

Communiqué de presse Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

Luxembourg, le 6 mai 2026

L'Union européenne renforce les droits des consommateurs : le droit à la réparation et le bouton de rétractation

Votre smartphone cesse de fonctionner après quatre ans et le fabricant vous recommande d'en acheter un nouveau ? Vous souhaitez vous rétracter après un achat en ligne, mais ne savez pas comment procéder ?

Ces situations sont monnaie courante pour les consommateurs à travers l'Europe. Mais de nouvelles règles européennes devraient changer la donne prochainement : le *droit à la réparation* et l'obligation de mettre en place un *bouton de rétractation*.

À l'occasion de la Journée de l'Europe (le 9 mai), ces mesures illustrent comment l'Union européenne apporte des améliorations tangibles dans la vie quotidienne des citoyens.

En tant que membre du [Réseau des Centres Européens des Consommateurs \(ECC-Net\)](#), le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg détaille la portée de ces nouvelles réglementations.

Droit à la réparation : rendre la réparation plus attractive pour les consommateurs

Selon les règles actuelles de l'UE, les consommateurs peuvent déjà demander la réparation ou le remplacement d'un produit défectueux durant la période de garantie légale de deux ans.

Ce qui est nouveau :

Si le consommateur opte pour la réparation, la garantie légale sera prolongée une fois de 12 mois. Cela renforce clairement la réparation en tant qu'option privilégiée.

Mais, la principale innovation intervient après l'expiration de la garantie légale. Pour la première fois, les fabricants seront tenus de proposer un service de réparation, même après l'expiration du droit légal de garantie. Toutefois, cette obligation ne s'applique pour l'instant qu'à certaines catégories de produits, telles que les lave-linges, les réfrigérateurs, les téléviseurs, les smartphones ou les tablettes.

L'avis du réseau ECC-Net : Il s'agit d'une étape majeure vers un véritable « droit à la réparation ». Cependant, de nombreux produits du quotidien, comme les machines à café ou les écouteurs, ne sont pas encore couverts par ces nouvelles règles.

Ces nouveaux droits seront applicables une fois la directive transposée dans le droit national de chaque État membre. Les États membres ont jusqu'au **31 juillet 2026** pour procéder à cette transposition.

Bouton de rétractation : résilier un contrat en ligne en deux clics

Quiconque a déjà tenté de se rétracter d'un achat en ligne sait à quel point cela peut être complexe. Liens masqués, formulaires de contact introuvables ou e-mails laissés sans réponse rendent souvent la résiliation bien plus difficile que la conclusion du contrat elle-même.

Cette situation va changer dans toute l'UE. Les commerçants en ligne proposant des contrats à distance via une interface numérique seront tenus d'afficher un bouton ou un lien clairement visible intitulé « **se rétracter du contrat ici** » (ou une formulation similaire sans équivoque).

Le consommateur devra d'abord cliquer sur ce bouton et saisir ses informations de base, telles que son nom, les détails du contrat et son adresse e-mail. Il confirmera sa rétractation via un second bouton, par exemple intitulé « **confirmer la rétractation** ». Un accusé de réception sera immédiatement envoyé au consommateur.

L'avis du réseau ECC-Net : Le bouton de rétractation facilitera l'exercice d'un droit existant, souvent difficile à appliquer en pratique. Si les options de rétractation classiques subsistent, ce bouton apporte un bénéfice pratique et concret. Les commerçants ne respectant pas cette obligation s'exposeront à des conséquences juridiques.

Cette règle sera applicable une fois la directive transposée dans le droit national de chaque État membre. Les États membres ont jusqu'au **19 juin 2026** pour procéder à cette transposition.

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

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