



## Communiqué de presse Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

Luxembourg, le 21 novembre 2023

# Black Friday : les conseils du Centre Européen des Consommateurs Luxembourg pour éviter les pièges !

Chaque année, le Black Friday offre l'opportunité de faire son shopping parmi une multitude d'offres et de prix imbattables. Cependant, il est important de noter que toutes les promesses publicitaires ne se concrétisent pas toujours... Vous trouverez ci-dessous nos conseils pour rendre l'expérience shopping lors du Black Friday plus sécurisée, permettant ainsi de discerner les véritables bonnes affaires.

- **Ce nouveau sèche-cheveux n'est pas censé tomber en panne si vite**

Qu'il soit acheté pendant le Black Friday ou n'importe quel autre jour de l'année, vous méritez des produits qui durent. En Europe, une garantie légale protège les consommateurs, même pour les articles achetés à prix réduit. Ainsi, si votre sèche-cheveux ou tout autre produit s'avère défectueux, vous avez droit à un remplacement ou à un remboursement pendant une période pouvant s'étendre jusqu'à deux ans après l'achat.

- **Tous les achats en ligne sont accompagnés d'une période de retour**

Lorsque vous faites des achats en ligne, vous n'avez pas la possibilité d'essayer les produits. Que ce soit pour un pantalon ou une paire d'écouteurs, trouver son bonheur peut donc être compliqué. Pour remédier à ce problème, vous avez la possibilité de retourner vos achats dans un délai de 14 jours sans avoir à fournir d'explications. Toutefois, veuillez noter que certains articles, tels que les voyages réservés en ligne, les denrées périssables et les articles personnalisés ne peuvent pas faire l'objet d'un retour.

- **Une boutique en ligne digne de confiance propose plusieurs moyens de paiements**

Les boutiques en ligne sont libres de choisir les modes de paiement qu'elles proposent, mais il leur incombe de fournir au client les informations sur les options disponibles avant que ce dernier finalise sa commande. Nous recommandons d'être vigilant vis-à-vis des boutiques qui n'acceptent que les paiements en avance. La législation européenne prévoit qu'aucuns frais supplémentaires ne doivent être facturés pour les méthodes de paiement couramment utilisées, telles que la carte de crédit, le prélèvement et le virement SEPA.

- **Les paiements par carte de crédit peuvent être annulés**

Bien que le Black Friday offre une multitude de bons plans, il peut également présenter des offres douteuses et des risques d'escroquerie. Au cas où vous optez pour un paiement par carte de crédit, vous avez en principe la possibilité d'annuler des transactions non autorisées par le biais d'une procédure de charge-back.



En cas de problème, la première étape consiste à essayer de résoudre le litige avec le commerçant. Si cela s'avère infructueux, contactez votre banque pour entamer la procédure de charge-back.

- **Ne vous laissez pas influencer**

« Plus que 10 minutes pour profiter de ce prix », « 7 autres personnes regardent cet article », « Plus que trois articles en stock »... Ne vous laissez pas impressionner par les « dark patterns » utilisés par de nombreux sites, applications, réseaux sociaux ou moteurs de recherche ! En effet, ces comptes à rebours, boutons ou messages alarmants sont faits pour inciter les consommateurs à cliquer, acheter, à s'abonner ou à fournir des données personnelles. Méfiez-vous !

Nous espérons donc que ces conseils dotent les consommateurs des outils nécessaires pour profiter pleinement du Black Friday.

**Karin Basenach, Directrice du CEC Luxembourg souligne :** « Il est sans surprises que ce jour-là, les consommateurs réagissent aux différentes offres promotionnelles, mais nous souhaitons leur rappeler que, pour le Black Friday ou tout autre jour de l'année, le CEC Luxembourg est leur à disposition pour des achats éclairés ».

### 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.

### Contact Presse

**Kevin Wiseler, Juriste au [Centre Européen des Consommateurs Luxembourg](http://www.cecluxembourg.lu)**

Mail : [wiseler@cecluxembourg.lu](mailto:wiseler@cecluxembourg.lu) - Tél.: +352 26 84 64- 609 ou +352 621 483 917

**Karin Basenach, Directrice au [Centre Européen des Consommateurs Luxembourg](http://www.cecluxembourg.lu)**

Mail : [basenach@cecluxembourg.lu](mailto:basenach@cecluxembourg.lu) – Tél. +352 26 84 64 601 ou +352 621 359 683