

RAPPORT ANNUEL 2025

Centre Européen des Consommateurs Luxembourg



Aide et conseil pour
les consommateurs
en Europe



Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

EN CHIFFRES

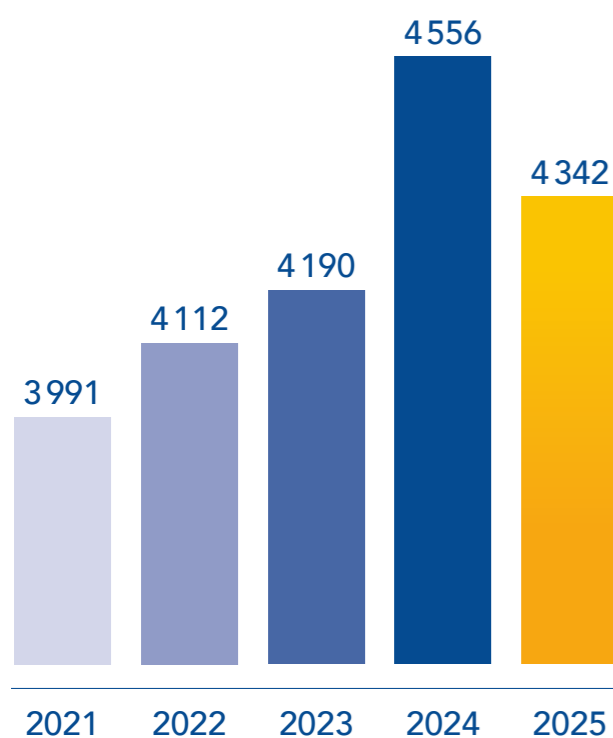
4 342

Dossiers reçus par le
CEC Luxembourg

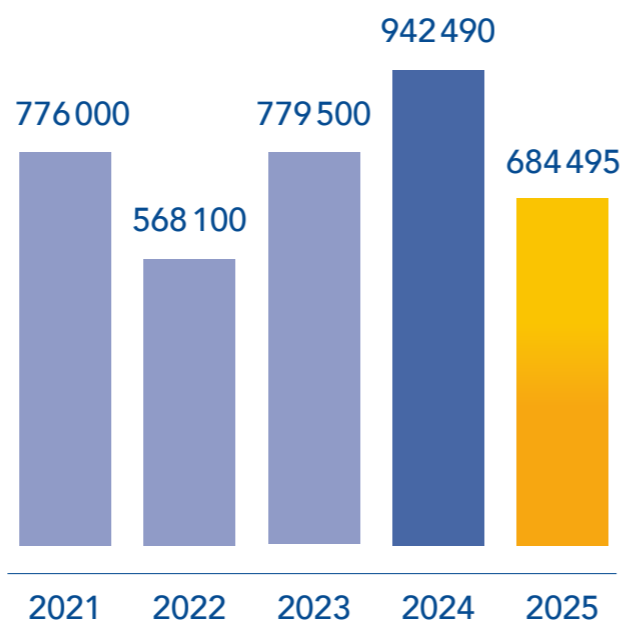
684 495 €

Somme sauvegardée en faveur
des consommateurs européens

Nombre de dossiers traités



Montants sauvegardés en €
au bénéfice des consommateurs



ÉDITO

L'année 2025 a été une année dynamique et riche en évolution pour le Centre Européen des Consommateurs (CEC) Luxembourg. Depuis ma prise de fonction en novembre 2024, l'équipe a poursuivi son travail avec constance, en introduisant progressivement des ajustements tout en maintenant la qualité de notre accompagnement. Malgré une légère baisse de certains indicateurs, l'année confirme la solidité de notre action et la continuité de nos services, rendues possibles grâce à l'implication de l'équipe et à la coopération avec nos partenaires.

Cette année a également été marquée par des moments forts, témoignant de la reconnaissance de notre travail: nous avons notamment eu l'honneur de recevoir le Grand-Duc Henri à notre stand lors de la Journée de l'Europe et avons été invités à participer au Trounwiessel. Nous avons notamment modernisé notre identité visuelle, retravaillé notre rapport annuel, renforcé notre communication et organisé la 10^{ème} conférence du CEC Luxembourg, actions qui nous ont permis de rester proches des consommateurs et de consolider notre rôle au sein du réseau ECC-Net.

Ce rapport annuel souligne ainsi les réalisations et initiatives marquantes d'une année 2025 particulièrement chargée. Il illustre le développement continu de notre mission, notre engagement à rester proches des consommateurs et met également en avant les 20 ans de notre réseau européen, symbole d'une action européenne coordonnée, concrète et durable.

Thomas Segrétain
Directeur



SOMMAIRE

Le CEC au Luxembourg	4
Bilan 2025	6
Retour des consommateurs	10
Le CEC Luxembourg	12
À votre rencontre	16
Promotion & sensibilisation	20
Le Réseau ECC-Net	22
À propos	24
20 ans du Réseau ECC-Net	26

Le CEC au Luxembourg



BILAN 2025

Tout au long de de l'année 2025, le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg (CEC Luxembourg/CEC LU) a poursuivi sa mission d'information, d'accompagnement et d'assistance des consommateurs européens en traitant un total de 4 342 nouvelles demandes.

Parmi les 4 342 dossiers reçus :

- 2 822 demandes d'information
- 1 520 réclamations transfrontalières

Principaux pays concernés : Allemagne, Belgique et France

Principaux secteurs : achats de biens et prestations de services, transport et tourisme

Évolution des demandes (2021-2025)

Sur la période 2021-2025, le nombre de dossiers a connu une évolution globalement dynamique. L'année 2024 se distingue par un niveau particulièrement

élevé. En 2025, une baisse modérée de 4,7% par rapport à 2024 est observée mais le volume reste néanmoins supérieur à celui des années 2021 à 2023, confirmant un niveau d'activité durablement élevé et une situation globalement stable.

