



UFC-Que Choisir

Achats de Noël Vos droits en cas de litige

À l'approche de Noël, les consommateurs se rendent dans les magasins et sur les sites d'e-commerce pour faire leurs achats. Soucieux de faire plaisir aux plus grands et aux plus petits, ou friands de bonnes affaires, certains font des achats impulsifs et les regrettent. D'autres sont confrontés à de mauvaises surprises à la livraison du produit.

Afin d'éviter les déconvenues, l'UFC-Que Choisir vous propose **8 questions réponses**.



À l'approche de Noël, les consommateurs se rendent dans les magasins et sur les sites d'e-commerce pour faire leurs achats. Soucieux de faire plaisir aux plus grands et aux plus petits, ou friands de bonnes affaires, certains font des achats impulsifs et les regrettent. D'autres sont confrontés à de mauvaises surprises à la livraison du produit.

Afin d'éviter les déconvenues, l'UFC-Que Choisir vous propose **8 questions réponses**.

Au sommaire :

1. Sur un site que je consulte régulièrement, un ordinateur est en promotion pour Noël. Je m'aperçois que le prix de référence du produit est plus élevé que celui indiqué avant la promotion. Est-ce légal ?
 2. J'ai fait un achat impulsif en boutique pour Noël. Puis-je me rétracter ?
 3. J'ai commandé un bijou sur un site. Quelques jours après, en consultant les avis ou en tentant de retourner sur le site, je m'aperçois qu'il s'agit d'un site frauduleux. Ai-je un recours ?
 4. J'ai passé une commande sur Internet auprès d'un vendeur situé à l'étranger (hors Union européenne [UE]). Dois-je payer des frais supplémentaires à la réception du colis ?
 5. J'ai commandé un livre sur le site d'un professionnel pour l'offrir à Noël. J'ai bien reçu un colis dans ma boîte aux lettres mais, à l'ouverture, il était vide. Ai-je un recours ?
 6. J'ai commandé un jouet auprès d'un professionnel avec l'assurance d'une livraison avant Noël mais je n'ai rien reçu, ou je l'ai reçu après les fêtes. Puis-je demander un remboursement ?
 7. J'ai passé une commande pour Noël sur un site français. Le produit reçu ne correspond pas à ma commande. Ai-je un recours ?
 8. J'ai reçu à Noël dernier un coffret-cadeau qui arrive bientôt à expiration. Je n'ai pas réussi à l'utiliser malgré plusieurs tentatives. L'émetteur du coffret est-il obligé d'en prolonger la durée de validité ?
- Nos conseils pour éviter les pièges

Le saviez-vous ?

- Quels recours en cas de désaccord ?
- Noël, une période propice aux arnaques



- [L'achats de cadeaux de seconde main](#)
- [La revente de vos cadeaux de Noël](#)
- [Les astuces pour réduire ses déchets à Noël](#)

[Inscrivez-vous gratuitement à Que Choisir pour demain](#), notre nouveau rendez-vous mensuel sur la consommation responsable.

1. Sur un site que je consulte régulièrement, un ordinateur est en promotion pour Noël. Je m'aperçois que le prix de référence du produit est plus élevé que celui indiqué avant la promotion. Est-ce légal ?

NON

Lorsqu'il propose une promotion, un professionnel ne peut pas faire n'importe quoi, sous peine de sanctions.

Une obligation d'affichage encadrée

Pour chaque produit concerné, il doit indiquer son prix réduit ainsi que son prix de référence avant la promotion. Ce prix de référence correspond au prix le plus bas pratiqué au cours des 30 jours précédant le début de la promotion.

En cas de réductions de prix successives, le prix de référence à afficher est celui pratiqué avant l'application de la première réduction.

Le fait, pour le vendeur, de manipuler les prix pour faire croire à un rabais plus important s'apparente à une pratique commerciale trompeuse. Cette pratique peut être signalée aux services de la Répression des fraudes.

