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 3 novembre 2026

Achats et réservations sur les plateformes en ligne

Le CEC Luxembourg publie une nouvelle fiche d'information pour guider les consommateurs et éviter les pièges

Les plateformes en ligne font partie intégrante de notre quotidien : acheter des vêtements de seconde main, réserver un hébergement ou se procurer des billets de concert sont autant d'usages devenus familiers. Il n'est d'ailleurs même plus nécessaire de nommer les plateformes concernées pour que chacun sache auxquelles il est fait référence.

Les plateformes en ligne facilitent l'accès à de nombreuses offres et permettent de comparer rapidement les prix et les services. Mais avant de confirmer une transaction, quelques vérifications peuvent éviter bien des mauvaises surprises.

Identifier son partenaire contractuel

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.

Il est donc essentiel de vérifier avec qui le contrat est réellement conclu, mais aussi de savoir si le vendeur agit en tant que professionnel ou particulier. Cette distinction est importante, car les règles de protection des consommateurs ne sont pas les mêmes dans les deux cas.

Le pays dans lequel le vendeur ou le professionnel est établi peut également jouer un rôle important en cas de problème.

Comparer le prix… mais aussi les conditions

Le prix affiché au départ n'est pas toujours le montant final. Des frais de service ou de traitement peuvent être ajoutés par la plateforme au cours du processus de commande.

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

L'ordre d'affichage des offres mérite également une certaine attention. Une offre apparaissant en tête des résultats n'est pas nécessairement la plus avantageuse. Certaines offres peuvent être mises en avant contre paiement ou selon les critères de classement de la plateforme. Il est donc utile de comparer plusieurs propositions avant de faire son choix.

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.

Protection de l'acheteur : lire les conditions

Certaines plateformes proposent une protection de l'acheteur. Celle-ci peut, par exemple, prévoir un remboursement lorsque le produit n'est pas livré ou ne correspond pas à sa description. Il ne s'agit toutefois pas d'un droit automatique. Chaque plateforme fixe ses propres conditions, exclusions, procédures et délais.

Une attention particulière doit également être portée aux demandes de paiement en dehors de la plateforme. Dans la mesure du possible, il est préférable d'utiliser les moyens de paiement sécurisés proposés par celle-ci, surtout lorsque la protection de l'acheteur y est liée.

Que faire en cas de problème ?

En cas de problème avec un produit ou un service, contactez d'abord le vendeur ou le professionnel concerné et informez également la plateforme si nécessaire.

Si le problème concerne directement la plateforme, adressez-vous à son service d'assistance.

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

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

ULC

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

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.