

## Communiqué de presse Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

Luxembourg, 12 février 2026

### Saint-Valentin : bien s'informer avant d'acheter et éviter les mauvaises surprises

À l'approche de la Saint-Valentin, de nombreux consommateurs se mettent en quête du cadeau idéal pour surprendre les personnes qui leur sont chères. Que ce soit un achat en ligne, en magasin ou une carte cadeau pour une expérience, cette période s'accompagne d'une forte activité commerciale.

**Mais attention, certains achats impliquent des règles à connaître.** Achats en magasin, produits personnalisés, date d'expiration ... autant de points à vérifier avant de finaliser un achat. Afin d'éviter toute mauvaise surprise en vue de la fête des amoureux, le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg (CEC Luxembourg) rappelle quelques règles essentielles.

#### **Achats en magasin : aucun droit légal de retour contrairement aux achats en ligne**

Contrairement aux achats à distance, les achats effectués directement en magasin ne bénéficient pas d'un droit de rétractation prévu par la loi. Le commerçant n'est donc pas obligé de reprendre ou d'échanger un produit si le client change d'avis, si la taille ne convient pas ou si le cadeau ne plaît pas.

Un échange, un avoir ou un remboursement ne sont possibles que si le commerçant l'accepte à titre commercial. Il est donc fortement recommandé de se renseigner à l'avance auprès du commerçant sur la politique de retour (généralement affichée en magasin ou mentionnée sur le ticket de caisse).

#### **Produits personnalisés : pas de droit de rétractation même pour les achats en ligne**

En principe, les achats effectués en ligne donnent droit à un délai de rétractation de 14 jours, permettant de retourner le produit sans motif. Attention toutefois : ce droit ne s'applique pas aux biens personnalisés ou confectionnés selon les spécifications du client, comme les bijoux gravés, les articles portant un nom, une date, une photo ou tout produit réalisé sur mesure.

Une fois la commande confirmée et le processus de personnalisation lancé, le consommateur ne peut généralement plus annuler l'achat ni le retourner, sauf en cas de défaut ou de non-conformité.

#### **Voyages, événements et billets datés : des conditions strictes**

Les cadeaux sous forme d'expériences, telles que les voyages, les séjours, les concerts, les spectacles ou les événements prévus à une date déterminée, sont généralement soumis à des conditions particulières.

En règle générale, ces prestations ne peuvent être ni annulées, ni remboursées, ni échangées, sauf si les conditions contractuelles le permettent explicitement ou si une assurance annulation a été souscrite. Avant de finaliser votre achat, il est donc essentiel de lire attentivement les conditions générales et les modalités d'annulation.

## Cartes et bons cadeaux : vérifier la durée de validité

Les cartes et chèques-cadeaux constituent une solution pratique et appréciée. Les consommateurs doivent néanmoins prêter une attention particulière à leur durée de validité. Au Luxembourg, ces bons peuvent comporter une date d'expiration fixée par le commerçant. Une fois ce délai dépassé, l'utilisation du bon peut être refusée.

Il est donc conseillé de vérifier les conditions au moment de l'achat et d'encourager le bénéficiaire à utiliser le bon dans le délai prévu. Cette vigilance est également importante pour les cartes-cadeaux et bons achetés dans les pays voisins et dans d'autres pays de l'Union européenne, car des règles différentes peuvent s'y appliquer.

### 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](#)). Le réseau des CEC coopère également avec le Centre International des Consommateurs au Royaume-Uni. Le Centre informe les consommateurs à propos du 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. Les 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](mailto:haas@cecluxembourg.lu) - Tél. : +352 26 84 64 610 ou +352 621 969 221