Les sanctions encourues

Le professionnel 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), voire 50 % ou 80 % des dépenses engagées pour promouvoir la promotion. Si l'auteur est une personne morale, l'amende peut atteindre 1,5 million d'euros.

À ces peines peuvent s'ajouter des sanctions complémentaires, telles que l'interdiction d'exercer une activité commerciale pendant 5 ans.

Attention aux pratiques de contournement

Les professionnels ont inventé de nouvelles stratégies pour contourner la réglementation et tromper les consommateurs : ils utilisent un prix dit de « comparaison » (« *prix de vente conseillé* », « *ancien prix* », « *prix moyen* »...) au lieu du prix de référence.

L'UFC-Que Choisir a dénoncé ces dérives et a porté plainte pour pratique commerciale trompeuse contre 8 sites de commerce en ligne.



© Adobe Stock

« Lors de promotion, le professionnel doit afficher le prix réduit et le prix de référence avant la promotion. »



© Adobe Stock

Bon à savoir : les réductions de prix concernées

Le recours au prix de référence et son affichage concernent à la fois les ventes en ligne et les ventes en magasin. Ces règles s'appliquent aux promotions mais également aux soldes.

Lire aussi

[Achats de Noël sur Internet – Nos conseils pour commander en toute sérénité](#)

[Soldes – Questions-réponses](#)

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

[Fausses promotions – L'UFC-Que Choisir dépose plainte contre 8 sites de commerce en ligne](#)



Articles L.112-1-1, L.121-2, L.132-2 et suivants du Code de la consommation

2. J'ai fait un achat impulsif en boutique pour Noël. Puis-je me rétracter ?

NON

En principe, les achats en magasin sont définitifs.

Toutefois, des exceptions existent. Ainsi, la souscription d'un crédit pour financer l'achat ou la politique commerciale du vendeur peuvent vous permettre de changer d'avis.

Une exception en cas de paiement à crédit

Si vous avez souscrit auprès du vendeur un crédit pour financer l'achat (crédit affecté), vous pouvez renoncer à ce crédit. Le crédit proposé doit porter sur un montant compris entre 200 € et 75 000 € pour une durée de remboursement supérieure à 3 mois.

Si ces conditions sont réunies, vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires pour dénoncer le contrat de prêt auprès de l'établissement de crédit. Ce délai court à compter du jour où vous avez signé l'offre de contrat de crédit.

L'annulation du prêt entraîne l'annulation automatique de la vente. Adressez en parallèle au vendeur un courrier pour l'informer de votre décision.

Une possibilité commerciale

Même si la réglementation ne l'impose pas, la politique commerciale du magasin ou de la marque peut prévoir la possibilité de changer d'avis.

Le commerçant en fixe librement les modalités : délai pour rapporter l'article, présentation du ticket de caisse, emballage, modalités de remboursement (argent, avoir) ou d'échange.

N'hésitez pas à lui poser la question ou consultez les conditions de vente du magasin.



© Adobe Stock

« Il n'existe pas de droit de rétractation en cas d'achat en magasin, sauf exceptions légales ou commerciales. »



© Adobe Stock

Bon à savoir : les cas légaux de rétractation

Ce droit n'est légalement prévu qu'en cas de vente à distance (vente en ligne, vente par correspondance) ou de démarchage (téléphonique, à domicile), sauf pour les produits pour lesquels le droit de rétractation ne peut être exercé (exemple : produits confectionnés sur mesure, produits scellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé).



Articles L.221-18, L.312-1, L.312-4, L.312-19 et L.312-52 du Code de la consommation
Article 1103 du Code civil

3. J'ai commandé un bijou sur un site. Quelques jours après, en consultant les avis ou en tentant de retourner sur le site, je m'aperçois qu'il s'agit d'un site frauduleux. Ai-je un recours ?

OUI

Contactez votre banque

Vous avez des recours auprès de votre banque.

Tout d'abord, 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*). Cette procédure 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 faire 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 THESEE](https://www.thesee.fr).

L'auteur de cette 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 (internet-signalement.gouv.fr).

