



UFC-Que Choisir

## Comment éviter les pièges du BLACK FRIDAY

Remises mirobolantes pas si intéressantes, commande jamais livrée, refus de garantie sont autant de problèmes auxquels vous pouvez être confronté à l'occasion du Black Friday. L'UFC-Que Choisir vous propose une série de questions-réponses sur ce thème pour vous aider à décrypter les pratiques des vendeurs pendant cette période. Vous aurez toutes les chances de votre côté afin de déjouer les pièges du Black Friday.



**BLACK  
FRIDAY**

Remises mirobolantes pas si intéressantes, commande jamais livrée, refus de garantie sont autant de problèmes auxquels vous pouvez être confronté à l'occasion du Black Friday. L'UFC-Que Choisir vous propose une série de questions-réponses sur ce thème pour vous aider à décrypter les pratiques des vendeurs pendant cette période. Vous aurez toutes les chances de votre côté afin de déjouer les pièges du Black Friday.

## Au sommaire :

### Ne vous faites pas avoir sur les prix !

1. Sur un site que je consulte souvent, j'ai repéré une télévision qui est en promotion pendant le Black Friday. Or, son prix de référence est plus élevé que celui indiqué avant la réduction. Est-ce normal ?
2. Au moment de payer mon achat sur Internet, la remise appliquée est différente de celle annoncée dans la publicité « Black Friday » reçue par courriel. Ai-je un recours ?
3. À l'occasion d'un achat en magasin, je n'ai pas pu payer le produit avec une carte cadeau de l'enseigne au motif que son prix bénéficiait d'une remise « Black Friday ». Est-ce normal ?

### Déjouez les problèmes de livraison

1. J'ai acheté un produit en période de Black Friday. Le délai de livraison annoncé est dépassé et je n'ai toujours pas été livré. Ai-je un recours ?
2. Ma commande a été annulée par le vendeur pour rupture de stock. Pourtant l'article est disponible à la commande, mais pas au prix du Black Friday. Puis-je en exiger la livraison au prix remisé ?
3. J'ai acheté un produit sur un site Internet pendant le Black Friday, mais j'ai changé d'avis. Le vendeur peut-il refuser que je me rétracte ?

### N'hésitez pas à faire jouer la garantie

1. Mon ordinateur est tombé en panne. Le vendeur refuse de faire jouer la garantie légale, car je l'ai acheté pendant le Black Friday. En a-t-il le droit ?
2. Mon lave-vaisselle acheté pendant le Black Friday est rapidement tombé en panne. Je souhaite la réparation, mais le vendeur ne me propose que le remboursement. Puis-je refuser ?

### Attention aux sites frauduleux et au dropshipping

1. Après un achat sur Internet pendant le Black Friday, je constate que le site pratique le dropshipping. N'étant toujours pas livré, puis-je annuler ma commande ?
2. J'ai fait une commande sur un site Internet en période de Black Friday. Quelques jours après, en tentant de retourner sur le site, je m'aperçois qu'il s'agit d'un site frauduleux. Ai-je un recours pour être remboursé ?

### Nos conseils pour éviter les pièges

#### Le saviez-vous ?

- Quels recours en cas de désaccord ?
- Les sanctions en cas de pratiques commerciales trompeuses
- Paiement par carte bancaire : attention aux délais pour contester
- Le Black Friday, une période propice aux arnaques



- L'alternative à l'achat de produits neufs : le reconditionné ou l'occasion
- L'achat de produits durables ou réparables
- L'entretien de ses appareils pour les faire durer

Inscrivez-vous gratuitement à *Que Choisir pour demain*, notre rendez-vous mensuel sur la consommation responsable.



1. Sur un site que je consulte souvent, j'ai repéré une télévision qui est en promotion pendant le Black Friday. Or, son prix de référence est plus élevé que celui indiqué avant la réduction. Est-ce normal ?

**NON.**

Le professionnel qui propose une réduction de prix mentionnant un prix de référence doit respecter des règles spécifiques.

### L'affichage des prix est encadré en cas de promotion

En principe, un professionnel qui accorde une réduction sur un produit doit indiquer le prix réduit et surtout le prix dit « de référence » c'est-à-dire celui pratiqué avant la promotion. Le professionnel n'a pas le choix quant à ce qui s'entend comme étant le prix de référence : il s'agit du prix le plus bas qu'il a affiché, à l'égard de tous les consommateurs, au cours des 30 jours précédant le début de la promotion.

S'il décide d'accorder des réductions successives, le prix de référence est celui pratiqué avant l'application de la première réduction.

Cette obligation de transparence quant à la réalité de la réduction s'applique aussi bien aux ventes sur Internet qu'à celles faites en magasin.

### Gonfler le prix de référence est interdit

Un professionnel ne doit pas augmenter ses prix juste avant une opération de réduction comme le Black Friday pour vous laisser croire à une réduction plus avantageuse que celle réellement appliquée. C'est une pratique commerciale trompeuse passible de lourdes sanctions (cf. « Le saviez-vous ? Les sanctions en cas de pratiques commerciales trompeuses »).

### Les prix « de comparaison » : la confusion comme outil de vente

Le prix barré est parfois un prix de comparaison, fixé librement par le vendeur, par exemple un prix conseillé, ce qui n'indique pas une véritable réduction. Ces prix « de comparaison » sont très courants, mais s'avèrent souvent difficiles à comprendre : certains vendeurs n'indiquent pas leur origine, les explications disponibles s'appuient souvent sur des données internes invérifiables pour le consommateur. L'opacité est renforcée par une présentation identique à celle des promotions réelles. Attention : l'utilisation d'un prix « de comparaison » doit être loyale, faute de quoi la pratique peut devenir trompeuse.

*« Lors de promotions, le professionnel doit afficher le prix réduit et le prix de référence pratiqué avant la réduction. »*



© Adobe Stock

### Bon à savoir : comment déjouer l'astuce des professionnels pour fausser le prix de référence

Certains professionnels contournent la réglementation en augmentant leurs prix plus d'un mois avant le début de la promotion. Pour déjouer cette pratique, consultez plusieurs sites Internet et comparez le prix de vente final du produit sans vous focaliser sur le taux de réduction appliqué.

### Lire aussi

[Black Friday 2025 – Encore des prix douteux](#)

[Black Friday 2024 – Des fausses promos, encore et toujours](#)

[Prix barrés sur les sites d'e-commerce – Près de 9 sur 10 sont des fausses promotions](#)

[Achats en ligne – La protection du consommateur pas toujours garantie](#)



Art. L. 112-2-1, L. 121-2, L. 132-2 et L. 132-3 du Code de la consommation. Art. 131-38 et 131-39 2° à 9° du Code pénal.

