

## Communiqué de presse Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

Luxembourg, le 19 décembre 2024

### Le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg (CEC Luxembourg) conseille la prudence pour les achats en ligne

À l'approche des fêtes de fin d'année, le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg appelle les consommateurs à être vigilants lorsqu'ils commandent sur des plateformes en ligne, particulièrement quand les commerçants sont basés dans des pays non-membres de l'Union européenne.

Les consommateurs peuvent être confrontés à certaines difficultés, voire des dangers. À titre d'exemple :

- les produits importés peuvent ne pas respecter les normes de sécurité et de qualité européennes. Cela concerne particulièrement les articles tels que les jouets et les appareils électroniques.
- des frais cachés, tels que des droits de douane et des frais appliqués par les transporteurs pour la gestion des formalités douanières, peuvent être facturés.
- les produits à des prix extrêmement bas peuvent être des contrefaçons et des sanctions sont possibles.

Il faut également noter qu'en cas de litige avec un commerçant hors UE, le recours est souvent complexe. Même si le droit européen prévoit une certaine protection des consommateurs, et en particulier le Digital Act Service (DSA) qui régule les grandes plateformes numériques et renforce ladite protection, faire respecter ces droits en dehors de l'UE est quasiment impossible sans démarches longues et coûteuses. Enfin, le retour des produits défectueux ou non conformes peut s'avérer particulièrement difficile, avec des frais de retour élevés et aucune garantie à la clé.

#### Les conseils du CEC Luxembourg

Avant de procéder à un achat en ligne, le CEC Luxembourg recommande aux consommateurs :

- d'être particulièrement attentifs aux conditions de vente.
- de se renseigner sur les garanties offertes en cas de problème, notamment de la politique de retour des produits en cas de non-conformité.
- de vérifier la fiabilité du site ou encore les avis des autres clients.
- de privilégier des moyens de paiement sécurisés.

Pour plus d'informations ou pour toute question relative à un achat transfrontalier, les consommateurs peuvent contacter le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg.

## 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 29 Centres Européens des Consommateurs dans l'Union européenne, ainsi qu'en Islande et en Norvège (European Consumer Centres Network – ECC-Net). Le réseau des CEC coopère également avec le Centre International des Consommateurs 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.

Le CEC Luxembourg est soutenu financièrement par la Commission européenne, l'État luxembourgeois ainsi que par l'ULC. Nos services sont gratuits.



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG



Co-funded by the  
European Union



## Contact Presse

**Pauline Champenois, Responsable Communication, [Centre Européen des Consommateurs Luxembourg](http://www.cecluxembourg.lu)**

Mail : [champenois@cecluxembourg.lu](mailto:champenois@cecluxembourg.lu) - Tél.: +352 268 464 617 ou +352 621 966 435