

Précarité
énergétique

Indecosa au 77^e
congrès HLM

Table ronde
à la fête de l'Huma



PRATIQUE
Démarchage
téléphonique

Du commerce au e-commerce : **une révolution**

Internet a bouleversé nos vies et notamment nos modes de consommation. IN fait le point sur les nouvelles pratiques commerciales liées à Internet, leur évolution et leur réalité économique, et rappelle quelques précautions utiles.



SOMMAIRE

■ Pages 4 à 7 : Vie nationale

Initiative décentralisée : Précarité énergétique : une journée d'étude réussie

Présence remarquable d'INDECOSA-CGT au 77e Congrès HLM à Nantes

Table ronde au Forum social de la Fête de l'humanité : de la fourche à la fourchette

■ Pages 8 à 12 : dossier



Du commerce au e-commerce : une révolution

■ Pages 13 : Vie locale

Landes ; Loire-Atlantique ; Charente-Maritime ; paris

■ Page 15 : Fiche pratique

Démarchage téléphonique

■ Page 15 : Vie pratique

AGENDA

Novembre

- 10 Journée mondiale de la science au service de la paix et du développement
- 15 Journée d'étude "Développement durable et viticulture"
- 16 Bureau national
- 19 INDECOSA-CGT 40 fête ses 35 ans à Morcenx
- 20 Journée mondiale de l'enfance

Décembre

- 2 Journée internationale de l'abolition de l'esclavage
- 5-9 Formation Courcelle Communication 1
- 9 Journée nationale de la laïcité
- 15 Bureau national

**" Vous trouverez aussi nos articles dans le journal
« ENSEMBLE »
des syndiqués de la CGT et dans le magazine
« VIE NOUVELLE »
de l'Union confédérale des retraités CGT "**

Information Indecosa. Case 1-1. 263, rue de Paris- 93516 Montreuil CEDEX –
Tél. : 01 55 82 84 05 Fax : 01 48 18 84 82

email : indecosa@cgt.fr. Site : www.indecosa.cgt.fr

Directeur de la publication : Claude Bruley • Comité de rédaction : Solange Fasoli,
Arnaud Faucon, Alicia Girardin, Christian Méchain • Rédaction dossier : Michèle
Berzosa • Iconographie et mise en page : Pascale Lecomte • Bimestriel imprimé par
Imprimerie Grenier. 115/117 avenue Raspail

94250 Gentilly. Prix de vente : 4 euros au numéro. 6 numéros par
abonnement annuel : 20 euros. N° de commission paritaire : 0420 G
86486. Imprimé sur papier recyclé.



ÉDITO

Le monde en un clic !

La fonction première du commerce est de mettre à la portée du plus grand nombre le maximum de marchandise dans un espace clos et protégé. Telle est la fonction des hypers et supermarchés, des magasins hard discount, des grands magasins et du commerce dit "indépendant". Ceux-ci ont favorisé l'émergence d'une culture de la consommation de masse en contribuant à l'arrivée de nouveaux produits et en pesant en permanence sur les critères de production. Ainsi aujourd'hui cohabitent le commerce "traditionnel" et le e-commerce.

La majorité des sites commerciaux du e-commerce sont la propriété de grands groupes de la distribution. Chacun a son site internet où il propose ses produits, à l'exemple de Carrefour, Leclerc, Système U, la FNAC, Darty, Marionnaud... Les entreprises de vente par correspondance ont également développé leurs sites de vente par internet à l'image des Trois Suisses, de la Redoute... D'autres sites sont dits, en langage marketing, "pure players".

Ils n'exercent leur activité commerciale que sur internet. C'est le cas, par exemple, d'Amazon.

Mais quel que soit le mode de distribution, c'est la politique des "petits prix" qui domine par un approvisionnement mondial, les pressions sur les fournisseurs, les bas salaires, la précarité, en un mot, l'organisation du dumping social et cela sans répondre sur le fond à la juste rémunération du travail. Avec le développement du e-commerce, nous passons d'un monde industrialisé à un monde du numérique, de la dématérialisation, de l'automatisme. Un monde qui n'est pas sans conséquence sur l'emploi et la protection sociale, de plus en plus faible et qui tend à disparaître.

Pour les consommateurs, ce qui constitue un changement réel est l'accès au commerce mondial 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et cela, sans bouger de chez soi. Ce mode de distribution mondialisé n'est pas sans poser de nouveaux problèmes, notamment en matière de protection des consommateurs. Ces problèmes peuvent être sanitaires avec, par exemple, les produits cosmétiques ou les médicaments. Les contrefaçons touchent tous les types de produits allant des médicaments aux pièces automobiles.