**2. Au moment de payer mon achat sur Internet, la remise appliquée est différente de celle annoncée dans la publicité « Black Friday » reçue par courriel. Ai-je un recours ?**

**OUI.**

Vous avez des recours si aucune condition n'était annoncée pour bénéficier de la réduction.

### **La contestation est possible en l'absence de restrictions**

Vérifiez d'abord le contenu de l'offre promotionnelle que vous avez reçue.

Si aucune condition n'est annoncée (magasins participants ou réduction sur une sélection de produits, par exemple), envoyez une réclamation écrite au service clients du professionnel. Demandez le remboursement de la différence entre la remise annoncée et la remise appliquée. N'hésitez pas à indiquer que vous vous réservez la possibilité de déposer plainte pour pratique commerciale trompeuse ou de faire un signalement à la répression des fraudes.

### **Les publicités des offres promotionnelles ne doivent pas tromper le consommateur**

Annoncer, dans une publicité émise par voie électronique (courriel), une réduction sans réserve particulière et refuser ensuite d'appliquer la remise annoncée revient à communiquer des informations fausses sur le prix.

Ce type de pratique peut être considéré comme une pratique commerciale trompeuse. Dans ce cas, le professionnel encourt des sanctions (cf. « *Le saviez-vous ? Les sanctions en cas de pratiques commerciales trompeuses* »).

### **Pas de prospection commerciale sans votre accord**

Les professionnels qui veulent envoyer des messages de prospection par voie électronique doivent respecter certaines règles.

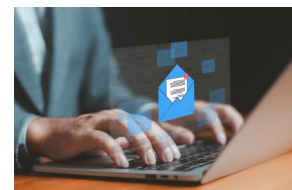
Ils doivent notamment obtenir l'accord préalable du consommateur avant d'envoyer des courriels annonçant un événement comme le Black Friday.

Cet accord doit prendre la forme d'un « *opt-in* » : le consommateur doit cocher une case pour donner clairement son consentement. Une case précochée ou une acceptation cachée dans les conditions générales ne suffit pas.



© Studio KIVI / RVNW - stock.adobe.com

*« Le professionnel doit respecter ses engagements publicitaires. »*



© Adobe Stock

### **Bon à savoir : à qui signaler les dérives de prospection commerciale ?**

Il est possible de signaler les mauvaises pratiques de prospection commerciale à la Cnil, qui peut prononcer des sanctions. Vous pouvez aussi transmettre le courriel au site [Signal-spam.fr](https://signal-spam.fr).

### **Lire aussi**

[Données personnelles - L'UFC-Que Choisir dénonce la surveillance commerciale en ligne](#)



Art. 20 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004. Art. L. 121-2, L. 122-8, L. 122-9 et L. 132-26 du Code de la consommation. Art. L. 34-5 du Code des postes et des communications électroniques.



3. À l'occasion d'un achat en magasin, je n'ai pas pu payer le produit avec une carte cadeau de l'enseigne au motif que son prix bénéficiait d'une remise « Black Friday ». Est-ce normal ?

**OUI.**

Mais cette information concernant l'utilisation de la carte cadeau doit être portée à votre connaissance par le professionnel.

Adressez une réclamation, selon la situation, auprès du service clients du professionnel qui commercialise la carte ou de l'enseigne vendeuse du produit.

Un signalement à la Répression des fraudes peut aussi être envisagé.

### Le professionnel a une obligation d'information lors de l'achat de la carte cadeau et de son utilisation

Les conditions et les restrictions d'utilisation de la carte, notamment en période promotionnelle, doivent être annoncées à son possesseur au titre de l'obligation d'information précontractuelle.

Ensuite, les vendeurs ont une obligation d'information envers les consommateurs concernant notamment les modes de paiement acceptés.

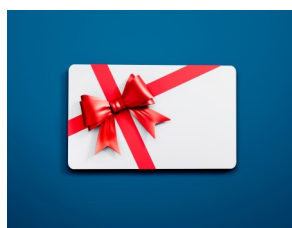
### En cas de manquement à l'obligation d'information, la contestation est possible

En l'absence de preuve que les restrictions ont été communiquées, il est possible de contester le refus qui a été opposé.

« Les restrictions d'utilisation d'une carte cadeau doivent vous être communiquées. »



© Studio KIVI / RVNW - stock.adobe.com



© Adobe Stock

### Bon à savoir : les moyens de paiement toujours autorisés

Le moyen de paiement que le professionnel n'est pas en droit de refuser est le paiement en espèces en dessous de 1 000 €. Si, en plus, il est affilié à un centre ou une association de gestion agréée, il doit accepter le paiement par chèque ou par carte bancaire.

Articles L. 112-6, D. 112-3 du Code monétaire et financier et R. 642-3 du Code pénal

### Lire aussi

[Coffrets cadeaux – Faire face aux litiges](#)



Art. L. 111-1, R. 111-1, L. 112-1 et L. 131-1 du Code de la consommation.

## 1. J'ai acheté un produit en période de Black Friday. Le délai de livraison annoncé est dépassé et je n'ai toujours pas été livré. Ai-je un recours ?

### OUI.

Vous pouvez, au choix, réclamer le remboursement ou la livraison du produit. Mais une mise en demeure de livrer est tout d'abord nécessaire.

#### Il faut commencer par une mise en demeure de livrer

Que vous souhaitiez annuler la commande et être remboursé ou contraindre le vendeur à vous livrer le produit, vous devez commencer par le mettre en demeure de vous livrer dans un délai supplémentaire raisonnable que vous fixez. Idéalement, adressez ce courrier en recommandé avec avis de réception. Cela vous permet de dater votre demande et d'être assurée qu'elle a été reçue.

#### Si vous choisissez le remboursement...

Faute de livraison dans ce délai, signalez au professionnel, selon les mêmes modalités, la rupture du contrat et réclamez le remboursement de la somme payée. Attention, si le professionnel vous livre avant de recevoir votre seconde notification, l'annulation ne sera pas prise en compte.

Le professionnel a 14 jours pour vous rembourser à compter du jour où vous l'informez de l'annulation du contrat. S'il tarde à le faire dans le délai imparti, l'intégralité du montant payé est, de plein droit, majorée de :

- 10 % de la somme à rembourser pour un retard inférieur ou égal à 14 jours ;
- 20 % de la somme à rembourser pour un retard allant de 15 à 30 jours ;
- 50 % au-delà de 30 jours de retard.