Conseil : renseignez-vous sur la fiabilité du site avant d'effectuer une commande. Ne suivez pas les publicités des réseaux sociaux ou d'influenceurs. Pour aller plus loin, n'hésitez pas à consulter la partie « Nos conseils pour éviter les pièges ».

Bon à savoir : Victime d'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.

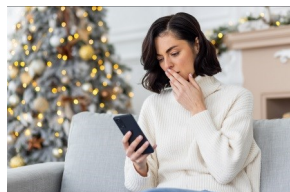
Lire aussi

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

[Chargeback – Obtenir le remboursement d'un achat par carte bancaire](#)



Articles 8, 313-1, 313-7 et 313-9 du Code pénal



© Adobe Stock

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



© Adobe Stock

4. J'ai passé une commande sur Internet auprès d'un vendeur situé à l'étranger (hors Union européenne [UE]). Dois-je payer des frais supplémentaires à la réception du colis ?

OUI

C'est possible. En effet, vous êtes redevable de la TVA dès le premier euro pour les produits importés en France.

À cette taxe peuvent s'ajouter des droits de douane pour tout achat portant sur un bien d'une valeur supérieure à 150 € (hors frais de transport et d'assurance). Et certains produits sont soumis aux droits de douane même s'ils ont une valeur inférieure à 150 € : les produits alcoolisés, parfums, eaux de toilette, tabacs et produits du tabac.

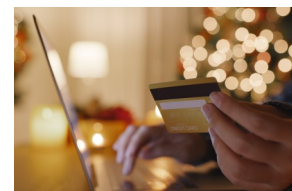
En pratique, le transporteur se charge des formalités douanières. Lors de la livraison, il vous demande le paiement des droits et taxes qu'il a acquittés pour votre compte. Il peut également vous facturer des frais pour la réalisation de ces démarches (sous l'appellation « *frais de douane* », « *frais de gestion* », « *frais de dossier* » ou « *frais administratifs* »). Le transporteur peut vous les facturer sous réserve que cela soit précisé dans les conditions générales de vente ou de transport.

En revanche, vous n'aurez aucun frais supplémentaire à payer si, lors de votre

commande, le prix payé incluait tous ces frais.

Le vendeur est tenu de vous informer de l'existence de ces frais dans ses conditions générales de vente. Dans l'hypothèse où vous devez payer au transporteur des frais dont le vendeur ne vous a pas informé, n'hésitez pas à lui en demander le remboursement.

Conseil : soyez vigilant à la réception d'un SMS ou courriel du type « *Un colis vous attend, mais il faut payer des droits* » accompagné d'un lien. Il peut s'agir d'une tentative d'arnaque ou d'hameçonnage (*phishing*). Ne cliquez pas sur le lien avant d'avoir vérifié que la demande est cohérente. Pour ce faire, contactez le transporteur au numéro de téléphone figurant sur son site officiel. Pour en savoir plus, reportez-vous à la partie « *Le saviez-vous ? Noël, une période propice aux arnaques* ».



© Adobe Stock

« En cas de commande en dehors de l'Union européenne, des taxes peuvent être perçues. »

Bon à savoir : l'existence d'accords avec l'Union européenne

Certains pays situés hors de la Communauté ont passé un accord avec l'UE afin qu'aucun droit de douane ne soit appliqué aux colis expédiés depuis ces pays, même si la valeur du bien est supérieure à 150 €. C'est notamment le cas du Royaume-Uni pour les produits d'origine britannique, de la Turquie, d'Andorre et de la République de Saint-Marin.

Lire aussi

[Achats de Noël sur Internet – Nos conseils pour commander en toute sérénité](#)

[Achats en magasin ou sur Internet – Vos questions, nos réponses](#)

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



Article 291 du Code général des impôts
Articles 23 et 24 du Règlement européen no 1186/2009 du 16 novembre 2009



© Adobe Stock

**DÉCLARATION
EN DOUANE**

5. J'ai commandé un livre sur le site d'un professionnel pour l'offrir à Noël. J'ai bien reçu un colis dans ma boîte aux lettres mais, à l'ouverture, il était vide. Ai-je un recours ?