Origine des dossiers

Les dossiers reçus se répartissent comme suit :

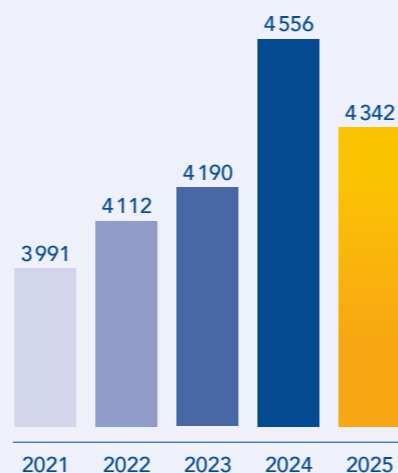
- 3 269 dossiers venant de consommateurs résidant au Luxembourg (on parle alors de dossiers *Consumer ECC*)
- 1 073 dossiers venant de consommateurs résidant dans un autre Etat membre de l'UE, en Norvège ou en Islande (on parle alors de dossiers *Trader ECC*)



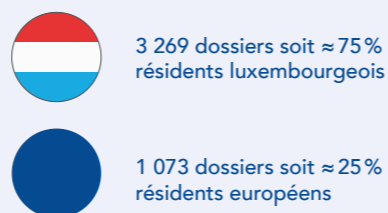
4 342

Dossiers reçus par le CEC Luxembourg

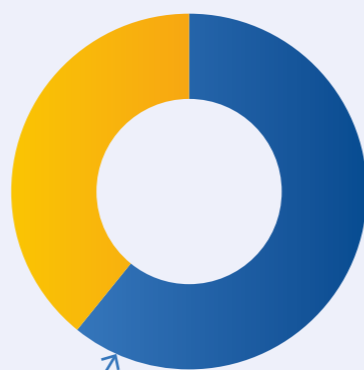
Nombre de dossiers traités



Résidence des consommateurs



Taux de résolution amiable (combinant les dossiers Consumer ECC et Trader ECC)



61%

Taux de résolution amiable

BILAN 2025

Montants sauvegardés pour les consommateurs

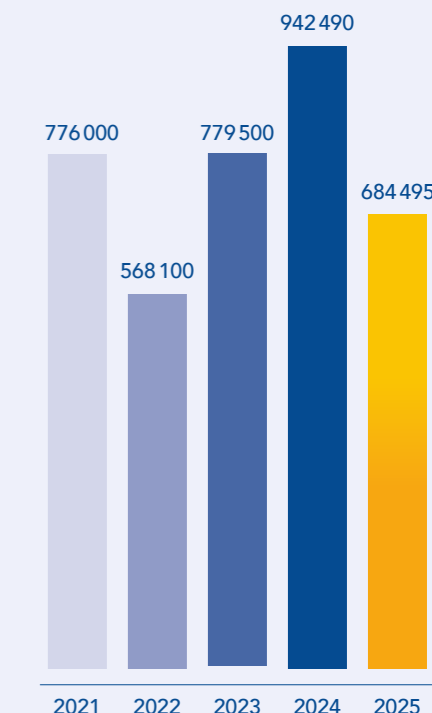
En 2025, le CEC Luxembourg a permis de sauvegarder un montant total de 684 495 € au bénéfice des consommateurs. Ce montant correspond exclusivement à des dossiers clôturés avec succès au cours de l'année, c'est-à-dire des cas pour lesquels une solution amiable a été trouvée entre le consommateur et le professionnel.

Les montants sauvegardés varient selon la nature des litiges et les secteurs concernés et ne correspondent pas nécessairement aux montants initialement réclamés, un remboursement partiel ayant pu être obtenu dans certains cas. Pour information, environ 22% des dossiers clôturés en 2025 concernaient des montants compris entre 0 et 100€.

684 495 €

Somme sauvegardée en faveur des consommateurs européens

Montants sauvegardés en € au bénéfice des consommateurs



Focus sur les consommateurs luxembourgeois (dossiers Consumer ECC)

En 2025, le CEC Luxembourg a traité 3 269 dossiers concernant des consommateurs résidant au Grand-Duché :

- 2 783 concernaient des demandes d'information
- 486 portaient sur des réclamations transfrontalières

Résolution et satisfaction :

- Taux de résolution amiable (Consumer ECC) : 59,20%
- Taux de satisfaction à l'égard des services du CEC Luxembourg : 91,43% (ce taux correspond aux réponses reçues dans le cadre du questionnaire de satisfaction envoyé aux consommateurs, avec un taux de réponse de 17%).

2 783

des dossiers concernaient des demandes d'information



59,20%

Taux de résolution amiable (Consumer ECC)

Principaux secteurs litigieux (dossiers Consumer ECC)

- 27,45% Transport & Tourisme (location de voiture comprise)
- 20,40% Achat de biens (non-livraison, garantie, etc.)
- 11,49% Prestations de services (problèmes de conclusion de contrat, etc.)