Sous certaines conditions, le contrat peut être remis en question, sans qu'il y ait besoin de laisser au professionnel une der-

nière chance de livrer :

- s'il refuse de livrer le produit ou de fournir le service ou s'il est manifeste qu'il ne le livrera pas ;
- s'il n'a pas livré dans les délais. Or, la date de livraison était une condition essentielle pour vous. C'est le cas si la date de livraison est une condition essentielle du contrat selon les circonstances qui entourent sa conclusion (par exemple : commande d'une robe de mariée) ou si vous en avez fait la demande expresse avant la conclusion du contrat.

#### Comment contraindre le professionnel à livrer le produit acheté

Vous pouvez souhaiter maintenir la livraison sans remettre en cause le contrat. Dans cette hypothèse, il faudra contraindre le professionnel en utilisant vos voies de recours.

#### Avant de saisir le tribunal, il faut recourir à un médiateur ou à un conciliateur

Une fois ces démarches effectuées et sans issue favorable sous 2 mois, vous avez le droit de faire appel au médiateur désigné par le professionnel. Vous trouverez ses coordonnées sur le site du vendeur. Vous pouvez aussi opter pour la saisine d'un conciliateur de justice. Sauf exception, la tentative de médiation ou de conciliation est obligatoire avant de saisir la justice pour un litige jusqu'à 5 000 €.

Ensuite, il vous faudra saisir le tribunal compétent afin d'obtenir la condamnation du vendeur à vous rembourser ou à respecter ses engagements, sous astreinte par exemple.



© Studio KIVI / vittaya - stock.adobe.com

*« En cas de retard de livraison, vous pouvez réclamer un remboursement ou contraindre le vendeur à vous livrer. »*



© Adobe Stock

#### Lire aussi

[Retard de livraison – Vos droits et les conseils de l'UFC-Que Choisir](#)



Art. L. 216-1, L. 216-6, L. 216-7 et L. 241-4 du Code de la consommation. Art. 1221 du Code civil.

## 2. Ma commande a été annulée par le vendeur pour rupture de stock. Pourtant l'article est disponible à la commande, mais pas au prix du Black Friday. Puis-je en exiger la livraison au prix remisé ?

**OUI.**



© Studio KIVI / vittaya - stock.adobe.com

En principe, il doit vous livrer, sauf exception. Si le professionnel annonce que le produit est toujours en stock, même si ce n'est pas au prix remisé, vous pouvez exiger la livraison du produit au prix « Black Friday ».

### Une vente considérée comme parfaite dès l'accord des parties

La commande est parfaite dès lors que vous avez accepté la proposition du professionnel. La conclusion du contrat peut se faire par la signature d'un contrat imprimé ou au format numérique. Une fois ce contrat conclu, le professionnel n'est pas censé revenir sur son engagement.

Proposer aux consommateurs d'acheter un produit à un certain prix et refuser ensuite de le livrer peut être considéré comme une pratique commerciale trompeuse (cf. « *Le saviez-vous ? Les sanctions en cas de pratiques commerciales trompeuses* »).

« Vous pouvez exiger la livraison du produit toujours en stock au prix remisé. »

### L'excuse fréquente de la limitation des stocks

De nombreux vendeurs prévoient, dans leurs conditions générales de vente et publicités, une clause indiquant que leurs offres ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles. Pour pouvoir l'invoquer, ils doivent cependant prouver qu'elle a été portée à la connaissance du consommateur, qu'elle est prévue au contrat et claire.

Il leur appartient aussi d'évaluer de manière efficace leurs stocks pour répondre aux demandes des consommateurs en période de Black Friday. Contrairement à la période des soldes, très encadrée, durant le Black Friday, le professionnel peut, s'il le souhaite, se réapprovisionner, mais rien ne l'y oblige s'il a formulé une clause de limitation de stock.

### Bon à savoir : les « dark patterns » des stocks

Certains professionnels de la vente à distance n'hésitent pas à provoquer le clic du consommateur en mettant en œuvre ce qu'on appelle des « dark patterns ». Il s'agit pour un professionnel du fait de concevoir l'interface de son site Internet de façon à influencer, voire à manipuler le consommateur dans ses choix. L'un d'eux consiste à créer un sentiment d'urgence à l'achat en affichant une alerte de stock limitée.

#### → Lire aussi

[« Dark patterns » sur les sites d'e-commerce – L'UFC-Que Choisir appelle les autorités à sanctionner les interfaces trompeuses](#)

[Achat en ligne – Vous faire cliquer à tout prix](#)

**RUPTURE  
DE STOCK**

© Adobe Stock



Art. 1583, 1127-2 et 1103 du Code civil. Art. L. 121-4 6° b/ du Code de la consommation. Art. 1119 du Code civil. Art. L. 310-3 du Code de commerce.



### 3. J'ai acheté un produit sur un site Internet pendant le Black Friday, mais j'ai changé d'avis. Le vendeur peut-il refuser que je me rétracte ?

#### NON.

Le vendeur ne peut pas refuser votre rétractation, sauf exception (voir ci-dessous). Le professionnel ne peut pas écarter ce droit par le biais d'une clause de ses conditions générales de vente.

#### Le droit de se rétracter après la livraison

En matière de vente à distance, un délai de rétractation de 14 jours vous permet de changer d'avis et d'être remboursé de votre achat. Pour exercer ce droit, vous devez informer le professionnel de votre décision de vous rétracter. L'idéal est de le faire par écrit selon les modalités proposées par le professionnel. Pour ce faire, vous devez respecter le délai de rétractation. Pour les contrats de vente, celui-ci court à compter du lendemain de la réception du bien par le consommateur.

De manière générale, le professionnel qui ne respecte pas les règles du droit de rétractation (en prévoyant un délai plus court, en faisant remplir un formulaire non conforme...) risque une amende administrative d'un montant maximum de 75 000 €.

#### Les exceptions légales au droit de rétractation

Attention, la réglementation prévoit des exceptions au droit de rétraction. Ainsi, sont notamment exclus :

- les biens confectionnés selon des directives données par le consommateur ou nettement personnalisés (meubles sur mesure, par exemple) ;
- les biens susceptibles de se périmer rapidement ;
- les biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Si le droit de rétractation n'est pas applicable, le professionnel doit vous communiquer cette information avant la conclusion du contrat. Faute de respecter cette obligation, il encourt une amende administrative d'un montant maximum de 75 000 €.