OUI

Le vendeur est responsable de la bonne exécution du contrat conclu à distance. À ce titre, vous pouvez exiger de lui la délivrance du livre. Vous pouvez également mettre fin à la vente sous certaines conditions.

Le délai supplémentaire : un préalable à l'annulation

Le vendeur doit avoir dépassé le délai convenu pour vous livrer ou, à défaut, les 30 jours qui suivent votre commande. Passé ce délai initial, vous devez l'avoir mis en demeure, par lettre recommandée avec avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, de vous livrer dans un délai supplémentaire raisonnable. Le délai raisonnable n'est pas précisément défini par la loi. En général, il varie de 8 jours à 1 mois en fonction de la nature du bien, des usages commerciaux et des circonstances qui entourent la vente, sous réserve de l'appréciation souveraine des juges.

Ce n'est que si ce nouveau délai n'est pas respecté que vous pouvez annuler la vente.

Annulation immédiate : le délai de livraison comme condition essentielle

Vous pouvez demander immédiatement l'annulation de la vente si vous êtes en

mesure d'établir que le respect de la date de livraison est une condition essentielle à votre achat. Cela peut être justifié par les circonstances qui entourent la vente ou par les échanges (courriel, dialogue en ligne...) que vous avez pu avoir à ce sujet avec le vendeur avant de passer votre commande.

Annulation et délai de remboursement

Votre demande d'annulation doit être adressée au professionnel par écrit, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception ou via votre espace client sur son site. À réception de votre demande, il doit vous rembourser dans un délai de 14 jours au risque de se voir appliquer des pénalités de retard (de 10 % à 50 % de la somme due selon la date effective du remboursement).

Si cette démarche n'aboutit pas, rapprochez-vous du médiateur désigné dans ses conditions générales de vente ou d'un conciliateur de justice.

Bon à savoir : des modalités de réclamation précisées aux conditions générales de vente

N'hésitez pas à relire les conditions générales de vente. Elles peuvent préciser la procédure à suivre en cas de problème de livraison : prévenir rapidement le vendeur, attestation sur l'honneur à fournir, etc.

Lire aussi

[Vente de produits d'occasion ou reconditionnés – Vos questions, nos réponses](#)
[Achats sur Internet – Vos recours en cas de litige](#)



Articles L.221-15, L.216-4, L.216-6, L.216-7 et L.241-4 du Code de la consommation



© Adobe Stock

« Le vendeur est responsable de la livraison du produit acheté. »



© Adobe Stock



6. J'ai commandé un jouet auprès d'un professionnel avec l'assurance d'une livraison avant Noël mais je n'ai rien reçu, ou je l'ai reçu après les fêtes. Puis-je demander un remboursement ?

OUI

Le vendeur doit vous livrer le bien dans le délai convenu, à savoir avant Noël.

Un droit au remboursement

Dans la mesure où vous pouvez établir que ce délai est une condition essentielle de la vente, vous n'êtes pas tenu de lui accorder un délai supplémentaire pour vous livrer. Vous pouvez demander l'annulation de la vente en adressant au professionnel un écrit, de préférence une lettre recommandée avec avis de réception, ou via votre espace client sur son site. À réception de votre demande, le vendeur dispose d'un délai de 14 jours pour vous rembourser. Faute de respecter ce délai, il devra vous verser, en plus, des pénalités de retard (de 10 % à 50 % de la somme due selon la date effective du remboursement).

Vos recours

Si vous ne parvenez pas à obtenir un remboursement, malgré vos relances, n'hésitez pas à vous rapprocher du médiateur désigné dans les conditions générales de vente du professionnel ou d'un conciliateur de justice.

S'il s'agit d'un professionnel établi à l'étranger, n'hésitez pas à vous reporter à la partie « *Le saviez-vous ? Quels recours*

en cas de désaccord ? » afin de connaître vos voies de recours amiables.

