

Communiqué de presse du Centre Européen des Consommateurs (CEC) GIE du Luxembourg

L'envoi de colis : tout ce que les consommateurs doivent savoir

Les soldes sont, après Noël, également l'occasion d'acheter en ligne impliquant ainsi une augmentation considérable de la circulation des colis. Le CEC Luxembourg répond aux questions les plus importantes concernant l'envoi de colis.

Qui est responsable si mon colis arrive endommagé ou est perdu?

Le vendeur, car il est votre partenaire contractuel. Exception: vous avez commandé un autre service de livraison. Dans ce cas, ce dernier est votre contact.

Dois-je vérifier la marchandise à la réception et donc faire attendre le livreur ?

Vous n'êtes pas légalement obligé de le faire. Cependant, c'est conseillé, surtout si l'emballage est endommagé à l'extérieur. Dans ce cas, vous pouvez refuser le colis. Demandez au livreur de noter les dégâts et informez le vendeur afin qu'il puisse vous livrer à nouveau.

Le livreur peut-il simplement laisser le colis sur la terrasse ou devant la porte ?

Cela se produit souvent dans la pratique, mais n'est en fait pas autorisé. Si le livreur le fait quand même et que le paquet est perdu, le vendeur est responsable et peut avoir à rembourser le prix d'achat. Exception : vous avez convenu avec le service de livraison qu'il peut laisser le colis à un certain endroit, par exemple dans le garage.

La livraison chez le voisin est-elle considérée comme " légalement livrée" ?

Les entreprises de livraison de colis indiquent généralement dans leurs conditions générales que les colis peuvent également être remis aux voisins. Si vous ne souhaitez pas que le colis soit livré chez un voisin, vous devez donc en informer expressément le livreur ou, de préférence, le commerçant. De cette façon, il est possible de faire en sorte que vous soyez le seul à recevoir le colis ou que le colis soit amené à un point relais où vous pourrez le récupérer.

Dois-je accepter des colis pour les voisins ?

Non. Si vous le faites, vous devez les garder soigneusement. Vous ne devez pas ouvrir le colis, utiliser son contenu ou le laisser devant la porte du voisin.

La rétractation - qu'est-ce que c'est ?

Comme lors d'achats en ligne, les clients ne peuvent pas essayer les marchandises, ils disposent généralement d'un droit de rétractation de 14 jours. Cela commence après la réception des marchandises. Les exceptions sont, entre autres, les produits périssables, les produits faits sur mesure ou les services de voyage. Il est important que vous déclariez expressément la rétractation et que vous ne vous contentiez pas de retourner le colis. Il est préférable d'utiliser le formulaire de rétractation du commerçant.

De quoi dois-je tenir compte lors du retour de la marchandise ?

Les marchandises doivent être soigneusement emballées. Il est préférable de les retourner dans l'emballage d'origine. Cependant, vous n'êtes généralement pas obligé de le faire. Vous devez également vous assurer que les marchandises sont envoyées à la bonne adresse. Dans certaines circonstances, l'adresse à partir de laquelle le colis a été envoyé peut ne pas correspondre avec l'adresse de retour. Si vous n'êtes pas sûr, demandez au commerçant.

Qui est responsable si la marchandise est perdue lors du retour ?

Le commerçant. Exception : vous avez choisi un service de transport différent de celui proposé par le vendeur. Important : vous devez être en mesure de prouver que vous avez retourné la marchandise. Conservez la preuve d'envoi du service de livraison. Cela permet de retracer l'envoi.

Qui paie les frais de retour ?

L'acheteur, à condition que le vendeur ait dûment informé son client de l'existence de frais de port de retour. Souvent, cependant, le commerçant supporte ces coûts. Dans ce cas, faites-vous envoyer une étiquette de retour.

Qu'en est-il des droits de garantie ?

Les droits de garantie légaux sont d'au moins deux ans dans toute l'UE et le renversement de la charge de la preuve est d'au moins six mois. Certains pays de l'UE comme la France, la Pologne ou la Suède ont même augmenté le renversement de la charge de la preuve à deux ans.

Qui peut m'aider pour les plaintes ?

Si vous avez des problèmes avec des commerçants dans un autre pays de l'UE, de Norvège ou d'Islande, vous pouvez contacter gratuitement le Centre Européen des Consommateurs à Luxembourg.

Le CEC Luxembourg fait partie d'un réseau de 30 Centres Européens des Consommateurs dans l'Union européenne ainsi qu'en Islande et en Norvège (European Consumer Centre Network – ECC-Net). Nos services sont gratuits. Le CEC Luxembourg est un Groupement d'Intérêt Economique créé par l'Etat luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC). Le CEC est soutenu financièrement par la Commission européenne, l'Etat luxembourgeois (Ministère de la Protection des consommateurs) ainsi que par l'ULC.

Vous pouvez joindre le CEC Luxembourg pour des questions concernant la protection de consommation européenne ou dans les cas de litiges transfrontaliers à l'adresse suivante : 2A, rue Kalchesbrück, L-1852 Luxembourg, tél: (+352) 26 84 64-1, fax: (+352) 26 84 57 61, e-mail: info@cecluxembourg.lu.

Contact presse:

Karin Basenach
Directrice CEC Luxembourg
Tel. +352 26 84 64 - 601
GSM: +352 621 359 683

Irina Figut
Chargée de communication
figut@cecluxembourg.lu
Tél. +352 26 84 64 - 610
GSM : +352 621 967 740

Luxembourg, le 9 janvier 2020

Cofinancé par
l'Union européenne