© Studio KIVI / vittaya - stock.adobe.com

*« Vous pouvez vous rétracter en cas d'achat en ligne, sauf exceptions. »*

#### Bon à savoir : ce que vous pouvez faire en l'absence d'information sur le droit de rétractation

Si le professionnel ne vous a pas informé sur l'existence et les modalités du droit de rétractation, vous bénéficiez d'une prolongation de celui-ci. Ainsi, vous pouvez vous rétracter jusqu'à 12 mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial.

Article L. 221-20 du Code de la consommation

#### Lire aussi

[Vente à distance – Rétractation](#) (lettre type)



© Adobe Stock



Art. L. 221-18, L. 221-21, L. 221-29 et L. 242-3 du Code de la consommation. Art. L. 221-28 du Code de la consommation. Art. L. 221-5 et L. 242-10 du Code de la consommation.



## 1. Mon ordinateur est tombé en panne. Le vendeur refuse de faire jouer la garantie légale, car je l'ai acheté pendant le Black Friday. En a-t-il le droit ?

**NON.**



© Studio KIVI / Andrey Popov - stock.adobe.com

L'attitude du vendeur est contestable. Il existe deux garanties d'origine légale ; qu'un produit soit acheté en promotion ou non, le consommateur en bénéficie.

### La garantie légale de conformité

Au titre de la garantie légale de conformité, le professionnel est responsable de tous les défauts signalés dans les 2 ans suivant la livraison du produit. Pour refuser la garantie, il doit prouver que le défaut n'existait pas à cette date. Le consommateur, lui, doit prouver l'existence du défaut, par une photo ou une vidéo, par exemple.

Dans un premier temps, cette garantie prévoit la remise en conformité du produit par sa réparation ou son remplacement, au choix de l'acheteur et sans frais. Le vendeur a 30 jours pour le faire. Dans un second temps, il est possible d'obtenir le remboursement partiel ou total si la remise en conformité n'est pas envisageable ou en l'absence de mise en conformité par le vendeur dans ce délai, notamment.

### La garantie des vices cachés

Le vendeur est soumis à la garantie des vices cachés (défaut de fabrication...), c'est-à-dire des défauts non apparents, inconnus de l'acheteur, antérieurs à la vente et suffisamment graves pour empêcher ou diminuer l'usage du produit.

Il appartient à l'acheteur d'apporter la preuve de l'existence du vice caché. L'avis d'un autre professionnel peut être une première étape pour l'établir. Mais en général, il est prouvé grâce à une expertise.

Le professionnel doit alors rembourser totalement ou en partie l'article, selon que l'acheteur souhaite le restituer ou le conserver.

Il est nécessaire d'agir dans les 2 ans de la découverte du défaut ou du vice et en principe dans les 20 ans après l'achat.

« Même en période promotionnelle, vous bénéficiez de garanties. »

### Bon à savoir : en cas de garantie commerciale

Le vendeur ne peut refuser d'intervenir en cas de panne sur un produit remisé que dans le cadre de sa garantie commerciale et sous réserve que cela soit spécifié.

Si elle n'est pas obligatoire, dès lors que le vendeur en offre une, il doit s'y tenir.

Articles L. 217-21 à L. 217-24 du Code de la consommation

### Lire aussi

[Garantie légale de conformité – Vos questions, nos réponses](#)

[Garantie légale contre les vices cachés – Demande d'annulation de la vente ou de réduction du prix](#) (lettre type)



Art. L. 217-3 à L. 217-20 du Code de la consommation. Art. 1641 à 1648 du Code civil. Art. 6 du règlement (CE) n° 593/2008 du 17/06/2008 dit « Rome 1 ». Art. L. 219-1 et L. 232-2 du Code de la consommation.



© Adobe Stock



## 2. Mon lave-vaisselle acheté pendant le Black Friday est rapidement tombé en panne. Je souhaite la réparation, mais le vendeur ne me propose que le remboursement. Puis-je refuser ?

### OUI.

Vous êtes en droit de demander la remise en conformité du bien. Le vendeur est responsable, au titre de la garantie légale de conformité, de tous les défauts signalés dans les 2 ans suivant la livraison du produit.

### Les options du consommateur sont encadrées

La garantie légale de conformité prévoit dans un premier temps la remise en conformité du bien, par sa réparation ou son remplacement, au choix du consommateur et sans frais. Le vendeur a 30 jours pour s'exécuter.

Il ne peut refuser la remise en conformité que si elle est impossible ou si elle coûte trop cher compte tenu de la valeur du produit en l'absence de défaut de conformité ou de l'importance du défaut. Le vendeur refusant de mettre le bien en conformité doit en informer son client et motiver son refus, par écrit ou sur support durable.

Dans un second temps seulement, si, notamment, la remise en conformité n'est pas envisageable ou en l'absence de réponse du vendeur dans ce délai, il est possible de se voir proposer le remboursement total ou partiel de l'achat.

### L'acheteur peut exiger la remise en conformité

En cas de refus non justifié du vendeur, mettez-le en demeure de procéder à la remise en conformité selon l'option choisie (réparation ou remplacement), dans un délai raisonnable que vous fixerez.

L'idéal est d'envoyer une lettre recommandée avec accusé réception au service clients. Faute de réponse ou de réponse satisfaisante, vous pourrez saisir la justice en commençant par les voies amiables (conciliation, médiation). Pour plus de détails, pensez à consulter « *Le saviez-vous ? La médiation ou la conciliation* ».



© Studio KIVI / Andrey Popov - stock.adobe.com

*« Sauf exceptions, le vendeur ne peut refuser la réparation au titre de la garantie légale de conformité. »*

### Bon à savoir : des sanctions supplémentaires

Le vendeur montrant de la mauvaise foi dans la mise en œuvre de la garantie légale de conformité est passible d'une amende civile d'un montant maximum de 300 000 €, montant qui peut être augmenté dans certains cas. S'il ne respecte pas les modalités de la remise en conformité, il est passible d'une amende administrative de 75 000 € maximum.

Articles L. 241-10 et L. 241-5 du Code de la consommation



© Adobe Stock

### Lire aussi

[Garantie légale de conformité – Vos questions, nos réponses](#)



Art. L. 217-8 et L. 217-12 du Code de la consommation.



**1. Après un achat sur Internet pendant le Black Friday, je constate que le site pratique le *dropshipping*. N'étant toujours pas livré, puis-je annuler ma commande ?**

**NON.**



© Studio KIVI / ParinPIX - stock.adobe.com

Il n'est pas possible d'annuler d'office votre commande au motif que vous avez constaté que le vendeur pratique le *dropshipping*. En effet, cette pratique n'est pas interdite par la loi.