Dans tous les cas, si votre recours amiable échoue, vous pouvez saisir le tribunal (tribunal judiciaire ou tribunal de proximité). Cependant, vous pourriez rencontrer des difficultés à obtenir l'application d'une décision de justice française auprès d'un professionnel établi à l'étranger.

Une pratique qui peut être trompeuse

Par ailleurs, la pratique du professionnel consistant à annoncer un délai tout en sachant qu'il ne sera pas respecté faute de disponibilité du produit ou en raison d'une commande tardive (veille de Noël ou 2 jours avant l'événement) peut être assimilée à une pratique commerciale trompeuse. N'hésitez pas à signaler ce professionnel aux services de la Répression des fraudes.

Conseil : anticipez vos achats. Avant d'acheter, renseignez-vous sur le sérieux du site. Ne vous contentez pas des avis présents sur le site du vendeur. Certains peuvent parfois cacher de faux avis positifs rédigés par le vendeur lui-même. Variez vos sources. N'hésitez pas à consulter la partie « *Le saviez-vous ? Nos conseils pour éviter les pièges* ».



© Adobe Stock

« *Annoncer un délai de livraison qui ne peut être respecté est assimilable à une pratique commerciale trompeuse.* »



© Adobe Stock

Bon à savoir : un recours auprès de la banque sous conditions

À défaut de livraison, si vous avez payé par carte bancaire, rapprochez-vous de votre banque. Vous pourrez peut-être bénéficier d'un remboursement (rétrofacturation ou *chargeback*) si cela est prévu dans la convention qui lie votre banque à la société émettrice de votre carte bancaire (Visa, Mastercard, American Express).

Lire aussi

[Vente de produits d'occasion ou reconditionnés – Vos questions, nos réponses](#)
[Achats sur Internet – Vos recours en cas de litige](#)



Articles L. 216-6, L. 216-7, L. 241-4 et L. 121-2 du Code de la consommation

7. J'ai passé une commande pour Noël sur un site français. Le produit reçu ne correspond pas à ma commande. Ai-je un recours ?

OUI

Vous n'êtes pas tenu d'accepter une chose différente de celle que vous avez commandée. Le vendeur doit vous délivrer un produit dont les caractéristiques correspondent à celles mentionnées sur l'annonce.

Garantie de conformité

En effet, le vendeur professionnel est tenu à la garantie légale de conformité pendant 2 ans après la livraison du produit. À ce titre, vous pouvez lui demander le remplacement du bien par un produit conforme à la commande.

À défaut pour le vendeur d'y procéder sous 30 jours ou si cela s'avère impossible, vous pouvez exiger une réduction tarifaire ou l'annulation de la vente. Si vous risquez de ne pas être livré avant Noël et que vous êtes en mesure de démontrer que ce délai est une condition essentielle, vous pouvez demander immédiatement l'annulation de la vente (cf. « *J'ai commandé un jouet auprès d'un professionnel avec l'assurance d'une livraison avant Noël mais je n'ai rien reçu, ou je l'ai reçu après les fêtes. Puis-je demander un remboursement ?* »).

Obligation de rembourser

Le vendeur devra vous rembourser dès réception du bien ou preuve de son renvoi, et au plus tard dans les 14 jours suivants. Faute de quoi, il devra vous payer des pénalités de retard (de 10 % à 50 % de la somme due selon la date effective du remboursement).

Les frais de renvoi de l'article doivent être assumés par le vendeur. Si vous payez ces frais, le vendeur doit vous les rembourser.

Par ailleurs, si la situation vous a occasionné un préjudice, vous pouvez lui demander un dédommagement.

En pratique, contactez le vendeur par lettre, idéalement en recommandé avec avis de réception, ou via votre espace client sur le site, pour faire valoir vos droits. Si cette démarche s'avère infructueuse, rapprochez-vous du médiateur désigné dans les conditions générales de vente ou d'un conciliateur de justice.



© Adobe Stock

« En cas de produit non conforme, vous pouvez en demander le remplacement. »



© Adobe Stock

Bon à savoir : une garantie applicable au seul professionnel

Si le vendeur est un particulier, la garantie légale de conformité ne peut s'appliquer. Mais il a aussi une obligation de délivrance conforme.

