



**CENTRE EUROPÉEN
DES CONSOMMATEURS**
Luxembourg
2A, rue Kalchesbrück
L-1852 Luxembourg
Tél. : (+352) 26 84 64-1
Fax : (+352) 26 84 57 61
info@cecluxembourg.lu
www.cecluxembourg.lu

COMMERCE ELECTRONIQUE : LES DROITS DU CONSOMMATEUR

Le Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg est confronté à un nombre croissant de plaintes des consommateurs en matière de commerce électronique. Cette fiche a pour but d'exposer les principaux droits des consommateurs lors des contrats conclus, avec un professionnel, par voie électronique dans l'Union européenne (UE).

DEVOIR D'INFORMATION DU PROFESSIONNEL

Le prestataire doit fournir au consommateur, préalablement à la commande, de nombreuses informations :

- **son identité et adresse** (la seule adresse e-mail n'est pas suffisante),
- **les caractéristiques essentielles** du produit ou du service, la durée de validité de l'offre et du prix,
- **un prix précis et non équivoque** et préciser ce qui est compris dans le prix annoncé,
- **les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution** (telles que les options éventuelles de crédit, les conséquences d'une mauvaise exécution ou d'une inexécution des engagements du prestataire),
- **le délai de rétractation**, (avec le mode de remboursement des sommes versées en cas de rétractation, les conditions des garanties et du service après-vente),

De plus, le professionnel doit, par la suite, confirmer sur un support durable (lettre, e-mail, fax) l'ensemble de ces informations.

DROIT DE RÉTRACTATION DU CONSOMMATEUR

Le consommateur dispose, **au minimum dans toute l'UE**, d'un délai de **14 jours** ouvrables

pour se rétracter sans avoir à donner une justification, ni à payer de pénalité. Ce délai est de 14 jours au Luxembourg pour les contrats à distance hors services financiers. Un délai de 14 jours calendrier est également prévu pour les contrats à distance portant sur des services financiers hors assurances, les contrats portant sur l'acquisition d'un droit d'utilisation à temps partiel de biens immobiliers et les contrats de crédit à la consommation.

Il est nécessaire d'informer (sur tout support durable) le professionnel qui devra rembourser la somme déjà payée.

Le délai de rétractation court en principe, pour les **services**, à compter du jour de la conclusion du contrat et pour les **produits**, à compter de la réception du produit.

Attention : Vous ne disposez d'**aucun droit de rétractation** pour les contrats :

- de fourniture de services dont l'exécution a commencé avec votre accord avant la fin du délai de rétractation;
- de fourniture de produits confectionnés selon vos spécifications ou nettement personnalisés ou qui du fait de leur nature ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement ;
- de fourniture d'enregistrement audio ou vidéo ou de logiciels informatiques descellés que vous avez téléchargés ;
- de fourniture de journaux, périodiques et de magazines ;

- de fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction des fluctuations des taux du marché financier que le professionnel n'est pas en mesure de contrôler
- de services de paris et loterie ;
- de ventes conclus lors d'enchères par voie électronique.

LIVRAISON DE LA COMMANDE

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 que vous n'ayez convenu avec le professionnel d'une date différente.

Si votre commande n'est pas livrée dans ce délai, ni dans un délai raisonnable, contactez par écrit le professionnel et mettez le en demeure de vous livrer dans les meilleurs délais et, à défaut, de vous rembourser.

GARANTIE DE CONFORMITE

Lors d'un achat sur internet, vous bénéficiez des **mêmes droits en matière de garantie légale que lors d'un achat sur place** en magasin.

Si le produit n'est pas conforme à l'offre initiale, vous avez droit à la réparation, au remplacement, ou en cas d'impossibilité, au remboursement ou à une réduction du prix d'achat.

Pour les produits neufs, la garantie légale est d'une durée de 2 ans. Attention, les vices de conformité seront présumés exister pendant les seuls premiers 6 mois de cette garantie. Après cette période il appartiendra au consommateur de prouver l'existence de ces défauts. Cette garantie légale est réglée par la directive 1999/44/CE et par les articles L.212-1 et s. du Code luxembourgeois de la consommation.

Aide et informations complémentaires

Si vous n'arrivez pas à obtenir satisfaction lors d'un litige transfrontalier et pour tout renseignement complémentaire, contactez le Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg et/ou le réseau des Centres Européens des Consommateurs (« ECC-Net »).

Pour plus d'informations sur ce sujet :

- « **eYouGuide** » – **Vos droits en ligne** : Guide édité par la Commission européenne sur vos droits en ligne, http://ec.europa.eu/information_society/youguide/navigation/index_fr.htm.

- Voir aussi notre fiche pratique « **Commerce électronique : conseils pratiques pour acheter en toute sécurité** », www.cecluxembourg.lu.

L'auteur de la présente fiche d'information ne peut être tenu pour responsable des éventuelles erreurs ou omissions qui y subsisteraient malgré tout le soin porté à sa rédaction. Ni la Commission européenne, ni aucune autre personne n'est responsable de l'usage fait éventuellement d'informations tirées de cette publication.

Le Centre Européen des Consommateurs est un groupement économique créé par l'Etat luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs. Il est soutenu et cofinancé par la Commission européenne