GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 20 novembre 2026
N°1212

Black Friday : la Douane et la DGCCRF mobilisées pour protéger et accompagner les consommateurs lors de leurs achats

Comme chaque année, la période du Black Friday et des fêtes de fin d'année peut s'accompagner d'une hausse des achats. La Douane française 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 lors de leurs achats.

Vérifier la fiabilité du site de e-commerce avant de commander

Les sites de vente en ligne doivent faire apparaître certaines mentions obligatoires, telles que les mentions légales, l'identité du vendeur, sa raison sociale et les coordonnées du médiateur de la consommation. La Douane et la DGCCRF recommandent aux consommateurs d'être attentifs à la réputation du site, au moyen de paiement proposé (protocole sécurisé : https et cadenas à côté de l'URL), et à se méfier des offres trop alléchantes qui s'avèrent souvent être une arnaque ou une contrefaçon. En cas de doute, il est recommandé de ne pas finaliser l'achat.

Crédit à la consommation : calculer le montant final de son achat avant de s'engager

Paiement en plusieurs fois, crédit renouvelable, prêt personnel… Ces solutions peuvent faciliter les achats, mais aussi entraîner un surcoût non maîtrisé et fragiliser le budget des consommateurs. Avant de s'engager, il est essentiel de vérifier les frais, le taux d'intérêt, le coût total du crédit et sa capacité personnelle de remboursement. Un crédit à la consommation n'est généralement pas sans frais : prenez le temps de connaître les conditions générales de vente et de prendre connaissance des

échéanciers de remboursement avant de vous engager. La réglementation a été renforcée à compter du 20 novembre, en améliorant notamment l'information précontractuelle et en encadrant plus strictement l'octroi de crédits.

Reconnaître les faux sites de dédouanement

Certains sites imitent l'apparence du site officiel de la Douane pour réclamer de l'argent en échange du « dédouanement » d'un colis. Les sites de l'administration française se terminent tous en « **.gouv.fr** » : le seul site officiel de la Douane est **douane.gouv.fr**. Pour toute question relative à la taxe applicable à un colis, il convient de s'adresser au site marchand ou au transporteur.

Se méfier des SMS et courriels : ils peuvent être frauduleux

De faux courriels ou SMS imitant les services douaniers circulent régulièrement, sous prétexte de débloquer un colis ou de régler des taxes. **La Douane ne contacte jamais les usagers par SMS, courriel ou téléphone** pour réclamer le paiement d'un droit de douane ou proposer de débloquer une marchandise contre paiement. Il ne faut ni cliquer sur les liens, ni donner suite à ces messages. **En cas d'arnaque, il est possible d'effectuer un signalement sur la plateforme** PHAROS**, de bénéficier d'une assistance sur Cybermalveillance.gouv.fr ou de contacter Info Escroqueries au 0 805 805 817 (service et appels gratuits, du lundi au vendredi de 9h00 à 18h30).**

Attention à la contrefaçon

Pour éviter d'acheter des produits contrefaits, il convient de vérifier le lieu de vente, l'étiquetage, la qualité et le prix des produits : un prix anormalement bas ou un achat en dehors des circuits de distribution habituels doivent alerter. Les contrefaçons peuvent présenter de graves risques pour la sécurité des consommateurs et financent des réseaux criminels. Leur achat constitue un délit douanier, passible de confiscation, d'amende et de poursuites judiciaires. **En cas de suspicion, il est recommandé de retourner le produit et de le signaler.**

Les contrefaçons de matériel électronique et électrique

En 2025, la Douane a saisi 139 000 articles électroniques contrefaisants. Depuis le début de l'année 2026, plus de 110 000 articles ont déjà été saisis. Il s'agit notamment d'appareils électroniques et électriques, majoritairement d'origine chinoise. Ces saisies augmentent à l'approche du Black Friday et des fêtes de fin d'année. Ces produits présentent plusieurs risques pour les consommateurs : non-respect des normes de sécurité (en particulier pour les écouteurs), risques d'incendie liés aux batteries et aux chargeurs, présence possible de substances toxiques dans les produits et leurs composants. De nouveaux produits apparaissent parmi les articles contrefaits : cartes SD, lunettes connectées, bouilloires.