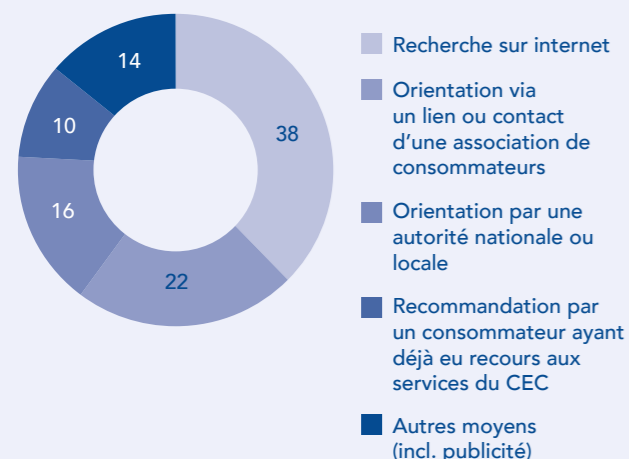
Principaux pays européens concernés



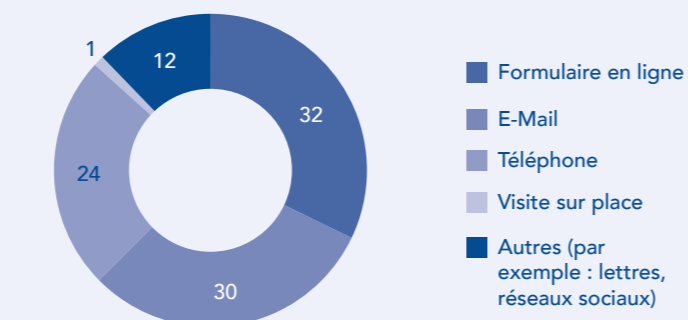
BILAN 2025

Focus sur les consommateurs luxembourgeois (dossiers Consumer ECC)

Comment les consommateurs ont-ils connu le CEC Luxembourg? En %



Moyens utilisés pour contacter le CEC Luxembourg? En %



91,43%*

Taux de satisfaction à l'égard des services du CEC Luxembourg

* Données issues des réponses au questionnaire de satisfaction envoyé aux consommateurs après clôture de leurs dossiers (avec un taux de réponse de 17%).

Focus sur les consommateurs européens (dossiers Trader ECC)

1073

En 2025, le CEC Luxembourg a traité 1073 dossiers concernant des consommateurs européens ayant une réclamation à l'encontre d'un professionnel établi au Luxembourg.

Dossiers de consommateur résidant en Europe

66,78%

Résolution amiable (Trader ECC)

Principaux secteurs

- 27,27% Achat de biens (non-livraison, garantie, etc.)
- 21,86% Prestations de services (problèmes de conclusion de contrat, etc.)
- 16,56% Services financiers (comptes bloqués, problèmes de paiement, etc.)

Principaux pays concernés

- Allemagne
- France
- Italie
- Belgique

Le CEC Luxembourg en tant que point de contact

L'Union européenne a mis en place des législations pour renforcer les droits des consommateurs et assurer le bon fonctionnement du marché intérieur. La complexité de ces textes peut rendre leur compréhension difficile. Une des missions du CEC Luxembourg est ainsi d'informer les consommateurs sur ces réglementations, pour lesquelles il fait office de point de contact.

Directive Services: le CEC LU renseigne les consommateurs sur leurs droits au titre de cette directive, qui vise à éliminer les obstacles à la libre circulation des services dans l'Union européenne.

Géoblocking: le CEC informe sur le règlement qui vise à contrer les restrictions géographiques injustifiées et d'autres formes de discrimination fondées sur la nationalité, le lieu de résidence du consommateur ou le lieu d'établissement du professionnel.

Procédure européenne de règlement des petits litiges: le CEC Luxembourg assiste les consommateurs souhaitant entamer cette procédure, qui simplifie l'accès à la justice pour les litiges transfrontaliers en matière civile et commerciale dont le montant ne dépasse pas 5 000€.

Résolution extrajudiciaire des litiges transfrontaliers: le CEC Luxembourg oriente les consommateurs vers les organismes de médiation compétents en Europe pour résoudre leurs litiges à l'amiable.

Procédure européenne d'injonction de payer: le CEC Luxembourg assiste les consommateurs et les professionnels qui souhaitent entamer cette procédure afin de récupérer une somme d'argent indiscutablement due par un débiteur dans un autre État membre.

Alertes aux autorités: depuis 2020, le CEC Luxembourg est habilité à signaler aux autorités nationales les professionnels qui ne respecteraient pas les droits des consommateurs au niveau de l'Union européenne, afin de favoriser une action efficace.

Commerce électronique et litiges en ligne: le CEC Luxembourg a été jusqu'en 2025 le point de contact pour la plateforme européenne de Résolution en Ligne des Litiges (ODR), qui permettait aux consommateurs et commerçants de résoudre leurs différends liés aux achats en ligne à l'amiable. **Depuis la fermeture de cette plateforme en juillet 2025, les consommateurs peuvent consulter le site de la Commission européenne pour s'informer sur les voies de recours et les organismes de règlement extrajudiciaire compétents.**



RETOUR DES CONSOMMATEURS

Ils nous remercient

«En tout cas, je tiens à vous remercier pour vos conseils. Heureusement qu'il existe encore des personnes bienveillantes. Un grand merci.»

«Excellent service du CEC. J'ai rencontré un sérieux problème avec une entreprise qui m'a vendu un voyage sur internet (le deuxième gros souci en l'espace d'un an), et à chaque fois le CEC a pu m'aider. Un service remarquable, merci infiniment à toute l'équipe.»

«Merci beaucoup pour votre temps, vos efforts et pour avoir accompagné mon dossier jusqu'à son aboutissement. J'ai vraiment apprécié votre soutien ainsi que la clarté de vos explications tout au long de la procédure.»

«Encore merci pour votre aide et pour la protection que vous apportez aux consommateurs.»