### **Le *dropshipping* : un modèle de vente à distance particulier**

Dans ce type de vente, le vendeur s'occupe exclusivement de la partie commercialisation du produit en créant le site Internet sur lequel les consommateurs passent commande. La gestion des stocks et l'expédition des commandes est gérée par son ou ses fournisseurs.

Ces derniers sont souvent situés à l'étranger, et le délai de livraison indiqué par le vendeur s'avère souvent impossible à tenir du fait que le produit est expédié de l'étranger.

### **Le vendeur est responsable même en cas de *dropshipping***

Un vendeur par Internet utilisant ce modèle économique doit respecter les règles s'imposant à tout vendeur à distance. En

particulier, il est tenu à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution du contrat dans la mesure où le droit français s'applique.

### **En cas de retard de livraison, le vendeur est responsable**

Le vendeur doit vous informer de la date à laquelle ou du délai dans lequel le bien sera livré. Si le délai de livraison n'est pas renseigné, il doit livrer le produit sous 30 jours.

Vérifiez si un délai de livraison avait été précisé. Si ce n'est pas le cas, vous devez attendre 30 jours avant de mettre fin au contrat. Pour plus de détails sur les démarches à suivre en cas de retard de livraison, n'hésitez pas à consulter la question « *J'ai acheté un produit en période de Black Friday. Le délai de livraison annoncé est dépassé et je n'ai toujours pas été livré. Ai-je un recours ?* ». Si ces démarches n'aboutissent pas, il est possible d'annuler le contrat et d'exiger le remboursement du prix payé au vendeur.

« Le vendeur doit vous informer de la date ou du délai de livraison. »

### **Bon à savoir : un risque accru de litige en cas d'achat sur un site de *dropshipping***

Face au *dropshipping*, le retard de livraison n'est pas le seul problème rencontré par les acheteurs. Le produit livré peut être contrefait ou défectueux. Tous ces problèmes relèvent de la responsabilité du vendeur. Mais il peut être complexe de faire valoir ces droits, notamment lorsque le vendeur est établi hors de France. Pour plus de détails sur les recours en cas de litige avec un professionnel en Union européenne ou à l'étranger, consultez la partie « *Le Saviez-vous ? Que Faire en cas de désaccord ?* ».

### **Lire aussi**

[e-commerce – Les mauvaises pratiques des commerçants sans stock](#)  
[Réseaux sociaux – Attention : trafic d'influence](#)



Art. L. 221-15, L. 221-5, L. 216-1 et L. 216-6 du Code de la consommation.



© Adobe Stock



2. J'ai fait une commande sur un site Internet en période de Black Friday. Quelques jours après, en tentant de retourner sur le site, je m'aperçois qu'il s'agit d'un site frauduleux. Ai-je un recours pour être remboursé ?

OUI.

Vous pouvez exercer un recours auprès de votre banque, mais vous avez aussi le droit de porter plainte.

### Contactez votre banque

En cas de paiement par carte bancaire (hypothèse la plus fréquente), n'hésitez pas à faire opposition à votre carte à titre de précaution. Cela permettra d'éviter que l'auteur de la fraude puisse réutiliser vos données bancaires.

Ensuite, relisez votre convention de carte bancaire. Elle pourrait contenir une assurance vous garantissant contre la fraude. Si vous avez souscrit une assurance « moyens de paiement » auprès de votre banque, vérifiez ce qu'elle couvre, les conditions de garantie et les exclusions.

Par ailleurs, votre banque peut vous rembourser sous certaines conditions grâce à la procédure de rétrofacturation (*chargeback*). Elle peut vous permettre d'obtenir un remboursement sans frais de la banque ou de la société émettrice de votre carte bancaire (Visa, Mastercard...) sous réserve que certaines conditions soient réunies : la rétrofacturation doit être prévue dans le contrat conclu entre la banque et la société qui a édité votre carte, et vous devez agir dans le délai indiqué par la société émettrice de votre carte.

Il est recommandé de formuler votre demande par écrit (lettre recommandée avec avis de réception, message via votre espace personnel en ligne) car cette procédure est parfois méconnue des conseillers bancaires.

### Portez plainte

Vous disposez d'un délai de 6 ans pour porter plainte pour escroquerie contre « X », si l'auteur des faits est inconnu. Pour ce faire, vous pouvez au choix :

- vous rendre dans un commissariat de police ou une gendarmerie ;
- écrire au procureur de la République du tribunal judiciaire dont dépend votre lieu de domicile ;
- déposer votre plainte en ligne sur le [site Thésée](#).

L'auteur de l'arnaque encourt notamment une peine de 5 ans de prison et une amende de 375 000 €. S'il s'agit d'une personne morale, l'amende peut atteindre 1 875 000 €.

Il est également possible de faire un signalement sur le [portail Pharos](#).

Conseils : renseignez-vous sur la fiabilité du site avant d'effectuer une commande. Ne suivez pas les publicités des réseaux sociaux ou d'influenceurs.



© Studio KIVI / ParinPIX - stock.adobe.com

*« Avant toute commande, il est important de se renseigner sur la fiabilité du site d'e-commerce. »*

### Bon à savoir : que faire face à une escroquerie

Si vous êtes victime d'une escroquerie, vous pouvez prendre contact avec la plateforme Info-escroquerie au 0 805 805 817 (numéro gratuit) pour toute information. Il est également possible d'échanger avec un policier et de prendre rendez-vous dans un commissariat sur le site [Masecurite.interieur.gouv.fr](https://masecurite.interieur.gouv.fr).

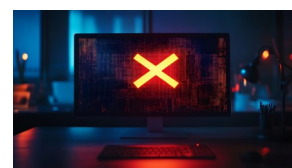
### Lire aussi

[Black Friday – Méfiez-vous des arnaques en ligne](#)

[Achat en ligne – Limiter les risques lors de la commande](#)

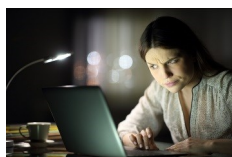


Art. L. 133-25 du Code monétaire et financier. Art. L. 113-5 du Code des assurances. Art. 1103 du Code civil.



