



MINISTÈRE  
DE L'ECONOMIE,  
DES FINANCES  
ET DE LA SOUVERAINETÉ  
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

Direction générale des douanes et des droits indirects

Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

## COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 17 novembre 2023

N°1350

### **Les 8 conseils de la douane et de la DGCCRF pour profiter du Black Friday et faire ses achats de fin d'année sans se faire arnaquer**

*Que ce soit pour préparer ses achats de fin d'année ou tout simplement pour profiter des bonnes affaires du Black Friday, cette période est propice à l'augmentation de vos achats sur les sites de vente en ligne. La douane et la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) invitent les consommateurs à la vigilance pour éviter les mauvaises surprises.*

**Conseil n°1 : assurez-vous que les sites sur lesquels vous effectuez vos achats sont dignes de confiance**

Les sites de vente sur internet doivent faire apparaître les mentions suivantes : mentions légales, identité du vendeur, raison sociale, coordonnées du médiateur de la consommation en cas de litige.... En leur absence, le consommateur est invité à faire ses achats sur un autre site.

**Conseil n°2 : assurez-vous que le paiement soit sécurisé (https ou logo de cadenas à côté de l'URL) ;**

**Conseil n°3 : ne sous-estimez pas les « frais de douane »**

Les consommateurs ne s'en rendent pas nécessairement compte mais, dans certains cas, **le prix affiché n'intègre pas l'ensemble des frais que l'acheteur aura à payer au final**. En effet, si le produit est expédié depuis un pays situé en dehors de l'UE, **il peut y avoir des frais supplémentaires** qui seront facturés à l'arrivée du colis.

S'ils sont communément appelés « frais de douane », **ces frais regroupent souvent les frais de dossier du prestataire pour les formalités douanières** et de la TVA. Les

droits de douane ne concernent que les achats supérieurs à 150€ et seulement si la marchandise n'est pas exonérée ou à taux 0<sup>1</sup>.

En cas de doute :

- Consultez les conditions générales de vente pour savoir ce qu'intègre le prix facturé
- Vérifiez le lieu de provenance de votre produit. Les délais d'acheminement peuvent vous donner une indication sur une provenance lointaine.

Si jamais vous pensez que vous devez payer des frais supplémentaires, faites une estimation en ajoutant la TVA, des frais de dossier (entre 12€ et 25€ selon les prestataires) et éventuellement des droits de douane. Cela vous permettra d'acheter en connaissance de cause.

#### **Conseil n°4 : ne succombez pas aux tentatives de hameçonnage !**

De faux email ou SMS supposés provenir des services douaniers circulent régulièrement au prétexte de débloquer un colis retenu par nos services, régler des taxes en ligne ou récupérer un bagage. Ils reprennent en tous points les codes graphiques de l'administration des douanes et, dans tous les cas, il s'agit de vous réclamer de l'argent. Il s'agit de tentatives de phishing !

**La douane ne vous contactera jamais par SMS, courriel ou téléphone pour demander le règlement d'un droit de douane ou vous proposer de débloquer n'importe quelle marchandise ou bagage contre paiement.** Ne pas cliquer sur le lien et ne pas donner suite à ces messages.

#### **Conseil n°5 : évitez les achats précipités et ne vous laissez pas piéger par les dark patterns.**

Avant tout achat ou validation des paniers pour les achats en ligne, les consommateurs sont invités à vérifier les caractéristiques et modalités de vente du bien ou produit.

« Plus que 3 en stock », « valable seulement 48h », offres d'essai gratuit débouchant sur un abonnement payant dont il sera compliqué de vous défaire : ce sont autant de pratiques souvent manipulatoires destinées à influencer votre choix en vous faisant croire à un faux sentiment d'urgence.

#### **Conseil n°6 : repérez et comparez en amont les prix des biens et services que vous désirez acheter**

Toute réduction de prix doit faire référence au prix le plus bas pratiqué par le professionnel au cours des 30 jours précédents.

**Conseil n°7 : utilisez le délai de rétractation de 14 jours dont vous disposez pour beaucoup d'achats sur internet.**

Si le produit reçu n'est pas conforme à ce que vous attendiez, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours. Que le produit soit en promotion ou pas, l'existence ou l'absence du droit de rétractation doit être mentionnée avant la finalisation de la commande (l'absence de droit de rétractation concerne par exemple l'achat de places de spectacles, ou des produits personnalisés...). Lorsque le délai de rétractation existe, un formulaire respectant un modèle donné doit être communiqué au consommateur.

**Conseil n°8 : méfiez-vous des sites de dropshipping**

Le professionnel, qui s'occupe de la commercialisation et de la vente de produits, délègue totalement à son fournisseur, la gestion des stocks et la livraison des produits au consommateur. Le dropshipping occasionne un nombre important de plaintes de consommateurs, particulièrement en raison de non-livraisons de produits et de l'impossibilité de contacter le vendeur.

**En cas de problème de consommation lors du BlackFriday**, la DGCCRF invite les consommateurs à utiliser la plateforme de signalement SignalConso afin de régler le litige à l'amiable avec le professionnel.

Retrouvez les conseils pratiques de la Douane et de la DGCCRF sur leur site respectif.

**Sur le site de la Douane :**

- [Page de conseils avant d'acheter sur Internet](#) ;
- Notre centre d'appel « [Infos Douane Service](#) » au 0 811 20 44 44
- Arnaques : Achats en ligne - 3 conseils pour ne pas se faire arnaquer pendant les soldes  
<https://www.douane.gouv.fr/actualites/achats-en-ligne-3-conseils-pour-ne-pas-se-faire-arnaquer-pendant-les-soldes>
- Frais de douane : Black friday et achats en ligne - Anticiper les frais de douane d'un colis  
<https://www.douane.gouv.fr/actualites/black-friday-et-achats-en-ligne-anticiper-les-frais-de-douane-dun-colis>

**Sur le site de la DGCCRF :**

- [Attention aux dark patterns](#)
- [Fiche pratique de l'achat en ligne](#)
- [SignalConso](#)

**Contact presse :**

Bureau de la communication de la Douane - 01 57 53 41 03 – [presse@douane.finances.gouv.fr](mailto:presse@douane.finances.gouv.fr)

Cellule presse de la DGCCRF - 1 44 97 23 91 – [presse@dgccrf.finances.gouv.fr](mailto:presse@dgccrf.finances.gouv.fr)