



## Communiqué de presse Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

Luxembourg, le 23 novembre 2022

### Cyber Monday 2022 : faire son shopping en ligne peut comporter des risques !

**Ce lundi 28 novembre marquera le retour du traditionnel Cyber Monday. Même si cette journée peut sembler être l'occasion parfaite pour faire le plein de bonnes affaires, et ce directement depuis son laptop, la prudence est de mise. À cette occasion, le CEC Luxembourg résume les 3 problèmes les plus fréquemment rencontrés par les consommateurs lors d'un achat en ligne, sur base du nombre de plaintes déposées au CEC Luxembourg.**

#### 1. Réception de produits non conformes ou défectueux

Lors d'un achat sur internet, les consommateurs bénéficient des mêmes droits en matière de garantie légale que lors d'un achat en magasin. Si le produit n'est pas conforme à l'offre initiale, la réparation, le remplacement, ou en cas d'impossibilité au remboursement, une réduction du prix d'achat peuvent être demandés. Pour les produits neufs, la garantie légale est d'une durée de 2 ans.

#### 2. Non-respect du droit de rétractation

Lors d'un achat en ligne, les consommateurs disposent généralement de 14 jours pour changer d'avis et renvoyer le produit, sans payer de frais. Les seules charges supplémentaires qui pourront être demandées sont les frais de retour de la marchandise ou un montant proportionnel correspondant à la part du service exécuté avant la rétractation.

#### 3. Problèmes lors de la livraison : retard, perte, etc.

La législation européenne prévoit que les articles commandés en ligne doivent être livrés à la destination convenue dans les 30 jours au plus tard, à moins qu'une date différente ait été convenue avec le professionnel. En cas de non-respect de ces délais, il est conseillé de contacter par écrit le professionnel et de le mettre en demeure.

En résumé, nous invitons tous les consommateurs à redoubler de vigilance lors de leur session de shopping virtuel, et à nous contacter gratuitement en cas de questions.

Le mot de la fin est adressé par Karin Basenach, Directrice du CEC Luxembourg : « Vu l'importance actuelle du sujet de la consommation durable, j'aimerais informer les consommateurs sur les possibilités d'une consommation consciencieuse, par exemple, en privilégiant des produits écoresponsables, en limitant l'impact de leur livraison, ou encore en évitant les retours de commande. »

À propos de nous – [www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu)

Le Centre Européen des Consommateurs GIE Luxembourg (CEC Luxembourg) fait partie d'un réseau de Centres Européens des Consommateurs (European Consumer Centres Network ECC-



Net) établi dans tous les pays membres de l'Union européenne ainsi qu'en Islande, en Norvège et au Royaume-Uni. Nous informons les consommateurs à propos du droit européen de la consommation et les assistons dans le règlement de litiges de consommation à caractère transfrontalier. Nos services sont gratuits.

Le CEC Luxembourg est soutenu financièrement par la Commission européenne, l'État luxembourgeois (Ministère de la Protection des consommateurs) ainsi que par l'ULC. Nous sommes présents sur les réseaux sociaux : Twitter (@CECLuxembourg), Facebook (@CECLuxembourg), Instagram (cecluxembourg) et LinkedIn.

## Contact Presse

**Kevin Wiseler, Juriste au [Centre Européen des Consommateurs Luxembourg](#)**

Mail : [wiseler@cecluxembourg.lu](mailto:wiseler@cecluxembourg.lu) - Tél.: +352 26 84 64 609 ou +352 621 483 917

**Christoph Neisius, Juriste au [Centre Européen des Consommateurs Luxembourg](#)**

Mail : [neisius@cecluxembourg.lu](mailto:neisius@cecluxembourg.lu) - Tél.: +352 26 84 64 608 ou +352 621 528 551