



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 15 juin 2022

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Back Market

L'UFC-Que Choisir porte plainte pour pratiques commerciales trompeuses

L'UFC-Que Choisir dépose plainte aujourd'hui contre le géant du reconditionnement d'appareils électriques et électroniques Back Market devant le Tribunal judiciaire de Paris pour pratiques commerciales trompeuses. En effet, si l'économie circulaire doit être encouragée, encore faut-il que celle-ci respecte les droits fondamentaux des consommateurs. Or, la communication de Back Market, entreprise française, présente dans 13 pays sur 3 continents et valorisée à plus de 5 milliards de dollars, en plein essor, cache de nombreuses entorses au droit de la consommation.

Des prix trop beaux pour être vrais

Pour les consommateurs, le site Back Market est synonyme de très bonnes affaires. La raison ? Les prix affichés sont présentés comme des promotions auxquelles sont habitués les consommateurs, en faisant apparaître un prix barré et un prix réduit, ainsi que le pourcentage de réduction correspondant.

Pourtant, il ne s'agit pas de promotions puisque Back Market compare en réalité deux produits différents : un produit neuf, qui n'est pas vendu sur le site, et un produit reconditionné.

Autre pratique non conforme à la réglementation : Back Market omet d'inclure dans la présentation des produits les « frais de service » qu'il facture systématiquement aux consommateurs. Ces frais peuvent aller jusqu'à 5,99 euros en fonction du montant de la commande et n'apparaissent qu'à l'étape du paiement.

Récapitulatif		Récapitulatif	
1 article, livraison incluse	531,36 €	3 articles, livraison incluse	1433,34 €
<u>Frais de service Back Market</u>	4,99 €	<u>Frais de service Back Market</u>	5,99 €
<hr/>		<hr/>	
Total panier	536,35 €	Total panier	1439,33 €
Passer la commande		Passer la commande	

Une garantie commerciale très exagérée

De plus, Back Market propose aux consommateurs une garantie contractuelle de 12 mois, en laissant croire à un avantage considérable offert par l'entreprise. En réalité, cette garantie est imposée par la loi mais surtout dure 24 mois, y compris pour les produits reconditionnés. Même si le site est une marketplace, les informations affichées doivent être loyales mais surtout complètes.

Politique de consentement aux cookies : non, c'est non (sauf pour Back Market)

Enfin, le site Back Market ne respecte pas la réglementation concernant les cookies qui vise à protéger les consommateurs de l'utilisation de leurs données personnelles sans leur consentement. En effet, notre équipe de juristes a constaté que des cookies de tracking étaient déposés alors même que l'internaute les avait refusés.

L'UFC-Que Choisir promet une consommation responsable et encourage les professionnels à agir pour la protection de l'environnement. De ce point de vue, le reconditionnement est une avancée. Mais l'association refuse que l'économie circulaire se fasse au mépris des droits des consommateurs.

C'est pourquoi l'association porte plainte contre Back Market pour pratiques commerciales trompeuses. C'est la première plainte en Europe d'une association de consommateurs contre le



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 15 juin 2022

gérant du reconditionné, même si ses pratiques ont également été épinglées par d'autres associations comme l'association allemande VZBV. Back Market doit mettre fin à ses pratiques et fournir aux consommateurs une information loyale et exhaustive.

« L'UFC-Que Choisir souhaite que la « licorne du reconditionné » continue de mettre des paillettes dans la vie des consommateurs, sans que sa communication ne soit que de la poudre aux yeux » affirme Alain BAZOT, Président de l'UFC-Que Choisir.