Nous avons en la matière à conquérir de nouveaux droits pour une réelle protection des consommateurs et des salariés, assurant un haut niveau de garantie sociale.

Patrice Bouillon
Secrétaire national

Payer en toute sécurité

S'ASSURER QUE LE PAIEMENT EST BIEN CRYPTÉ EST LA PRIORITÉ AVANT DE COMMUNIQUER LES NUMÉROS DE SA CARTE BANCAIRE.

Un site de vente doit informer ses clients de tous les moyens de paiement acceptés avant de leur proposer de remplir leurs paniers. Quand le moment de payer est venu, et que l'on s'apprête à communiquer les numéros de sa carte bancaire, il est important de s'assurer que cette transmission s'effectue de manière cryptée : l'adresse de la page (URL) doit commencer par «https» et non «http», et un cadenas fermé doit apparaître à gauche ou à droite du navigateur. Ultime recommandation : ne jamais communiquer son code confidentiel (qui n'est pas le cryptogramme) qui

n'est utile que pour les paiements en magasin ou pour les retraits dans les distributeurs. Sur certains sites, il peut être demandé un code supplémentaire, fourni par la banque, en général par SMS. Il s'agit du protocole de sécurisation 3D Secure. Il permet de s'assurer que la carte bancaire servant au paiement de la commande est utilisée par son véritable titulaire. Enfin, en cas d'usage frauduleux de votre carte bancaire, sur Internet, il est possible d'obtenir le remboursement des sommes débitées en adressant au plus vite à sa banque une attestation écrite contestant le paiement.



Commander, annuler, se faire rembourser

CHANGER D'AVIS EST UN DROIT POUR LE E-CONSUMMATEUR. IL EST TOUTEFOIS PRÉFÉRABLE DE PRENDRE CONNAISSANCE DES MODALITÉS DANS LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE.

Si, après qu'il ait reçu sa commande, le e-consommateur s'aperçoit que le produit ne lui convient pas, ou s'il a changé d'avis, il dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la réception de l'achat pour indiquer au vendeur son souhait de se rétracter. Le professionnel doit mettre à la disposition de ses acheteurs, dans ses CGV ou dans le mail de confirmation de commande, un formulaire type de rétractation. Il suffit de remplir ce formulaire, ou rédiger tout autre courrier identique, et de le retourner au vendeur afin d'exercer son droit à la rétractation.



Des délais à respecter

Le produit, quant à lui, doit être retourné dans les quatorze jours suivant l'envoi de la décision de rétractation. Le vendeur devra procéder au remboursement dans ce même délai de quatorze jours. Il peut cependant différer le remboursement jusqu'à ce que l'internaute ait fourni une preuve d'envoi du produit refusé. Passé ce délai, les sommes dues par le vendeur sont productives d'intérêt.

Le professionnel rembourse via le même moyen de paiement utilisé à la commande. Il peut proposer un autre moyen de paiement mais ne l'utilisera qu'avec l'accord du client.

Attention, il ne sera pas possible d'obtenir le remboursement des CDs, DVDs ou logiciels dont l'emballage aura été enlevé, de même pour les produits d'hygiène ou de santé.

Le cas du téléchargement

La commande d'un contenu numérique à télécharger (musique, film, livre...) ne peut être annulée à partir du moment où l'on a donné son accord pour commencer le téléchargement, y compris dans la période de rétractation autorisée et pour laquelle le téléchargement s'accompagne en général d'un renoncement. Si le

téléchargement n'est pas commencé, si la période de rétractation court encore et si l'on n'a pas renoncé à exercer ce droit, alors la commande peut être annulée. Certains clics sont décisifs, il est donc préférable de s'assurer que la commande correspond bien au produit recherché.

Les voyages hors la loi

La loi n'accorde pas de droit de rétractation pour les réservations de prestation de loisir à une date ou une période déterminée : des billets de train ou d'avion, des nuitées d'hôtel, la location d'une voiture, un circuit touristique... Des assurances annulation peuvent être proposées aux clients. Certains billets sont modifiables. Dans tous les cas, il faut bien lire les conditions générales de ventes et le descriptif des produits souhaités, les conditions d'accès aux pays étrangers, et tout autre contrainte pouvant avoir une incidence sur la possibilité du voyage, du séjour, de la location...

➔ Pour en savoir plus : le site de la fédération du e-commerce : www.fevad.com