



Centre Européen
des Consommateurs
Luxembourg

COMMERCE ÉLECTRONIQUE: **LES DROITS DU CONSOMMATEUR**

Cette fiche rappelle les principaux droits des consommateurs lors des contrats conclus en ligne avec un professionnel établi dans l'Union européenne (UE).

DEVOIR D'INFORMATION DU PROFESSIONNEL

Le prestataire doit fournir au consommateur, préalablement à la commande, plusieurs 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, ou 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** pour se rétracter sans avoir à donner de justification, ni à payer de pénalité. Les seuls frais qui pourront être mis à la charge du consommateur sont les frais de retour de la marchandise ou un montant proportionnel correspondant à la part du service exécuté avant la rétractation.

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 achats suivants :

- Services pleinement exécutés dont l'exécution a commencé avec votre accord avant la fin du délai de rétractation (visionnage de vidéo en streaming).
- produits confectionnés selon vos spécifications ou nettement personnalisés (album photo, bijou gravé)
- produits qui du fait de leur nature ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement (aliment frais) ;

- CD, DVD ou logiciels informatiques qui ont été ouverts ou descellés;
- journaux, périodiques ou magazines ;
- hébergements (hôtel, camping...), transports (billets d'avion, billets de train...), locations de voiture ou loisirs fournis à une date déterminée (billet de spectacle, concert...) ;
- paris et loteries ;
- ventes conclues lors d'enchères par voie électronique ;
- biens ou service dont le prix dépend du marché (livraison de fioul).

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 de la consommation luxembourgeois.

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 :

- Notre fiche pratique «**Commerce électronique: conseils pratiques pour acheter en toute sécurité**», www.cecluxembourg.lu.
- Beesecure <https://www.bee-secure.lu/fr>

Centre Européen des Consommateurs GIE
2A, rue Kalchesbrück • L-1852 Luxembourg
Tél.: +352 26 84 64-1 • Fax : +352 26 84 57 61
info@cecluxembourg.lu • www.cecluxembourg.lu



Co-funded by
the European Union

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 fiche d'information.

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