Lire aussi

[Achats sur Internet – Vos recours en cas de litige](#)

[Vente de produits d'occasion ou reconditionnés – Vos questions, nos réponses](#)

[Cadeaux de Noël – Échange sous conditions](#)

[Garantie légale de conformité – Demande de remise en conformité par la réparation ou le remplacement du produit \(lettre type\)](#)

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



Article 1604 du Code civil

Cour de cassation, 1^{re} chambre civile, 01/12/1987, no 91-16.344

Articles L.217-1 et suivants et article L.241-7 du Code de la consommation



8. J'ai reçu à Noël dernier un coffret-cadeau qui arrive bientôt à expiration. Je n'ai pas réussi à l'utiliser malgré plusieurs tentatives. L'émetteur du coffret est-il obligé d'en prolonger la durée de validité ?

NON

Aucune obligation légale ne contraint l'émetteur du coffret-cadeau à en prolonger la durée de validité. Il est donc conseillé de ne pas trop tarder à l'utiliser.

Consultez les conditions générales de vente

Cependant, les conditions générales de vente de l'émetteur peuvent prévoir cette faculté. Ainsi, n'hésitez pas à vous y reporter. Ces dernières peuvent proposer la possibilité d'échanger le coffret, d'en prolonger la validité gratuitement ou en payant un supplément, voire, plus rarement, d'être remboursé.

Vous pouvez demander un échange ou une prolongation gratuite, même si cela n'est pas prévu, si vous n'avez pas pu utiliser le coffret du fait du prestataire : refus de respecter l'engagement pris auprès de l'émetteur, prestation toujours indisponible sauf pour les clients qui le paient directement, créneaux disponibles mais à une date très lointaine...

Tentez de négocier

En dehors de la situation précitée, même si la prolongation n'est pas prévue dans les conditions générales de vente, il est toujours possible de la demander à titre commercial.

Même si vous avez obtenu la prolongation de la durée de validité de votre coffret-cadeau, d'autres problématiques peuvent se présenter :

- des dépenses supplémentaires ;
- une prestation différente ou décevante ;
- la faillite du distributeur.

Pour plus de détails, n'hésitez pas à consulter notre article mentionné dans la rubrique « Lire aussi ».



© Adobe Stock

« L'émetteur du coffret-cadeau n'a pas l'obligation légale de prolonger sa durée de validité. »

Bon à savoir : une durée de validité libre

En général, les émetteurs proposent des coffrets cadeaux avec une durée de validité comprise entre 1 et 3 ans. Attention, le délai court à compter de la date d'achat du coffret.

Lire aussi

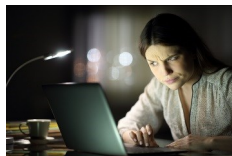
[Coffrets cadeaux – Faire face aux litiges](#)



© Adobe Stock



Articles 1103 et 1104 du Code civil



© Stock Adobe

Nos conseils pour éviter les pièges

En général, avant d'acheter

- **Consultez les conditions générales de vente** afin de vous informer sur vos droits : rétractation, modalités de paiement, conditions de retour, d'échange, garantie...
- **Méfiez-vous des offres trop alléchantes.** Il pourrait s'agir d'une fausse promotion (exemple : un robot pâtissier annoncé à 100 € avec un prix barré à 250 € alors qu'en réalité sa valeur est de 120 €) ou d'un produit contrefait (un flacon de 100 ml d'un parfum d'une marque de luxe proposé à 40 € alors qu'il est généralement vendu autour de 160 €). Afin de ne pas tomber dans le piège, n'hésitez pas à comparer les offres proposées par la concurrence.

