



Luxembourg, le 11 novembre 2022

## Bois de chauffage et pellets : attention aux arnaques !

**Face à la montée du prix de l'énergie et aux ruptures de stock du bois de chauffage, de granulés de bois et de pellets, les sites frauduleux se multiplient sur internet, avec comme conséquence, des consommateurs lésés, qui ne reçoivent jamais leur commande et perdent leur argent.**

**Dans ce contexte, le CEC Luxembourg invite tous les consommateurs à redoubler de vigilance lors d'un achat en ligne, et de se méfier des offres trop belles pour être vraies, avec par exemple, des prix extrêmement avantageux, des stocks importants ou des délais de livraison sous 3 à 4 jours.**

**Les arnaques peuvent être compliquées à déceler, car plusieurs sites frauduleux usurpent le nom, l'adresse voire le numéro d'entreprise ou de TVA appartenant à une autre société existante.**

**Avant un achat en ligne, il est important de vérifier :**

- **Les conditions générales de vente et les mentions légales du site ;**
- **Le numéro de téléphone, par exemple, en essayant d'appeler le vendeur ;**
- **L'adresse postale, à l'aide d'un moteur de recherche pour visualiser sa localisation. Méfiez-vous s'il s'agit d'une adresse résidentielle ou d'un autre magasin.**
- **Les avis en ligne. En recherchant le nom du site, vous pourrez parfois constater que le site est un site notoirement frauduleux.**
- **La possibilité de payer par carte bancaire ou via un service de paiement offrant des protections supplémentaires. Assurez-vous également que le site de paiement est sécurisé (symbole cadenas fermé et adresse « https »). Le plus souvent, les sites frauduleux demandent de payer par virement bancaire ou autres méthodes non sécurisés et ne permettant pas de rétrofacturation en cas de non-livraison.**

**Le CEC Luxembourg reste à disposition des consommateurs pour toute demande d'information ou d'accompagnement, par téléphone au +352 26 84 64-1 ou par email à [info@cecluxembourg.lu](mailto:info@cecluxembourg.lu)**

**À propos de nous – [www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu)**

Le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg (CEC Luxembourg) GIE fait partie d'un réseau de 29 Centres Européens des Consommateurs dans l'Union Européenne, ainsi qu'en Islande et en Norvège (European Consumer Centre Network – ECC-Net). Nos services sont gratuits.

Le CEC Luxembourg est un Groupement d'Intérêt économique créé par l'État luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC). Le CEC est soutenu financièrement par la Commission européenne, l'État luxembourgeois (Ministère de la Protection des consommateurs) ainsi que par l'ULC et est compétent concernant la protection des consommateurs en Europe et dans les litiges transfrontaliers.

### Contact Presse

**Jean-Loup Stradella, Juriste au [Centre Européen des Consommateurs Luxembourg](http://www.cecluxembourg.lu)**

**Mail : [stradella@cecluxembourg.lu](mailto:stradella@cecluxembourg.lu) - Tél.: +352 26 84 64 607 ou +352 621 638 794**