«Je vous remercie sincèrement de m'avoir aidé dans cette affaire. J'ai beaucoup appris, notamment sur l'existence du CEC, qui aide les consommateurs dans ce type de situations, et sur le fait qu'en tant qu'acheteur et consommateur, on peut se protéger et faire valoir ses droits grâce à votre aide.»

«Un grand merci à vous, sans quoi je n'aurais rien obtenu!»

«J'ai informé l'entreprise de la démarche engagée auprès de vos services et, à la suite de cela, elle a accepté la prise en charge au titre de la garantie.»

Leurs histoires



MARC*

Annulation d'un séjour hôtelier et remboursement obtenu.

Un consommateur résidant au Grand-Duché a réservé un séjour de deux nuits dans un hôtel en France par l'intermédiaire d'une plateforme de réservation en ligne basée aux Pays-Bas. La réservation offrait la possibilité d'une annulation gratuite jusqu'à 23h59 le jour de la réservation.

Bien que l'annulation ait été effectuée dans les délais impartis, la plateforme a initialement refusé de rembourser le montant payé. Grâce à l'intervention du CEC Luxembourg, le consommateur a finalement obtenu le remboursement intégral de 155,36€.



ISABELLA*

Réception d'un produit différent de celui commandé.

Une consommatrice résidant en Italie a reçu un produit différent de celui qu'elle avait commandé auprès d'un professionnel établi au Luxembourg. Elle a immédiatement informé l'entreprise et renvoyé le produit. L'entreprise a initialement refusé de procéder au remboursement, estimant que l'article retourné ne correspondait pas à celui livré.

Le CEC Luxembourg a alors rappelé que le consommateur ne peut être tenu responsable d'une erreur de livraison imputable au professionnel et la consommatrice a ainsi obtenu le remboursement intégral du montant payé.



JANE*

Remboursement obtenu à la suite de l'annulation de vols.

Une consommatrice résidant au Luxembourg a réservé des vols auprès d'une compagnie aérienne établie dans un autre État membre de l'Union européenne. À la suite de l'annulation des vols par la compagnie, elle avait été informée qu'un remboursement serait effectué, la réservation n'ayant pas été maintenue.

Malgré cette confirmation, aucun remboursement n'avait été versé. L'intervention du CEC Luxembourg a permis de clarifier la situation et d'aboutir au versement du remboursement auquel la consommatrice avait droit.

*Pour rester en accord avec le Règlement général sur la protection des données, tous les noms utilisés sont des noms d'emprunt.

LE CEC LUXEMBOURG

Comment ça fonctionne ?

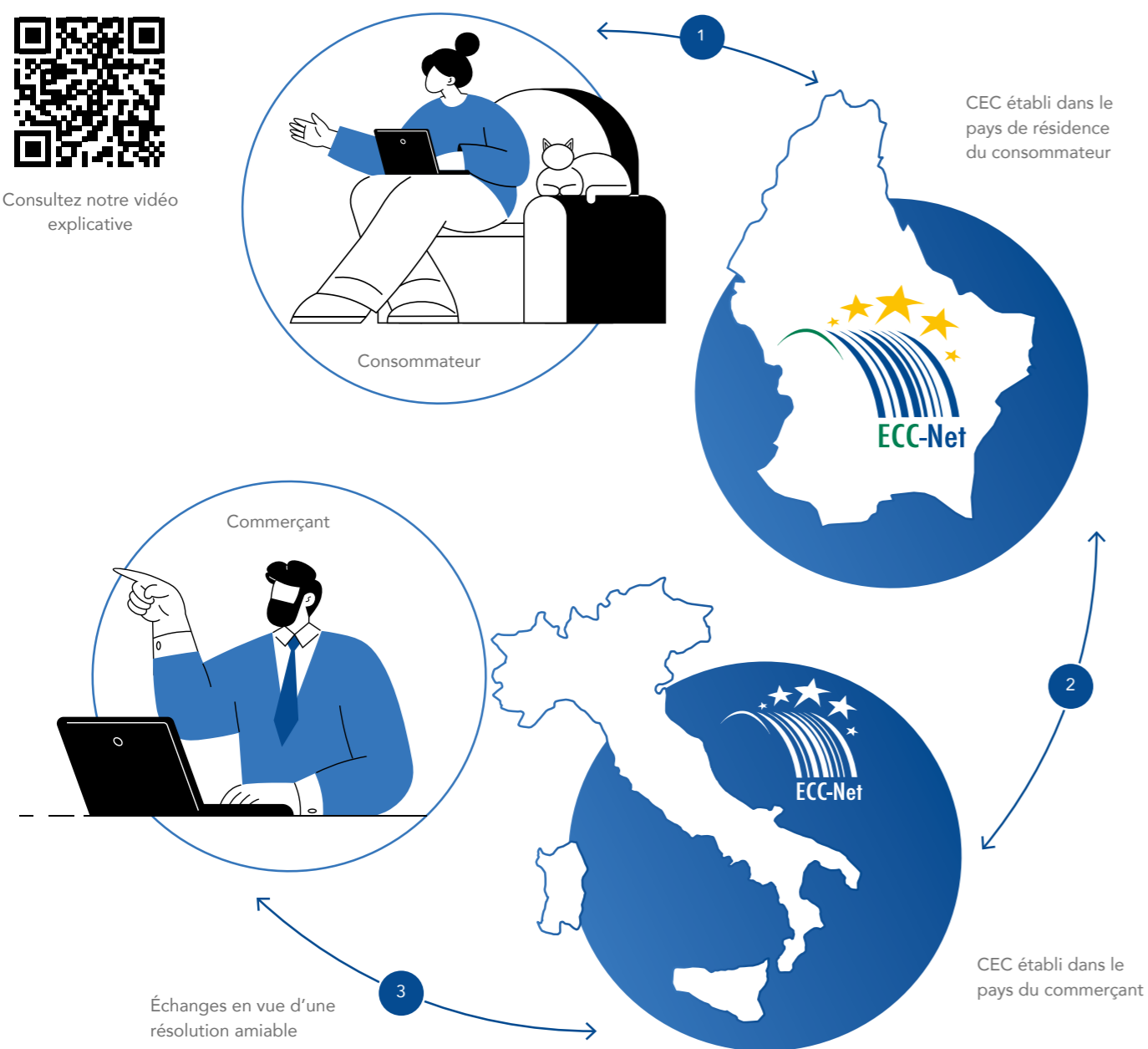
En tant que centre de contact pour les résidents luxembourgeois, il reçoit les plaintes concernant des entreprises étrangères (1) et les transmet aux centres du pays où le professionnel est établi (2), qui prennent ensuite contact avec l'entreprise pour faciliter une résolution amiable du litige (3).