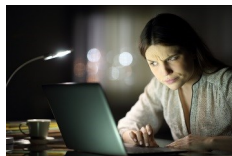
En cas d'achat en ligne

- **Vérifiez la fiabilité du site.** À cette fin, 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 vous aidera à détecter les sites frauduleux.
- **Renseignez-vous sur le vendeur** afin d'éviter les déconvenues. Vos droits diffèrent selon que c'est un particulier ou un professionnel. Par exemple, vous ne disposez d'un droit de rétractation et de la garantie légale de conformité que face à un vendeur professionnel.

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, notre dossier sur les avis de consommateurs.

- **Faites attention** aux vendeurs qui font de la **livraison en direct (dropshipping)**. Ils se contentent de commercialiser et de vendre le produit sur un site Internet. Ils ne gèrent ni le stock ni la logistique. C'est le fournisseur qui se charge de vous expédier le bien. Vous risquez de ne jamais le recevoir. À lire : [e-commerce – Les mauvaises pratiques des commerçants sans stock](#).
- **Méfiez-vous 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). Si vous voulez de plus amples informations sur ces pratiques, lisez notre article [Réseaux sociaux – Attention : trafic d'influence](#).
- **N'enregistrez pas vos données bancaires** sur le site marchand ni sur votre navigateur Internet. Cela vous permettra d'en éviter la fuite en cas de cyberattaque.



© Stock Adobe

Nos conseils pour éviter les pièges

En cas d'achat en ligne

- **Vérifiez qu'il s'agit d'un site sécurisé avant de payer.** Vous êtes sur un site sécurisé lorsque l'adresse URL de la page web sur laquelle vous vous apprêtez à faire votre paiement commence par « https » au lieu de « http ». Très souvent apparaît également l'icône d'un cadenas fermé dans la barre d'adresse de votre 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.* »
- **Méfiez-vous des messages du type « plus que 3 produits en stock » ou « dernières pièces en stock » ou « plus que 5 minutes pour profiter de cette offre ».** Ils ont le plus souvent pour but de vous inciter à commander rapidement. Prenez le temps de comparer cette offre avec celles proposées par la concurrence et de vérifier la qualité de l'article mis en vente. Pour aller plus loin, n'hésitez pas à consulter notre publication [Dark patterns sur les sites d'e-commerce – L'UFC-Que Choisir appelle les autorités à sanctionner les interfaces trompeuses.](#)
- **Vérifiez que le prix est en euros et inclut tous les frais** lorsque vous passez commande sur un site étranger (hors UE). Au prix annoncé peuvent s'ajouter la TVA ainsi que des droits de douane. Pour plus d'informations, n'hésitez pas à vous reporter à la question : « *J'ai passé une commande sur Internet auprès d'un vendeur situé à l'étranger (hors UE). Dois-je payer des frais supplémentaires à la réception du colis ?* »

En magasin

- **Demandez le ticket de caisse et conservez-le.** Il s'agit d'une preuve d'achat utile pour faire valoir vos 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.
- **Évitez les achats impulsifs** car, en cas de changement d'avis, la loi ne prévoit pas de droit de rétractation. Pour en savoir plus, n'hésitez pas à lire la question « *J'ai fait un achat impulsif en boutique pour Noël. Puis-je me rétracter ?* »

Lors de la livraison

- **Si le produit est livré à votre domicile, ouvrez-le 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.
- **Refusez 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 nous pouvons vous aider dans ces démarches.

La première est de vous rapprocher du vendeur ou de 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.

Le médiateur

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. Sa 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 non situé en France

En cas de litige vous opposant à un professionnel situé dans un autre État membre de l'UE, vous pouvez vous rap-

procher du [Centre européen des consommateurs](#) et, le cas échéant, de la [plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne](#).

S'il est localisé hors UE, vous pouvez faire un signalement auprès du Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs sur [Econsumer.gov](#). Mais 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 faire appliquer cette décision à l'étranger.



© Stock Adobe

Le saviez-vous ?

Noël, une période propice aux arnaques

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 notre article [Arnaque par SMS – Des messages de faux livreurs pour voler vos données](#), ou à vous connecter au site 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](#)



© Stock Adobe



Que Choisir vous propose des conseils, décryptages et enquêtes pour une consommation plus responsable : réparer ses équipements, réduire ses déchets, faire des économies d'énergie... Autant de gestes simples à adopter au quotidien et qui peuvent faire la différence.

