Centre Européen
des Consommateurs
Luxembourg

ECC-Net

www.cecluxembourg.lu

Achat ou réservation sur une plateforme en ligne

actualisé en novembre 2026



Les plateformes en ligne font désormais partie intégrante de notre quotidien. En nous mettant en relation avec des vendeurs ou des prestataires de services, elles nous permettent, en quelques clics, d'acheter des produits neufs ou d'occasion, de réserver un hébergement, de louer un véhicule ou encore de faire appel à différents services. Elles permettent également de comparer facilement les offres et de consulter les avis d'autres utilisateurs.

Avant de finaliser un achat ou une réservation, prenez toutefois le temps de vérifier certaines informations importantes et de vous poser les bonnes questions. Vous pourrez ainsi éviter les mauvaises surprises.

Avec qui concluez-vous le contrat ?

Il est important de noter que la plateforme en ligne n'est pas toujours le vendeur du produit ou le prestataire du service. Dans de nombreux cas, elle sert en effet uniquement d'intermédiaire et met en relation les utilisateurs.

Avant d'acheter ou de réserver, vérifiez toujours avec qui le contrat sera conclu. L'identité et les coordonnées du vendeur figurent généralement dans l'annonce ou dans les informations disponibles sur la plateforme.

Le vendeur est-il un professionnel ou un particulier ?

Avant tout achat, vérifiez si vous avez affaire à un professionnel ou à un particulier. Cette distinction est importante, car vos droits et les protections dont vous bénéficiez ne sont pas les mêmes.

Lorsque vous achetez auprès d'un professionnel, vous bénéficiez en principe des règles de protection des consommateurs, notamment des garanties légales et, pour de nombreux contrats conclus à distance, d'un droit de rétractation de 14 jours, sous réserve de certaines exceptions[1].

Lorsque vous achetez auprès d'un particulier, les règles spécifiques de protection des consommateurs applicables aux achats auprès de professionnels ne s'appliquent pas. Ainsi, certaines garanties peuvent, par exemple, être exclues contractuellement sous certaines conditions.

Le statut du vendeur peut ainsi avoir une incidence importante sur vos droits.

1. Pour de nombreux achats de biens ou de services effectués à distance auprès d'un professionnel, un droit de rétractation de 14 jours s'applique en principe. Il existe toutefois des exceptions, notamment pour certains biens personnalisés, les produits périssables ou certaines prestations prévues à une date ou à une période déterminée, telles que les réservations d'hébergement, les locations de voiture ou certaines activités de loisirs.

Où sont établis le vendeur et la plateforme ?

Lorsque la plateforme sert uniquement d'intermédiaire, le pays dans lequel le vendeur est établi est en principe celui à prendre en compte.

Si votre problème concerne directement un service fourni par la plateforme, le pays dans lequel celle-ci est établie peut également être important.

Avant d'acheter ou de réserver, vérifiez l'identité et les coordonnées du vendeur ainsi que le pays dans lequel il est établi.

Vérifiez le prix et les conditions avant de payer

Avant de confirmer votre achat ou votre réservation, vérifiez toujours le prix total à payer. Celui-ci peut comprendre, en plus du prix du produit ou du service, des frais de service ou de traitement ajoutés par la plateforme. Assurez-vous donc de connaître le montant final avant de valider la transaction.

Prenez également le temps de vérifier les conditions d'annulation, de retour ou de remboursement ainsi que les moyens de paiement proposés, car des frais supplémentaires peuvent s'appliquer dans certains cas.

Soyez enfin attentif au pays d'expédition du produit. Si celui-ci est envoyé depuis un pays situé en dehors de l'Union européenne, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.

Une offre qui paraît particulièrement avantageuse au premier abord peut donc revenir plus cher que prévu une fois tous les frais ajoutés.

Protection éventuelle de l'acheteur par la plateforme

Certaines plateformes proposent, à titre volontaire, des mécanismes de protection de l'acheteur qui peuvent, sous certaines conditions, permettre d'obtenir un remboursement en cas de non-livraison ou de non-conformité d'un article.

Toutefois, cette protection ne constitue pas un droit automatique et reste soumise aux conditions définies par chaque plateforme.

Celles-ci varient d'une plateforme à l'autre. Il est donc important de lire attentivement les règles applicables afin de savoir dans quelles situations la protection s'applique, quelles sont les éventuelles exclusions, quelle procédure doit être suivie et quels délais doivent être respectés.

Attention : si vous ne respectez pas les conditions prévues ou si vous introduisez votre réclamation trop tard, vous risquez de ne pas pouvoir bénéficier de cette protection.

Restez vigilant : les pièges à éviter

Méfiez-vous des offres dont le prix paraît anormalement bas ou des vendeurs qui vous demandent de poursuivre la transaction en dehors de la plateforme.

Soyez également prudent si un vendeur vous demande d'utiliser un moyen de paiement différent de ceux proposés par la plateforme. En effet, le recours à un paiement direct ou à un lien externe peut entraîner la perte des protections offertes par le système de paiement de la plateforme en cas de problème.

Dans la mesure du possible, utilisez les moyens de paiement sécurisés proposés par la plateforme, surtout lorsque la protection de l'acheteur dépend de leur utilisation. Selon les circonstances, un paiement par carte peut offrir davantage de possibilités de contestation qu'un paiement par virement bancaire.

Comparez les offres

Gardez à l'esprit que les premières offres affichées ne sont pas nécessairement les plus avantageuses. Certaines peuvent être mises en avant en contrepartie d'un paiement ou selon les critères de classement utilisés par la plateforme.

Prenez donc le temps de consulter plusieurs offres et plateformes pour comparer les prix, les conditions et les services proposés avant de faire votre choix.

Jeter également un coup d'œil aux avis d'autres utilisateurs peut vous aider à vous faire une idée du vendeur ou de l'offre. Consultez plusieurs commentaires et ne vous fiez pas à une seule évaluation.

À qui s'adresser en cas de problème ?

Lorsque vous achetez ou réservez par l'intermédiaire d'une plateforme, il n'est pas toujours évident de savoir à qui s'adresser en cas de problème : au vendeur ou à la plateforme elle-même.

Si le problème concerne directement le produit ou le service acheté ou réservé, contactez le vendeur ou le prestataire de services auprès duquel vous avez effectué votre achat ou votre réservation. Expliquez clairement le problème, indiquez la solution que vous souhaitez obtenir et conservez une copie de vos échanges.

Il est également conseillé d'informer parallèlement la plateforme du problème rencontré, notamment lorsqu'elle propose un service d'assistance ou un mécanisme de réclamation.

Si le problème concerne directement la plateforme, par exemple le processus de réservation, le paiement ou un service qu'elle fournit elle-même, adressez-vous à son service d'assistance.

Si aucune solution n'est trouvée dans le cadre d'un litige transfrontalier relevant de sa compétence, le CEC Luxembourg peut informer le consommateur de ses droits et l'accompagner gratuitement dans la recherche d'une solution à l'amiable.



Contactez-nous

+352 26 84 64 1

info@cecluxembourg.lu

www.cecluxembourg.lu

SCAN ME

Centre Européen
des Consommateurs
Luxembourg

ECC-Net

This infosheet was funded by the European Union. The content of this press release represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises Executive Agency (EISMEA) or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

Le CEC Luxembourg est un Groupement d'intérêt économique, soutenu financièrement par la Commission européenne, le Gouvernement luxembourgeois, ainsi que par l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC).

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

ULC

Cofinancé par
l'Union européenne