Inversement, les centres des autres pays transmettent au CEC Luxembourg les dossiers impliquant des entreprises luxembourgeoises, permettant ainsi une prise en charge transfrontalière efficace des litiges.

Le CEC Luxembourg entretient un dialogue régulier avec les autorités nationales et européennes pour la coopération, le conseil, la sensibilisation et l'organisation d'événements. Il est cofinancé par la Commission européenne, l'État luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC), et propose l'ensemble de ses services gratuitement.



Consultez notre vidéo explicative



Notre mission

Le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg informe et conseille gratuitement les consommateurs sur leurs droits en matière de consommation et les accompagne dans la résolution amiable de litiges avec des professionnels établis dans

un autre État membre de l'UE, ainsi qu'en Islande et en Norvège.

Il sensibilise également les consommateurs aux enjeux de la consommation

transfrontalière et collabore avec les autorités et autres acteurs pour renforcer la protection et la confiance des consommateurs dans le marché intérieur européen.

Notre histoire



Le CEC Luxembourg est soutenu financièrement par :



Cofinancé par l'Union européenne



LE GOUVERNEMENT DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

L'équipe



11
Salariés

55%
sont des femmes

45%
sont des hommes

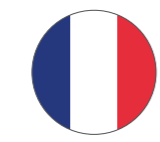
Ancienneté des collaborateurs

7,5
ans
d'ancienneté
en moyenne

Langues parlées



Luxembourgeois



Français



Allemand



Anglais

Soutenu par une équipe multilingue, le CEC Luxembourg intervient dans différents domaines du droit de la consommation et conseille les consommateurs sur leurs droits au niveau européen.

L'équipe du CEC Luxembourg combine expérience et renouvellement. Certains collaborateurs possèdent plus de 15 ans d'expertise, apportant une connaissance approfondie des procédures et des droits des consommateurs, tandis que les derniers arrivés apportent de nouvelles perspectives.

Nouvelle charte graphique

En 2025, le CEC Luxembourg a adopté une nouvelle identité visuelle, conforme au Corporate Design Manual du réseau ECC-Net. Les couleurs et motifs, directement inspirés du réseau européen, assurent continuité et reconnaissance, mettent en valeur le logo du Centre et reflètent le mouvement, le dynamisme et la connexion du CEC Luxembourg avec les consommateurs et partenaires à travers l'Europe.

Désormais, les couleurs européennes sont clairement mises en avant sur les différents

supports, soulignant l'appartenance du CEC au réseau européen.

L'intégration de monuments emblématiques renforce son ancrage luxembourgeois.

Ce nouveau style visuel sera progressivement déployé sur tous les supports, imprimés et numériques, pour présenter les actions du CEC de manière cohérente et professionnelle.



Notre gouvernance

Le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg – Groupement d'Intérêt Économique (GIE) est administré par un conseil de gérance composé de six membres (composition au 31 décembre 2025):

- **Marie-Josée Ries**, Présidente du conseil de gérance – Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture - Direction de la protection des consommateurs
- **Paul Gries**, Vice-Président – Union Luxembourgeoise des Consommateurs
- **Catherine Phillips** – Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture - Direction de la protection des consommateurs
- **Dominique Gurov** – Ministère de l'Économie, des PME, de l'Énergie et du Tourisme

- **Aline Rosenbaum** – Union Luxembourgeoise des Consommateurs
- **Marcel Laschette** – Union Luxembourgeoise des Consommateurs

En date du 12 janvier 2023, le Gouvernement luxembourgeois a désigné le Centre Européen des Consommateurs GIE comme organisme habilité à représenter le Luxembourg auprès de la Commission européenne. Cette désignation s'inscrit dans le cadre du règlement européen établissant le programme en faveur du marché intérieur. Elle permet au CEC de poursuivre l'hébergement du Centre Européen des Consommateurs au Luxembourg pour la période 2024 - 2028.

Cette décision reflète la continuité d'une coopération fructueuse depuis la création du GIE, dont la mission est d'informer et de protéger les consommateurs lors de leurs activités transfrontalières.

Le CEC Luxembourg tient à exprimer sa sincère reconnaissance à **M. Nico Hoffmann**, ancien membre du conseil de gérance, qui a assuré à plusieurs reprises la présidence. Son engagement constant et sa contribution déterminante ont joué un rôle essentiel dans le bon fonctionnement et le développement du Centre.

Le CEC Luxembourg souhaite la bienvenue à **M. Paul Gries**, qui a rejoint en 2025 le conseil en tant que Vice-Président pour l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC). Le Centre se réjouit de sa future contribution au développement et à la mission du CEC Luxembourg.