Les astuces pour réduire ses déchets à Noël



© Stock Adobe

Vous vous apprêtez à faire vos achats pour Noël et vous êtes soucieux de réduire vos déchets, voire d'avoir zéro déchet. Voici quelques idées.

Pour les cadeaux

- Privilégiez les cadeaux réfléchis : cadeaux durables, dématérialisés...
- Réduisez le nombre de cadeaux : il vaut mieux en offrir moins, mais choisir des cadeaux de qualité et réparables.
- Pourquoi ne pas utiliser des emballages réutilisables (exemples : tissu, boîte, pochette) ou les fabriquer vous-même (papier journal, chutes de tissu, de papier peint...)? Vous pouvez également utiliser des emballages recyclables. Attention, cependant, cette dernière solution n'est pas exempte de récriminations. À lire à ce sujet : [Papier cadeau – L'emballage en tissu, pas si vert.](#)

Pour la décoration et le repas

- Stimulez votre créativité en fabriquant votre sapin de Noël à partir de bois de récupération, palette...
- Utilisez des pommes de pin, des branches ramassées dans votre jardin pour votre décoration.
- Évitez les serviettes, la vaisselle et les couverts jetables. Même si vous optez pour une alternative au plastique, cela reste mauvais pour l'environnement et peut être dangereux pour votre santé. À lire à ce propos : [Test sur la vaisselle jetable – Le « sans plastique » n'est pas si vert, ni sans danger pour la santé](#) et [Vaisselle jetable – Des substances nocives dans les alternatives au plastique.](#)
- Pensez à ajuster la quantité de nourriture tout en vous faisant plaisir afin d'éviter le gaspillage.
- Privilégiez les produits locaux et les circuits courts.
- Pensez à congeler les restes de nourriture plutôt que de les jeter.

En cas de doute sur le tri de vos déchets, n'hésitez pas à consulter nos publications :

- [Tri des déchets – Même sales, les emballages vont au recyclage](#)
- [Emballages en plastique – Le tri des emballages au quotidien](#)
- [Fêtes de fin d'année – Comment festoyer écolo ?](#)

Vous pouvez également trouver des réponses à vos questions sur l'un des sites suivants :

- [Avec l'Info-tri, trier devient plus simple](#) (ministères du Partenariat avec les territoires, de la Transition écologique et du Logement)
- [Que faire de mes déchets ?](#) (Ademe)
- [Ordures ménagères](#) (Service public)



L'achat de cadeaux de seconde main



© Stock Adobe

Le marché de la seconde main est en pleine expansion. N'hésitez pas à en profiter pour faire vos achats de Noël. 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).

Pour en savoir plus, n'hésitez pas à consulter nos publications :

- [Seconde main – Et si on profitait de l'occasion ?](#)
- [Changer ses habitudes de consommation – Profiter du marché de la seconde main](#)

Si vous vous interrogez sur vos droits, consultez notre publication :

- [Vente de produits d'occasion ou reconditionnés – Vos questions, nos réponses](#)

La revente de vos cadeaux de Noël



© Stock Adobe

Vous n'aimez pas votre cadeau de Noël ou vous l'avez reçu en double ? Pensez à la revente. Cette pratique est de plus en plus courante. De nombreux sites ou magasins proposent des espaces dédiés à la revente de cadeaux.

Revendre vos cadeaux vous permet de gagner de l'argent tout en contribuant à la protection de l'environnement. En effet, cette pratique permet de réduire ses déchets en évitant qu'un cadeau non désiré ou inutile ne finisse à la poubelle.

SOUTENEZ L'UFC-QUE CHOISIR
Chaque **euro** compte !

5€ 15€ 30€ 50€ 10€

FAITES UN DON ▶
ET BÉNÉFICIEZ
D'UNE RÉDUCTION D'IMPÔT !

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 !

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

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*



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