

Communiqué de presse Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

Luxembourg, le 26 novembre 2024

Black Friday : et si vous regrettiez vos « bonnes affaires » ?

Vous avez acheté quelque chose qui vous laisse dubitatif ? Il est peut-être encore temps de changer d'avis – mais uniquement si vous respectez certaines conditions.

Après le Black Friday, vous n'êtes pas seuls à avoir des doutes quant aux bonnes affaires que vous avez pu faire ! Heureusement, grâce au droit de rétractation de l'Union européenne, la plupart des achats en ligne peuvent être retournés sous 14 jours. Pour en profiter, il est toutefois essentiel de bien comprendre les modalités.

« Le Black Friday peut être une bonne occasion pour dénicher des offres promotionnelles, mais il peut aussi encourager les achats impulsifs et inutiles », explique Thomas Segrétain, Directeur du Centre Européen des Consommateurs (CEC) Luxembourg. « Heureusement, le droit de l'UE prévoit un droit de rétractation. Celui-ci protège les consommateurs contre les pressions commerciales et leur donne une chance de reconsidérer leur décision. »

Cependant, tous les articles ne sont pas couverts par ce droit de rétractation.

Voici les cinq points clés à connaître :

1. **Il s'applique uniquement pour les achats à distance**, c'est-à-dire à la plupart des commandes passées en ligne, par téléphone ou par correspondance. Les articles achetés en magasin ne sont pas couverts, sauf si le magasin offre une politique de retour volontaire.
2. **Notification sous 14 jours** : pour utiliser ce droit, le consommateur doit informer le vendeur de sa décision de se rétracter dans un délai de 14 jours après réception de la marchandise.
3. **Procédure simple** : informer le vendeur peut se faire par simple e-mail. Une lettre formelle n'est donc pas nécessaire mais il est néanmoins essentiel que le consommateur conserve une preuve de notification. Certains magasins utilisent d'ailleurs un système d'étiquetage de retour prépayé qui leur est propre (veillez à vérifier les conditions spécifiques).
4. **Retour sous 14 jours après notification** : après avoir informé le vendeur, le consommateur dispose de 14 jours supplémentaires pour renvoyer les articles en bon état.
5. **Frais de retour possibles** : en règle générale, le consommateur doit prendre en charge les frais de retour, sauf si le vendeur prévoit autrement.

Toutefois, certains articles ne sont pas éligibles au droit de rétractation, notamment :

- Les produits personnalisés ou faits sur mesure ;
- Les produits de santé ou d'hygiène dont l'emballage a été ouvert ;
- Les contenus numériques : si ceux-ci ont été consultés ou téléchargés après l'achat ;
- Les billets et réservations pour des événements : les services limités dans le temps tels que les voyages, les billets de concert, les réservations d'hôtel ou de locations de voiture sont également exclus.

Quand peut-on retourner un produit après 14 jours ?

Il existe une exception où il est possible de retourner un produit au-delà du délai de 14 jours : s'il est défectueux. « Rappelez-vous que même pendant le Black Friday, vos droits de garantie s'appliquent dans toute l'UE », ajoute Thomas Segrétain. « Si un produit est cassé ou défectueux, vous avez droit à une réparation, un remplacement ou un remboursement en vertu de la législation européenne. »

En cas de questions, les consommateurs peuvent s'adresser directement au Centre Européen des Consommateurs Luxembourg.

À propos de nous – 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 - Tél.: +352 268 464 617 ou +352 621 966 435