À VOTRE RENCONTRE

ÉVÉNEMENTS EXTERNES

Tout au long de l'année, le CEC Luxembourg a poursuivi sa mission de proximité avec les consommateurs en participant à de nombreux événements. Ces rencontres ont permis de présenter

ses services gratuits, d'informer le public sur ses droits et de répondre directement à ses questions.



15-16 Mars

Festival des Migrations, des Cultures et de la Citoyenneté

Le Centre a participé à ce festival organisé par le Comité de Liaison des Associations d'Étrangers (CLAE) afin de rencontrer les expatriés et nouveaux résidents.

15 Mars

Journée d'Orientation

Le CEC LU a participé à la Journée de l'Orientation, organisée par le Département de l'Intégration du ministère de la Famille, de l'Intégration et de la Grande Région. Cet événement a permis aux signataires du Contrat d'Accueil et d'Intégration (CAI) de découvrir les démarches administratives, les institutions et la vie associative au Luxembourg.



07 Septembre

Luxembourg Expat Day

Lors de l'Expat Day à l'Abbaye de Neimënster, le CEC Luxembourg a tenu un stand commun avec la DPC et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC). Cette initiative a permis de regrouper les principaux acteurs du droit de la consommation et d'offrir aux expatriés un point de contact unique pour répondre à leurs questions.



10 Mai

Journée de l'Europe

L'événement a permis d'insister tout particulièrement sur le réseau ECC-Net, les différents centres européens qui le composent et son mode de fonctionnement.

Le CEC Luxembourg a eu l'honneur d'accueillir S.A.R. Henri, Grand-Duc de Luxembourg, sur son stand, soulignant ainsi la visibilité et la pertinence de ses services.

13 Octobre

Salon des Frontaliers

Le CEC Luxembourg a participé à la 2^e édition du salon « Les Flux », organisée par l'Association des Frontaliers au Luxembourg (AFAL) au Centre commercial de la Cloche d'Or. Cet événement est un rendez-vous pour les personnes vivant, travaillant ou entreprenant entre le Luxembourg et les régions frontalières;



08 Juillet

Stand d'information à lux-Airport

À l'occasion du début des vacances d'été, le CEC Luxembourg a tenu un stand à l'aéroport de Luxembourg, organisé par la Direction de la Protection des Consommateurs (DPC) et le National Enforcement Body (NEB).



© Stephanie Jabardo

20 Septembre

Journée d'Orientation

Le CEC Luxembourg a également participé à une seconde Journée de l'Orientation en septembre, organisée par le Département de l'Intégration, confirmant ainsi son engagement auprès des jeunes consommateurs.

À VOTRE RENCONTRE

ÉVÉNEMENTS ORGANISÉS PAR LE CEC LUXEMBOURG

Tout au long de l'année, le CEC Luxembourg a poursuivi sa mission de proximité avec les consommateurs en participant à de nombreux événements. Ces rencontres ont permis de présenter

ses services gratuits, d'informer le public sur ses droits et de répondre directement à ses questions.



Autres initiatives

Au cours de l'année 2025, le CEC Luxembourg a organisé plusieurs événements destinés aux jeunes consommateurs, notamment à la **Maison des Jeunes Gare** (26.06.2025), à l'**Université du Luxembourg** (17.10.2025 et 05.12.2025) et dans le cadre du projet **Day-care** (29.10.2025), incluant stages courts et sessions d'information interactives. Ces activités avaient pour objectif de sensibiliser les jeunes à leurs droits, de présenter le rôle et les services du CEC Luxembourg, et de favoriser les échanges sur des thématiques liées à leur vie quotidienne.

Enfin, dans le cadre de la Journée internationale des consommateurs, le CEC Luxembourg a participé à l'organisation du **World Consumer Day**, aux côtés de la Direction de la protection des consommateurs et de l'Union luxembourgeoise des consommateurs. L'événement a eu lieu le 13 mars 2025 et avait pour thème: « **Comment la digitalisation et l'intelligence artificielle influencent les consommateurs** ».



Midis du Consommateur Européen

En 2025, le CEC Luxembourg a organisé deux « Midis du consommateur européen », en collaboration avec la Représentation de la Commission européenne et le Bureau de liaison du Parlement européen au Luxembourg :

- 06.03.2025 – « **Le nouvel agenda européen des consommateurs** » ; Lieu: Europa Expérience – Parlement européen (Luxembourg)
- 04.07.2025 – « **Midi du consommateur: Tout savoir pour voyager l'esprit tranquille** » ; Lieu: Foyer Européen (Luxembourg)

RENCONTRES AU CEC LUXEMBOURG

Tout au long de l'année, le CEC Luxembourg a eu le plaisir de recevoir plusieurs parties prenantes de premier plan dans ses locaux. Parmi elles, **Anne Calteux**, Représentante de la Commission européenne à Luxembourg, ainsi que Monsieur le Député européen et questeur du Parlement européen, **Marc Angel**. Le CEC a également eu le plaisir d'accueillir le

nouveau Président de l'ULC, **Paul Gries** à la suite de son élection.

Par ailleurs, le Centre a eu l'occasion d'ouvrir ses portes afin de présenter ses services et d'informer les visiteurs sur leurs droits en tant que consommateurs européens.