© Adobe Stock





© Stock Adobe

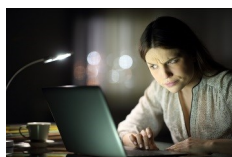
## Nos conseils pour éviter les pièges

### En général, avant d'acheter

- **Résister aux sirènes des offres « exceptionnelles ».** Les discours des professionnels pour pousser à l'achat sont bien rodés et cela, souvent au détriment du pouvoir d'achat du consommateur. C'est parfois le moment de s'interroger sur ses besoins réels et sur les solutions alternatives (réparation, occasion, reconditionné – cf. *Que Choisir pour demain*).
- **Se méfier des offres trop alléchantes.** Il peut s'agir d'une fausse promotion ou d'un produit contrefait (un prix très bas pour une grande marque est souvent suspect). Ne pas hésiter à comparer les offres proposées par la concurrence. Se méfier des pratiques de *Dark Pattern* (cf. « *Ma commande a été annulée par le vendeur pour rupture de stock. Pourtant l'article est disponible à la commande, mais pas au prix du Black Friday. Puis-je en exiger la livraison au prix remis ?* »). A lire : [Black Friday – Comment détecter les vraies bonnes affaires ?](#)
- **Consulter les conditions générales de vente** afin de s'informer sur ses droits : rétractation, modalités de paiement, conditions de retour, d'échange, garantie...
- **Rester vigilant sur les solutions de financement proposées lors de l'achat ainsi que leurs coûts.** Un panier réglé par paiements fractionnés est, en général, plus élevé que celui payé immédiatement. De plus, les financements de petits montants ou de courte durée sans frais échappent souvent aux règles protectrices du crédit à la consommation (information, droit de rétractation, vérification de solvabilité...). A partir du 20 novembre 2026, ces « crédits gratuits », « minicrédits » ou crédits de moins de 3 mois sans frais ou d'un montant négligeable seront mieux encadrés, notamment pour limiter les risques de surendettement. A lire : [Crédit à la consommation – Savoir déjouer les pièges](#) et [Crédit à la consommation – Le vrai du faux de la réglementation à venir](#).

### En cas d'achat en ligne

- **Vérifier la fiabilité du site.** La DGCCRF recommande d'entrer le nom du site sur un moteur de recherche et de l'associer au mot « arnaque ». Vous pouvez également consulter les mentions légales du site pour vérifier le nom, la dénomination sociale, le numéro d'immatriculation, l'adresse... Cela peut aider à détecter les sites frauduleux.
- **Se renseigner sur le vendeur** afin d'éviter les déconvenues.
  - Attention, sur les marketplaces, la plateforme n'est qu'un intermédiaire. En cas de problème, c'est le vendeur qui reste votre interlocuteur principal.
  - Vos chances de voir vos recours aboutir sont plus minces face à un vendeur situé à l'étranger (hors UE) qu'à un vendeur établi en France. Le fait que l'adresse URL du site marchand se termine par « .fr » n'implique pas que le site ou le vendeur soit français. L'un des moyens de s'en assurer est de consulter ses mentions légales et ses conditions générales de vente.
  - S'informer de la réputation du vendeur permet de se faire une idée de sa fiabilité. Ne vous limitez pas aux seuls avis disponibles sur le site marchand sur lequel vous projetez d'effectuer votre achat, car il pourrait s'agir de faux commentaires. Il est recommandé de diversifier vos sources. Pour aller plus loin sur ce sujet, vous pouvez consulter, sur le site [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org), notre dossier « avis consommateur ».
- **Faire attention aux vendeurs qui font de la livraison en direct (dropshipping).** Consultez la question « *Après un achat sur Internet pendant le Black Friday, je constate que le site pratique le dropshipping. N'étant toujours pas livré, puis-je annuler ma commande ?* ».
- **Se méfier des conseils d'achat d'influenceurs sur les réseaux sociaux.** Ils renvoient parfois à des vendeurs qui n'honorent pas les commandes ou envoient des produits qui ne correspondent pas à la description faite par l'influenceur (par exemple : produit annoncé comme « d'exception » qui est en réalité de mauvaise qualité). A lire : [Réseaux sociaux – Attention : trafic d'influence](#).



© Stock Adobe

## Nos conseils pour éviter les pièges

### En cas d'achat en ligne

- **Vérifier s'il s'agit d'un site sécurisé avant de payer.** Un site est sécurisé lorsque l'adresse URL de la page web sur laquelle le paiement est sur le point d'être réalisé commence par « https » au lieu de « http ». Très souvent apparaît également l'icône d'un cadenas fermé dans la barre d'adresse du navigateur. Afin de vous prémunir de toute connexion non sécurisée, n'hésitez pas à activer, dans les paramètres de sécurité de votre navigateur, l'option « toujours utiliser une connexion sécurisée ». Elle vous permet d'être averti par le navigateur dès que vous vous connectez à une page non sécurisée. Une fenêtre d'avertissement s'ouvre et mentionne un message du type : « *La connexion n'est pas sécurisée.* ».
- **Vérifier si le prix est en euros et inclut bien tous les frais en passant commande** sur un site étranger (hors UE). Au prix annoncé peuvent s'ajouter la TVA ainsi que des droits de douane. A lire : [Achats en magasin ou sur Internet – Vos questions, nos réponses](#).
- **Bien vérifier le récapitulatif de son panier** avant de valider la commande. Certains vendeurs rajoutent des frais « de traitement » ou « de préparation » de la commande. D'autres n'hésitent pas à facturer en plus l'écoparticipation ou la taxe sur la copie privée, censées être incluses dans le prix affiché. Assurez-vous que le professionnel n'a pas inséré dans le panier un accessoire, une extension de garantie ou un abonnement par défaut.
- **Eviter d'enregistrer ses données bancaires** sur le site marchand et sur son navigateur Internet. Cela permet d'en éviter la fuite en cas de cyberattaque.

### En magasin

- **Penser à demander et conserver le ticket de caisse.** Il s'agit d'une preuve d'achat utile pour faire valoir ses droits auprès du professionnel. Il sert à obtenir l'échange ou le remboursement prévus par les conditions générales de vente ainsi que l'application des garanties (garantie légale de conformité, garantie légale des vices cachés, garantie commerciale). Sachez que la remise du ticket de caisse par le professionnel doit être systématique s'il vous communique des informations sur la garantie légale de conformité. Il s'agit de l'une des exceptions à l'obligation de ne l'imprimer qu'à votre demande.
- **Se rappeler que** la loi ne prévoit pas de droit de rétractation. A lire : [Achats en magasin ou sur Internet – Vos questions, nos réponses](#).
- **Acheter en magasin permet de favoriser les commerçants proches de chez soi.** Le Black Friday n'est plus l'apanage des sites de vente en ligne. Vous n'aurez aucun doute sur l'identité du vendeur qui sera d'ailleurs plus facile à joindre en cas de problème. A lire : [Achats en magasin ou sur Internet – Vos questions, nos réponses](#) et [Supermarché – Vos droits dans un supermarché](#).

