussi les caractéristiques du produits, les conditions de vente, les délais de livraison, les éventuels frais supplémentaires.

- **Je suis critique face aux affirmations et au marketing trop agressif.** « Offre flash », affaire à saisir immédiatement, compteur des produits encore en stock, la création d'un sentiment d'urgence peut être synonyme de pratiques commerciales trompeuses.
- **Assurez-vous que le produit et sa publicité sont autorisés:** certains produits sont interdits à la vente (stupéfiants...) ou leur promotion est interdite ou du moins très encadrée (tabac et cigarette électronique, alcool, médicaments, dispositifs médicaux, produits financiers risqués, actifs numériques ou encore jeux d'argent et de hasard).

Je connais mes droits

- Un influenceur qui fait la promotion d'un produit doit :
 - afficher de manière explicite le caractère commercial ou publicitaire du contenu « commerciale », « publicité », « partenariat rémunéré avec », « #sponsorisé par », « #en collaboration avec », « #en partenariat avec », de façon visible immédiatement et en français ;

- être en mesure de prouver les affirmations avancées.
- Quand j'achète un produit à un professionnel de l'Union européenne, je bénéficie d'un délai de rétraction de 14 jours, qui court à compter de la date de livraison.
- Je dois être livré à la date ou dans le délai indiqué lors de la vente, ou à défaut au plus tard 30 jours après ma commande.
- Beaucoup de produits (électroménagers, numérique, prêt à porter, chaussures...) bénéficient d'une garantie de conformité de 2 ans.

J'agis en cas de problème

Si j'ai un doute sur les pratiques commerciales mises en œuvre par un influenceur, qu'il s'agisse d'une publication non identifiée comme étant une publicité ou encore une publicité pour des produits interdits à la vente ou à la publicité, ou qui reposeraient sur des allégations fausses/trompeuses, je le signale sur signal.conso.gouv.fr, la plateforme de la DGCCRF, l'administration qui enquête pour protéger les consommateurs.

Je le signale également à la plateforme (réseaux sociaux) sur laquelle j'ai vu la publication. La plateforme met à disposition du public une fonctionnalité de signalement des contenus illicites qui lui permet de pouvoir être avertie et de retirer les contenus illicites ou d'en rendre l'accès impossible.

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour signaler un problème de consommation à une entreprise et se renseigner sur ses droits :



signal.conso.gouv.fr

Pour être alerté des produits dangereux :



Pour contacter la DGCCRF :



0809 540 550

DGCCRF - RéponseConso - B.P.60
34935 Montpellier Cedex

Pour les personnes sourdes et malentendantes téléchargement de l'application gratuite ACCEO :



Crédits photo : ©AdobeStock