Aide et conseil pour les consommateurs en Europe
ECC-Net
Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

Communiqué de presse
Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

Luxembourg, le 23 novembre 2026

Black Friday : préserver le plaisir d'acheter en ligne face à la pression commerciale

Les 27 et 30 novembre 2026, à l'occasion du Black Friday et du Cyber Monday, de nombreux consommateurs seront tentés de profiter de promotions et de réaliser des achats à des prix avantageux.

Attention cependant, à ne pas céder à la précipitation. Les comptes à rebours, les messages du type « plus que 2 exemplaires disponibles ! » ou encore les remises attractives sont autant d'éléments qui peuvent influencer les décisions d'achat.

Alors que la protection des consommateurs est au cœur de l'actualité, notamment avec la récente publication de la proposition de règlement européen « Digital Fairness Act » par la Commission européenne et à l'approche de ces journées promotionnelles, le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg souhaite sensibiliser aux « dark patterns » et partager quelques conseils pour acheter en ligne sans céder à la pression commerciale.

Que sont les « dark patterns » ?

Les « dark patterns », ou interfaces trompeuses en français, sont des techniques de conception utilisées sur des sites internet et des applications pour influencer le choix des consommateurs, potentiellement à leur détriment. Elles peuvent ainsi conduire à acheter davantage que prévu ou à souscrire des services supplémentaires.

Toutefois, toutes les techniques commerciales ne sont pas nécessairement trompeuses. Elles deviennent problématiques lorsqu'elles induisent les consommateurs en erreur, cachent des informations importantes ou limitent leur liberté de choix. La transparence est donc essentielle pour permettre aux consommateurs de faire leurs choix librement et en connaissance de cause.

Quelques exemples et conseils pratiques

Les offres à durée et en quantité limitées

Les comptes à rebours ou les messages tels que « Plus que 2 exemplaires disponibles ! » peuvent créer un sentiment d'urgence et la peur de manquer une bonne affaire. Les consommateurs peuvent alors acheter sans prendre le temps de réfléchir à leurs besoins réels.

Notre conseil : prenez le temps de comparer les prix et demandez-vous si vous avez réellement besoin du produit, même lorsque la promotion est limitée dans le temps.

Les réductions de prix

Les prix barrés et les pourcentages de réduction élevés ne garantissent pas toujours que vous faites une bonne affaire.

Notre conseil : comparez les prix et, si possible, suivez leur évolution avant les périodes promotionnelles. En principe, lorsqu'une réduction de prix est annoncée pour un bien, le prix de référence doit correspondre au prix le plus bas pratiqué par le professionnel au cours des 30 jours précédents la réduction.

This press release was funded by the European Union. The content of this visual 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.

La présentation des offres

Certaines réductions ou offres d'essai gratuites peuvent être conditionnées à la souscription d'un abonnement. Les prix peuvent être présentés à la semaine, au mois ou à l'année, ce qui peut rendre la comparaison difficile.

Par ailleurs, certaines options sont parfois mises en avant par leur couleur, leur taille ou leur formulation. Une livraison express payante ou un abonnement annuel peuvent ainsi attirer davantage l'attention que des options moins coûteuses ou plus flexibles.

Notre conseil : prenez le temps de comparer les différentes options. Vérifiez le coût total, la fréquence des paiements, la durée de l'engagement et les conditions de résiliation avant de faire votre choix.

Quelques bons réflexes pour éviter les mauvaises surprises

Pour profiter des promotions du Black Friday et du Cyber Monday en toute sérénité, quelques gestes simples peuvent faire la différence :

- Préparez une liste d'achats et fixez-vous un budget.
- Comparez les prix auprès de différents vendeurs.
- Vérifiez l'identité et la fiabilité du vendeur.
- Vérifiez le pays d'expédition et tenez compte des éventuels droits de douane, taxes et autres frais.
- Lisez attentivement les conditions de vente, de livraison et de retour.
- Privilégiez les moyens de paiement sécurisés.

En cas de changement d'avis, le CEC Luxembourg rappelle que les consommateurs disposent généralement d'un droit de rétractation de 14 jours pour leurs achats en ligne auprès de vendeurs professionnels établis dans l'Union européenne. Pour les achats de biens, ce délai commence en principe à compter de leur réception. Ce droit s'applique également aux articles achetés en promotion. Certaines exceptions existent et les frais de retour peuvent être à la charge du consommateur.

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). Le réseau des CEC coopère également avec le Centre International des Consommateurs au Royaume-Uni. Le Centre informe les consommateurs sur le droit européen de la consommation et les assiste 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. Ses services sont gratuits.

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Co-funded by the
European Union

Contact Presse

Thomas Segrétain, Directeur, Centre Européen des Consommateurs Luxembourg
Mail : segretain@cecluxembourg.lu - Tél. : +352 26 84 64 601 ou +352 621 526 153

Laura Haas, Juriste, Centre Européen des Consommateurs Luxembourg
Mail : haas@cecluxembourg.lu - Tél. : +352 26 84 64 610 ou +352 621 969 221

This press release was funded by the European Union. The content of this visual 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.