10^{ème} Conférence sur les droits des consommateurs en Europe

Le 24 septembre 2025, le CEC Luxembourg a organisé sa **10^{ème} conférence sur les droits des consommateurs, sous le patronage du Parlement européen et avec le soutien de la Commission européenne. L'événement a réuni des représentants institutionnels, des experts juridiques, des associations de consommateurs et des acteurs économiques, offrant un cadre d'échanges sur les enjeux actuels de la protection des consommateurs en Europe.**

Après un mot de bienvenue du directeur du CEC Luxembourg, l'ouverture de l'événement a été assurée par Marc Angel (Questeur du Parlement européen), Michael McGrath (Commissaire à la démocratie, à la justice, à l'état de droit et à la protection des consommateurs) et Martine Hansen (Ministre luxembourgeoise de la Protection des consommateurs), qui ont souligné l'importance de la protection des consommateurs et le rôle central du CEC Luxembourg.

Trois thèmes principaux ont structuré les échanges :

- **Le ciblage en ligne** : des experts de la Commission européenne, de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs, de la Commission Nationale pour la Protection des Données et d'Amazon ont présenté les aspects juridiques, éthiques et pratiques du ciblage numérique.
- **Les cryptomonnaies** : les intervenants du Conseil de l'Union Européenne, de la Commission de Surveillance du Secteur

Financier et de Bitpanda ont abordé les opportunités et risques pour les consommateurs, avec un focus sur le cadre législatif européen.

- **Les déclarations relatives à la durabilité** : des participants de la Commission européenne, de la House of Sustainability et de l'Union des consommateurs Finlande ainsi que de l'OCDE ont partagé leurs analyses sur la confiance des consommateurs et leur protection face aux allégations environnementales.

La conférence a également mis en lumière la coopération au sein du réseau ECC-Net, avec des tables rondes modérées par des représentants des CEC Allemagne, France et Autriche.

La 10^{ème} édition a rappelé le rôle du CEC Luxembourg dans le soutien aux consommateurs et l'adaptation de la protection aux nouveaux défis. Enfin, la Direction a annoncé en clôture de l'événement que cette édition était également la dernière.

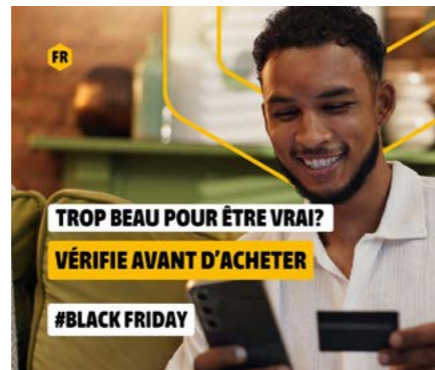


PROMOTION & SENSIBILISATION

Campagnes et sensibilisation des consommateurs

À l'occasion du Black Friday 2025, le CEC Luxembourg, en partenariat avec BEE SECURE Luxembourg, a mené une campagne de sensibilisation aux bonnes pratiques d'achat en ligne. Celle-ci visait à prévenir les risques liés aux faux sites et aux offres trompeuses, au moyen de conseils diffusés sur les sites internet et les réseaux sociaux des deux partenaires.

Par ailleurs, le CEC Luxembourg a collaboré avec My Connectivity et ses partenaires au développement d'un outil d'information destiné à aider les consommateurs à mieux comprendre les contrats de télécommunication et les enjeux de sécurité numérique, afin de favoriser des choix éclairés.



Présence dans les médias

En fin d'année 2025, le CEC Luxembourg a lancé une campagne de communication dans plusieurs médias luxembourgeois (RTL, Luxemburger Wort et Virgule – radio, presse écrite et digitale) afin de rappeler aux consommateurs l'existence et la gratuité de ses services. Pour la première fois, cette campagne a également été diffusée en luxembourgeois, renforçant l'accessibilité de l'information à un public plus large.

Campagne de diffusion vidéo dans les transports publics

Une campagne de diffusion vidéo a de nouveau été déployée dans les trams en 2025, sur plusieurs semaines de septembre à décembre. Fort des retours positifs enregistrés en 2024, le CEC Luxembourg a reconduit cette action afin d'accroître sa notoriété et de rappeler l'existence d'une assistance gratuite en cas de litige avec un professionnel établi dans un autre pays de l'UE. Cette année, la diffusion a été faite en anglais et en français.

Supports de communication

Réseaux sociaux

En 2025, le CEC Luxembourg a consolidé sa présence sur les réseaux sociaux, avec une attention particulière portée aux jeunes publics et nouveaux arrivants afin de les informer sur leurs droits et promouvoir ses services gratuits.

Le CEC Luxembourg prévoit de supprimer X en 2026, dans le cadre de l'évolution de ses services et de l'optimisation de ses outils de communication.



1 069 followers (+ 2,89%)



719 followers (+ 4,51%)



475 followers (- 1,86%)



464 followers (+ 18,07%)

Site Web



Total des visites: 32597



Articles publiés: 62 en français, 21 en anglais, 17 en allemand



Avis Google: 46 (43 positifs)

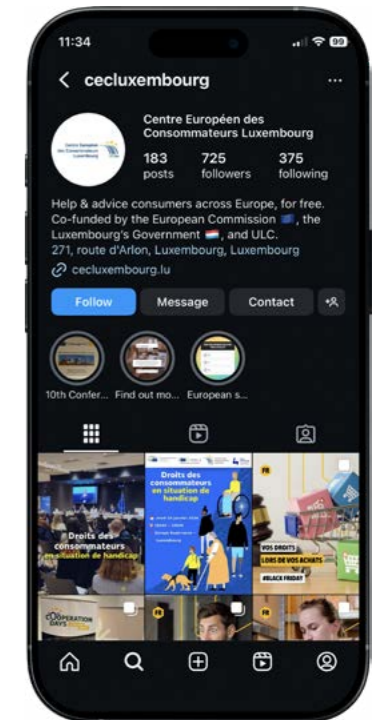
Couverture médiatique

Les publications du CEC Luxembourg, et en particulier ses communiqués de presse, ont pour objectif de partager des informations et de sensibiliser les journalistes et consommateurs sur des thématiques variées. En 2025:

- 105 articles de presse recensés dans les médias (presse papier, digitale, radio et TV)
- 24 communiqués de presse envoyés (14 en français, 6 en anglais et 4 en allemand)
- 3 infosheets publiées sur le site web (1 en français, 1 en anglais et 1 en allemand)

Conférence de presse

En juillet 2025, Madame Martine Hansen, ministre de la Protection des consommateurs, a invité le CEC Luxembourg à participer à une conférence de presse sur les droits des passagers aériens. Lors de cet événement, la ministre a présenté le bilan 2024/2025 du NEB, l'organisme national chargé de veiller au respect de ces droits. Le CEC Luxembourg a rappelé son rôle d'information et de soutien aux consommateurs, en mettant notamment l'accent sur leurs droits en cas de bagages perdus ou endommagés lors d'un voyage.



The image features a European Union flag waving on a silver pole. The flag is blue with twelve yellow stars arranged in a circle. The background is a blurred blue sky with a white swoosh graphic element. The text 'Le Réseau ECC-Net' is overlaid in white on the right side.

Le Réseau ECC-Net

À PROPOS



Scannez pour plus d'informations sur notre réseau

Depuis sa création en 2005, le Réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net) accompagne les consommateurs à travers l'Europe dans la résolution de litiges transfrontaliers. Présent dans tous les États membres de l'Union européenne ainsi qu'en Norvège et en Islande, le réseau fournit des informations et des conseils gratuits sur les droits des consommateurs. La force des CEC réside dans ce réseau, qui permet de mettre concrètement en œuvre la législation européenne au plus proche des citoyens, tout en contribuant au bon fonctionnement du marché intérieur et en renforçant la confiance des consommateurs européens.

Implication dans le réseau ECC-Net

Le CEC Luxembourg est également activement impliqué dans le fonctionnement du réseau : le directeur est ainsi co-rapporteur du Stakeholders Cooperation Focus Group, membre du Strategic Management Group et un juriste du CEC participe au Policy Paper Group du réseau ECC-Net. Cette participation permet au CEC LU de contribuer directement aux orientations et priorités du réseau, et le CEC Luxembourg entend poursuivre son engagement.

Activités et échanges au sein du réseau

En 2025, le CEC Luxembourg a participé à plusieurs événements organisés dans le cadre du réseau ECC-Net, parmi lesquels :

- Cooperation Day à Copenhague, Danemark
- Célébration du 20^{ème} anniversaire du réseau ECC-Net à Bruxelles, Belgique
- IT Tool Workshop à Varsovie, Pologne
- Communication Workshop à Strasbourg, France
- Autres réunions en ligne avec des membres du réseau (case handling et communication)

Le CEC Luxembourg a également pris part à deux Study Visits, favorisant le partage d'expériences, de bonnes pratiques et l'échange sur les nouvelles tendances entre les Centres Européens des Consommateurs :

- À Helsinki, réunissant les CEC de Finlande, d'Autriche, de Belgique et d'Allemagne ;
- À Utrecht, rassemblant les CEC des Pays-Bas, de Belgique, d'Italie, de Tchéquie et de Lituanie.



Study Visit à Utrecht, Pays-Bas



Study Visit à Helsinki, Finlande

20 ANS DU RÉSEAU ECC-NET

En 2025, le Réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net) a célébré ses 20 ans d'existence. L'événement, en présence de Michael McGrath, Commissaire à la démocratie, à la justice, à l'état de droit et à la protection des consommateurs, a réuni des représentants institutionnels, des experts et les membres du réseau venus de toute l'Europe, dont le CEC Luxembourg.

Cette rencontre s'est tenue au siège de la Commission européenne à Bruxelles et a été l'occasion de revenir sur deux décennies de coopération transfrontalière et de souligner l'importance d'une protection efficace des consommateurs pour garantir un marché intérieur équitable et compétitif. Les échanges ont également mis en lumière les défis actuels et futurs de la politique de consommation, notamment liés aux transitions numérique et écologique, et la nécessité de renforcer la coopération entre les acteurs européens.

Cette célébration a illustré la vitalité du réseau et son engagement continu au service des consommateurs européens.



© European Commission

IMPRINT

Informations légales

Le contenu de ce rapport représente uniquement les opinions de l'auteur et relève de sa seule responsabilité; il ne peut pas être considéré comme le reflet des opinions de la Commission européenne et/ou du European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises Executive Agency (EISMEA) ou de tout autre organisme de l'Union européenne.

La Commission européenne et l'EISMEA n'acceptent aucune responsabilité quant à l'usage qui pourrait être fait des informations qu'il contient.

Éditeur Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

Contenu Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

Design et layout wait: agency

Illustrations / photos Adobe Stock Images

Icônes thenounproject

Date de publication 16 mars 2026

Le CEC Luxembourg
est soutenu
financièrement par :



Cofinancé par
l'Union européenne



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Vos droits ne s'arrêtent pas à la frontière.

Vous rencontrez un litige dans le cadre d'un achat fait dans un autre pays de l'UE? Faites appel aux services gratuits du CEC Luxembourg et à son réseau européen.

ADRESSE

271, route d'Arlon
L-1150 - Luxembourg

FAX

+352 268 457 61

EMAIL

info@cecluxembourg.lu

TÉLÉPHONE

+352 268 464 1