### Lors de la livraison

- **En cas de livraison à domicile, ouvrir le colis en présence du transporteur** afin de mentionner dans le bon de livraison d'éventuelles réserves. Si vous ne l'avez pas fait, pas de panique. Il est toujours possible d'émettre des réserves après son départ. L'absence de réserves mentionnées au moment de la livraison ne vous empêchera pas de vous prévaloir de la garantie légale de conformité auprès du vendeur.
- **Refuser tout colis abîmé.**

## Le saviez-vous ?

### Quels recours en cas de désaccord ?

En cas de litige, vous disposez de plusieurs voies de recours amiable et nos associations locales peuvent vous aider dans ces démarches.

La première est de joindre le vendeur ou son service client par courrier, courriel ou formulaire en ligne, pour lui faire part de votre demande ou réclamation.

Si cette démarche n'aboutit pas, vous pouvez contacter gratuitement le médiateur désigné dans les conditions générales de vente ou un conciliateur de justice.

#### La médiation ou la conciliation

Si vous optez pour la saisine du médiateur désigné par le professionnel, vous devez agir dans un délai de 1 an à compter de votre première réclamation écrite. La saisine s'effectue par courrier ou en remplissant un formulaire en ligne. À réception de votre demande, le médiateur dispose d'un délai de 90 jours pour donner son avis. Ce délai peut être prolongé en cas de litige complexe (article R. 612-5 du Code de la consommation).

Le recours au médiateur ou au conciliateur de justice est un préalable obligatoire à la saisine du tribunal pour tout litige d'un montant inférieur ou égal à 5 000 € (article 750-1 du Code de procédure civile). Sa saisine a pour effet de suspendre le délai de prescription de l'action judiciaire (article 2238 du Code civil).

#### Résoudre un litige avec un vendeur situé hors de France

En cas de litige vous opposant à un professionnel situé dans un autre État membre de l'Union européenne (UE), vous pouvez vous rapprocher du Centre européen des consommateurs (CEC), dont la mission est de vous informer sur

vos droits en Europe et/ou de vous aider à résoudre vos litiges transfrontaliers à l'amiable. Ses services sont gratuits. Même en cas de litige transfrontalier, vous devez pouvoir bénéficier d'un recours à un médiateur.

Si le professionnel est localisé hors de l'UE, vous pouvez faire un signalement auprès du Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs sur [econsumer.gov](https://econsumer.gov). Encore faut-il que le commerçant soit établi dans un pays membre du réseau.

Si vous êtes passé par une plateforme de mise en relation, elle peut proposer un service de résolution de litige. N'hésitez pas à y recourir. Cela peut parfois permettre de résoudre le problème.

Dans tous les cas, si vos démarches amiables n'aboutissent pas, vous pouvez saisir le juge (tribunal judiciaire ou, dans certains cas, tribunal de proximité). Cependant, face à un vendeur établi à l'étranger, même si la décision vous est favorable, vous pourriez rencontrer des difficultés à la faire appliquer.



© Stock Adobe

## Le saviez-vous ?

### Les sanctions en cas de pratiques commerciales trompeuses

Le professionnel qui met en œuvre de telles pratiques est passible de plusieurs types de sanctions.

*Art. L. 132-1, L. 132-2, L. 132-3 du Code de la consommation, art. L. 133-38, L. 133-39 du Code pénal, art. 2 du Code de procédure pénale*

#### Sanctions pénales

Il risque une amende dont le montant maximum dépend de son statut et du mode de publicité.

Le professionnel personne physique, comme un entrepreneur individuel, risque une amende de 300 000 à 750 000 € et une peine d'emprisonnement de 2 à 5 ans.

L'amende peut atteindre 10 % de son chiffre d'affaires moyen annuel (calculé sur les 3 derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date des faits). Ce taux peut être augmenté notamment à 50 % des dépenses engagées pour promouvoir la pratique commerciale.

Lorsque l'auteur est une personne morale, c'est-à-dire une société, l'amende peut atteindre 1,5 million d'euros.

Le consommateur victime de pratiques commerciales trompeuses, si elles lui ont causé un préjudice, peut en plus solliciter un dédommagement en se constituant partie civile.

#### Sanctions complémentaires

À ces peines, peuvent s'ajouter par exemple une interdiction d'exercer la même profession (personne physique) ou la fermeture de l'établissement (personne morale).



© Stock Adobe



## Le saviez-vous ?

### Paielement par carte bancaire : attention aux délais pour contester

Les délais varient selon que l'opération a été autorisée ou non, selon son type et la localisation du bénéficiaire.

En principe dès lors que le litige est d'ordre commercial (par ex. : retard de livraison, non-conformité du produit) et quel que soit le moyen de paiement utilisé, la banque n'a pas d'obligation de rembourser sauf cas particuliers.

*Art. L. 133-25, L. 133-18, L. 133-24, L. 133-3-1 du Code monétaire et financier, Cour de cassation, ch. com., 2 juillet 2025 n° 24-16590, art. 2224 du Code civil*

Lire aussi

[Compte bancaire - Ce que votre banque peut faire... ou pas](#)

### **Contester une opération bancaire autorisée**

Vous pouvez contester dans un délai de 8 semaines à compter du débit uniquement si l'autorisation n'indiquait pas le montant exact de l'opération et que le montant débité dépasse ce que vous pouviez raisonnablement prévoir (selon votre contrat, vos dépenses ou les circonstances propres à l'opération).

### **Contester une opération non autorisée ou mal exécutée**

Vous devez la contester dès que vous en avez connaissance (à la réception du relevé de compte, par exemple) et au plus tard dans les 13 mois suivant le débit, tous moyens de paiement confondus. Pour un paiement par carte bancaire, ce délai est réduit à 70 jours (voire 120 jours selon votre convention de compte) si le bénéficiaire du paiement est hors de l'Espace économique européen (pays de l'Union européenne, Islande, Liechtenstein et Norvège).

Attention : Ces délais concernent seulement le signalement des opérations frauduleuses à la banque et non le délai pour agir en justice en cas de refus de remboursement de celle-ci. Ainsi, une fois le signalement fait, vous avez 5 ans pour saisir le tribunal.



© Adobe Stock

## Le saviez-vous ?

### Le Black Friday, une période propice aux arnaques

Le Black Friday, comme Noël ou les périodes de soldes, est propice aux arnaques. Peu importe la période, les escrocs et les marchands peu scrupuleux sont toujours à l'affût.

