



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 18/02/2020

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Viagogo : L'UFC-Que Choisir dépose plainte

Dans son combat pour la loyauté des transactions, l'UFC-Que Choisir, dépose aujourd'hui plainte contre le site de revente de billets en ligne Viagogo devant le Tribunal judiciaire de Paris en raison des pratiques commerciales agressives et trompeuses de l'opérateur faisant de nombreuses victimes, et appelle les consommateurs à ne pas recourir à ce site au risque de se faire duper.

L'expérience utilisateur instrumentalisée via une pratique commerciale agressive et trompeuse

Jouant sur la soi-disant rareté des places disponibles, le site multiplie les alertes, les chronomètres oppressants, les messages biaisés pour précipiter l'acte d'achat du consommateur, tout en lui occultant l'information essentielle, à savoir le prix.

Tout au long du parcours d'achat, le consommateur est assailli de messages alarmants : « *Ces billets seront probablement bientôt tous écoulés* » ; « *21 autres personnes regardent cet évènement* » ; « *Il ne reste plus que X billets* » « *02 :15 restante(s) pour compléter l'achat* ». Ces alertes répétées « mettent la pression » sur le fan ou le supporter, qui n'est plus attentif au prix des billets. Ces méthodes sont clairement agressives et trompeuses.

Comme si cela ne suffisait pas, Viagogo dissimule habilement le prix final au consommateur. En effet, le site ajoute des frais supplémentaires au prix initial que le consommateur ne découvre qu'une fois sa commande confirmée et son compte débité. Ces frais exorbitants, représentent en moyenne 34 % du prix des places. Viagogo ne peut se retrancher derrière son statut de plateforme en ligne qui met simplement en relation vendeurs et acheteurs, car c'est bel et bien l'architecture même de son site internet qui est en cause.

Des méthodes illégales : des billets revendus sans autorisation

Viagogo permet la revente en masse de billets de manifestations sportives ou culturelles sans l'autorisation des organisateurs. Mais c'est illégal en France afin d'empêcher la revente de billets à des fins spéculatives notamment par le biais de plateformes en ligne, aux dépens des consommateurs et des organisateurs.

Nombreux sont les fans et supporters qui ont acheté leurs billets à un prix deux à trois fois plus élevé qu'auprès de la billetterie officielle, qui se retrouvent mal placés ou qui ne peuvent accéder à l'évènement à défaut de billets valides.

Les organisateurs sont également victimes du site. Les fans et supporters se retournent vers eux pour avoir des explications. Pourtant, aucun des nombreux organisateurs contactés par L'UFC-Que Choisir n'a donné d'autorisation pour que leurs billets se retrouvent sur ce site.

Viagogo a bien connaissance de cette interdiction mais persiste et signe. Le site a perdu son recours devant le Conseil Constitutionnel¹ mais n'a pas modifié pour autant ces méthodes.

Alors que l'association a reçu près de 500 témoignages de consommateurs victimes, soulignant que les condamnations passées (en France et en Europe) de Viagogo ne l'ont pas dissuadé sur ses mauvaises pratiques, l'UFC-Que Choisir passe à l'action :

- **Dépose plainte contre Viagogo pour pratiques commerciales déloyales, trompeuses et agressives et revente de billets sans autorisation.**
- **Appelle les consommateurs à privilégier les billetteries ou bourses d'échanges officielles.**

¹ Décision du Conseil Constitutionnel n° 2018-754 QPC du 14 décembre 2018.