S'assurer de la présence du marquage CE sur le produit avant d'acheter

Jouets, appareils électroniques ou encore dispositifs médicaux : de nombreux produits doivent obligatoirement porter le marquage CE pour être commercialisés au sein de l'Union européenne. Il est apposé par le fabricant sur son produit afin d'attester qu'il respecte les exigences européennes de conformité et de sécurité. Avant d'acheter, vérifiez la présence de ce marquage sur le produit ou son emballage. La DGCCRF appelle les consommateurs à la vigilance lorsqu'ils effectuent des achats en ligne, notamment sur les marketplaces extra-européennes. Les prix peuvent être attractifs, mais ces sites sont souvent moins regardants sur la qualité, la sécurité des produits et leur conformité au droit européen, quelle que soit l'origine de fabrication du produit.

Dark patterns : attention à ne pas vous laisser manipuler

Comptes à rebours, options payantes pré-cochées, abonnements cachés… Les dark patterns sont des interfaces numériques intégrant des éléments destinés à tromper et à manipuler les consommateurs pour capter son attention et provoquer l'acte d'achat. La DGCCRF recommande aux consommateurs de lire attentivement les offres, de vérifier les options sélectionnées et le contenu de leur panier avant de payer, et de se méfier des messages incitant à commander rapidement ainsi que des offres présentées comme gratuites.

Anticiper les frais de livraison des colis en provenance de pays extra-européens

Le prix affiché n'intègre pas toujours l'ensemble des sommes à payer. Pour les colis expédiés depuis un pays situé en dehors de l'Union européenne, un droit de douane forfaitaire de 3 € par catégorie d'article s'applique depuis le 1er juillet 2026, pour les

colis d'une valeur inférieure ou égale à 150 €. Depuis le 1er novembre 2026, des frais de traitement de 2 € par catégorie d'article (c'est-à-dire par type de produit[1], et non sur chaque colis) s'y ajoutent, sans seuil de valeur. Ces frais sont dus par les plateformes de vente en ligne, qui peuvent les répercuter dans le prix final.

SignalConso est le site qui permet de mettre en relation les consommateurs et les professionnels pour favoriser la résolution des litiges. La DGCCRF invite les consommateurs à déposer un signalement sur cette plateforme en cas de litige.

POUR ALLER PLUS LOIN

Communiqué de presse : Protocole de coopération de la Douane et la DGCCRF

Liens utiles :

- Page de conseils avant d'acheter sur Internet ;
- Pièges sur les sites de commerce en ligne : attention aux dark patterns !
- Anticiper les frais de douane d'un colis | Portail de la Direction Générale des Douanes et Droits Indirects
- Communiqué – Sécurité des produits vendus sur les marketplaces étrangères
- Comment se prémunir des contrefaçons
- Vidéo YouTube sur les contrefaçons électroniques
- Soldes d'hiver - Eviter les arnaques sur internet | Portail de la Direction Générale des Douanes et Droits Indirects
- Notre centre d'appel « Infos Douane Service » au **0 800 94 40 40**

- Album photos matériels électroniques (en cours de réalisation)

Apprenez à reconnaître les contrefaçons avec la campagne « Vous aussi, menez l'enquête ! », lancée par l'UNIFAB (Union des Fabricants), avec le soutien du Comité national anti-contrefaçon (CNAC).
https://contrefaçon.fr/produits/

Visuels libres de droits sous réserve d'indiquer le crédit : DOUANE FRANÇAISE

Contacts presse :
Bureau de la communication de la Douane : presse@douane.finances.gouv.fr - 01 57 53 4718 / 4211 / 4714 / 4318 / 4889
Service presse DGCCRF : presse@dgccrf.finances.gouv.fr - 01 44 97 23 91
Bureau de presse de Bercy : presse.bercy@finances.gouv.fr – 01 53 18 33 80

1 Bercy infos Particuliers – Taxe sur les petits colis : comment ça marche ?