#### Les faux colis

Méfiez-vous si vous recevez un SMS ou un courriel du type : « *En raison d'un poids incorrect, votre colis est en attente au centre de tri. Pour récupérer votre colis, rendez-vous sur le lien suivant* », « *Veuillez confirmer le tarif des frais de livraison et l'envoi de colis en cliquant sur le lien suivant* », « *Bonjour, c'est le livreur, votre colis ne rentrait pas dans la boîte aux lettres. Veuillez choisir un nouveau créneau sur en cliquant sur le lien suivant.* »

Il peut s'agir d'une tentative d'hameçonnage. Cette pratique consiste à usurper l'identité d'une société (le transporteur) pour inciter le destinataire du message à communiquer ses données personnelles (identité, adresse, numéro de téléphone, données bancaires...). Ne cliquez pas sur le lien accompagnant le message.

Si vous attendez un colis, reprenez le récapitulatif et le suivi de votre commande afin de vérifier le numéro de commande et la société de transport chargée de la livraison. Puis contactez-la en utilisant le numéro de téléphone figurant sur son site officiel pour vous assurer que le SMS ou le courriel émane bien d'elle. Pour en savoir plus, n'hésitez pas à consulter nos articles [Arnaque par SMS – Des messages de faux livreurs pour voler vos données](#), et [Arnaque au colis – Les escrocs tentent une nouvelle approche](#) ou à vous connecter au site [Cybermalveillance.gouv.fr](http://Cybermalveillance.gouv.fr).

#### Les abonnements cachés

Vérifiez votre panier avant de valider votre commande. Certains sites n'hésitent pas à ajouter à votre insu des produits supplémentaires ou des abonnements. Parfois, un abonnement peut se cacher derrière l'envoi d'un échantillon gratuit ou derrière une réduction. Soyez donc vigilant.

Lire sur ce sujet :

[Achats de Noël – 2 pièges très en vogue](#)

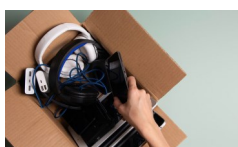


© tete\_escape - stock.adobe.com

## QUE POUR CHOISIR DEMAIN

Que Choisir vous propose des conseils, enquêtes et comparatifs pour une consommation plus responsable en cette période propice à la surconsommation. Faire réparer ses équipements, acheter d'occasion ou des produits durables, bien entretenir ses appareils... Vous pouvez aussi choisir de suivre le mouvement de boycott du Black Friday qui promeut une consommation responsable. Autant de gestes simples à adopter au quotidien et qui peuvent faire la différence.

### L'alternative à l'achat de produits neufs : le reconditionné ou l'occasion



© Stock Adobe

Le marché de la seconde main est en pleine expansion. N'hésitez pas à en profiter pour faire vos achats. Vous pouvez trouver des produits d'occasion sur des sites Internet, dans des boutiques spécialisées mais aussi dans la plupart des grandes enseignes. L'intérêt est double : faire des économies et faire un geste pour la planète (réduire les déchets, l'empreinte carbone).

À lire à ce sujet : [Vente de produits d'occasion ou reconditionnés – Vos questions, nos réponses](#)  
[Seconde main – Et si on profitait de l'occasion ?](#)

### L'achat de produits durables ou réparables



© Stock Adobe

Instauré par la loi Agec (loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire), l'indice de durabilité remplace progressivement l'indice de réparabilité pour mieux informer le consommateur lors des achats de produits électroménagers et électroniques. Les téléviseurs ont ouvert le bal le 8 janvier 2025, puis ont suivi par exemple les lave-linges en avril. Depuis juin, les smartphones et tablettes ont une étiquette énergie qui comprend un volet réparabilité.

À lire à ce sujet : [Lave-linge – Un nouvel indice pour évaluer leur durabilité](#)  
[Téléviseurs – L'indice de durabilité remplace l'indice de réparabilité](#)  
[Smartphones et tablettes – Une étiquette énergie pour mieux choisir ses produits](#)

Vous pouvez trouver les adresses de réparateurs proches de chez vous sur le site gouvernemental [epargnons-nosressources.gouv.fr](https://epargnons-nosressources.gouv.fr).

### L'entretien de ses appareils pour les faire durer



© Krakenimages.com - stock.adobe.com

Voici des gestes à éviter, et ceux à adopter, pour éviter les pannes et prolonger la durée de vie des aspirateurs, machines à café, centrales vapeur...

À lire à ce sujet : [Petit électroménager – Les gestes pour faire durer les appareils](#)

**SOUTENEZ L'UFC-QUE CHOISIR**

**Chaque EURO compte !**

5€ 15€ 30€ 50€ 10€

En faisant un don, vous permettez à l'UFC-Que Choisir de poursuivre sa mission d'information et de défense des intérêts de tous les consommateurs. Notre indépendance financière, c'est vous !

**FAITES UN DON ▶**

ET BÉNÉFICIEZ D'UNE RÉDUCTION D'IMPÔT !

**Retrouvez toutes les informations utiles sur le site de votre association locale UFC-Que Choisir.**

66% de votre don est déductible de vos impôts dans la limite de 20% de vos revenus imposables.



© Adobe Stock



*L'UFC-Que Choisir est  
à vos côtés pour vous  
renseigner et vous  
orienter dans vos  
démarches.*

## Un litige ?

L'UFC-Que Choisir est aux côtés des consommateurs pour les aider à résoudre leurs litiges avec les professionnels. Nos adhérents peuvent bénéficier d'un accompagnement personnalisé dans le but d'obtenir une résolution amiable de ce différend.

Si vous souhaitez obtenir une assistance ou une intervention de notre part, cela nécessite de s'acquitter au préalable d'une cotisation annuelle auprès de l'UFC-Que Choisir. En effet, en tant qu'association de défense des consommateurs, nous ne pouvons délivrer de consultations juridiques qu'à nos membres.

Devenir adhérent de l'UFC-Que Choisir, c'est rejoindre un mouvement et bénéficier de tous les avantages liés à l'adhésion :

- Un appui et une promotion de vos actions individuelles.
- Une information sur vos droits.
- Une participation à la défense des consommateurs.

Ce que nous ne pouvons pas faire :

- Missionner un expert, un auxiliaire de justice comme un avocat ou un huissier.
- Vous assister ou vous représenter devant une juridiction ou tout organe ayant compétence pour trancher votre litige.
- Intervenir dans des matières ne relevant pas de notre objet statutaire comme le droit de la famille, le droit du travail, le droit fiscal.

## Contactez-nous !

*Votre Association locale  
UFC-Que Choisir*