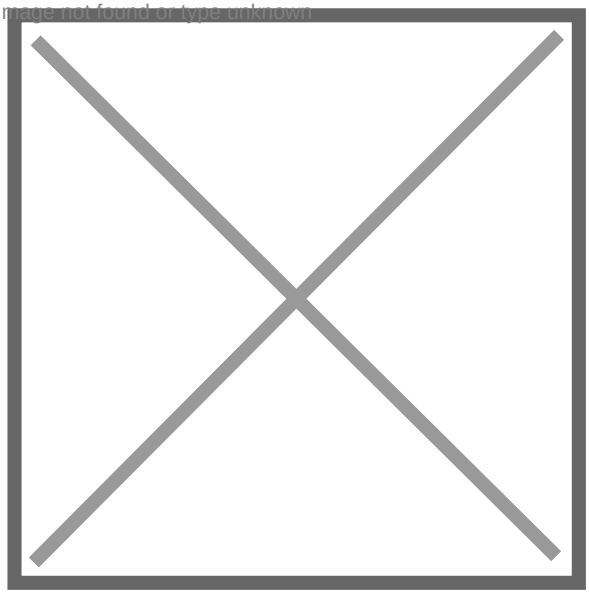
Image not found or type unknown



Les sites "labellisés" sont-ils plus fiables ?

Par **Visiteur**, le **19/03/2007** à **13:27**

Initialement développée sur le sol américain, la labellisation se développe en France complétée par la certification des sites internet de commerce électronique. Ces signes ont pour objet de vous rassurer lors de vos achats sur l'internet. C'est pourquoi depuis quelques mois, on observe une multitude de sceaux, logos, signes distinctifs et autres codes de bonne conduite dont la valeur et la rigueur varient énormément. Plusieurs situations doivent donc être distinguées.

Les certifications de sites internet par des organismes agréés

La France possède une réglementation permettant de certifier les caractéristiques d'un service. Pour pouvoir être certifié, conformément au Code de la consommation, le propriétaire du site doit s'adresser à un organisme certificateur compétent, impartial et déclaré auprès du ministère de l'économie. L'organisme certificateur élabore et fait valider les référentiels par les parties concernées avant toute publication au Journal officiel.

A ce jour, très peu de certificats offerts sur l'internet entrent dans le cadre de ces dispositions. Trois certifications existent : deux à destination du consommateur se signalant par les labels Webcert et Webvalue ; un plutôt à destination des professionnels traitant de l'ergonomie du site et se signalant par le logo "Elite site label". D'autres labels sont cependant en cours de validation.

Ce type de certificats vous apporte certaines garanties auxquelles vous pouvez accéder soit en cliquant sur le certificat, soit en allant sur le site de l'organisme certificateur.

La labellisation par un tiers indépendant

Ces marques de confiance (L@belsite, ...) ne sont régies par aucun dispositif légal particulier.

Elles sont attribuées par des organismes ou par des associations professionnelles.
Cette labellisation se signale par l’attribution d’un signe distinctif après le contrôle préalable d’un auditeur indépendant ou d’un évaluateur, sur la base de certains engagements destinés à rassurer l’internaute achetant sur l’internet comme par exemple des engagements sur les délais de livraison ou sur l’application des dispositions protectrices du code de la consommation.

Ce type de démarche est relativement proche des garanties que peut vous apporter la certification puisque ces organismes doivent mettre en place des moyens relativement pertinents pour s’assurer de la fiabilité des sites labellisés, et prendre des engagements allant au delà des simples obligations réglementaires.

Ces démarches ne doivent en aucun cas prêter à confusion avec la certification réglementée présentée plus haut. Les garanties annoncées doivent être réelles et vérifiables sous peine de relever de la publicité mensongère.

L’auto-proclamation par le site internet

Cette situation vise le cas de sites internet qui s’engagent à respecter un certain nombre de règles sans pour autant qu’il y ait de contrôle préalable ou périodique du contenu par un organisme tiers et indépendant.

Elles se présentent donc, à tort, le plus souvent, comme apportant des garanties alors qu’elles n’offrent en réalité aucune des sécurités annoncées. Elles peuvent être donc de nature à vous tromper et pourraient être sanctionnées pour fausse certification, publicité mensongère voire tromperie, le cas échéant. Il est alors recommandé de conserver précieusement tous les éléments figurant sur le site en cas de litige.

En définitive, en cas de doute, n’hésitez pas à vous rendre sur le site de l’organisme qui attribue le "label" afin de vérifier les règles rappelées ci-dessus, les processus appliqués, ainsi que les principes garantis par ces marques de confiance, principes qui peuvent changer d’un service à un autre.

droitdunet

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés