



CENTRE EUROPÉEN  
DES CONSOMMATEURS GIE  
LUXEMBOURG



CENTRE EUROPÉEN  
DES CONSOMMATEURS GIE  
LUXEMBOURG

**AMBASSADEURS  
DES INTÉRÊTS DES  
CONSOMMATEURS  
DEPUIS 1991**

**30  
ANS  
À VOS  
CÔTÉS**

[cecluxembourg.lu](http://cecluxembourg.lu)



---

***«... cette cérémonie a une importance particulière car elle illustre concrètement que l'idée que nous partageons gagne du terrain, le projet de créer un réseau de centres tel que celui-ci, au service des consommateurs placés devant le défi du marché unique, devient peu à peu réalité.»***

Karel van Miert,  
membre de la Commission des  
Communautés européennes,  
le 30 mai 1991 à Luxembourg

**30 ANS 1991-2021 30 JAHRE 1991-2021**



# Préface par Paulette Lenert

© SIP / Yves Kortum



*Ministre de la Protection des consommateurs  
Ministre de la Santé  
Ministre déléguée à la Sécurité sociale*

## ***A travers toute l'Union européenne,***

la Norvège et l'Islande et le Royaume-Uni, les Centres Européens des Consommateurs conseillent les citoyens et les aident à exercer leurs droits en tant que consommateurs lors de leurs achats transfrontaliers. Ils sont ainsi un pilier majeur d'une politique des consommateurs efficace et effective dans la vie quotidienne de tout un chacun.

Le renforcement continu de cette politique d'information et d'assistance aux consommateurs me tient particulièrement à cœur. Il est essentiel pour donner aux citoyens la confiance dans le marché intérieur et pour leur permettre de profiter des atouts qu'offre l'Europe à tous ses citoyens.

Au fil des années, le CEC Luxembourg s'est montré comme garant des intérêts des consommateurs dans leurs démarches transfrontalières et associé fiable dans la mise en œuvre des réglementations européennes en matière de protection des consommateurs. En ces temps de pandémie et d'incertitudes, il est d'autant plus important de savoir un tel partenaire de ses côtés.

Mes remerciements et félicitations s'adressent à l'équipe présente et celles œuvrant tout au long de ces 30 dernières années pour leur engagement et dévouement quotidien à aider les consommateurs transfrontaliers.

# Marie-Paule Benassi

*Head of Unit, Consumer Enforcement and Redress  
DG Justice and Consumers, European Commission*

## **Le Centre Européen des Consommateurs du**

**Luxembourg** est un des plus expérimentés du réseau des Centres Européens, de part sa longévité mais aussi sa position privilégiée au centre d'une intense zone de mouvements transfrontières. Le Centre a ainsi pu accompagner les consommateurs et les détaillants luxembourgeois à travers toutes les étapes de la création du Marché Unique de l'Union Européenne.

Au cours des trente dernières années, ce sont plus de 50,000 demandes et disputes pour lesquelles le Centre a fourni une aide précieuse et gratuite, tant aux consommateurs qu'aux entreprises. En 2020, trois quarts des disputes traitées par le Centre ont été résolues à l'amiable, plus de la moitié d'entre elles concernaient des consommateurs résidant dans d'autres pays de l'Union.



La Commission Européenne apprécie grandement le rôle d'ambassadeur des droits européens des consommateurs joué par les Centres Européens. Ces droits sont très largement harmonisés dans l'Union, et les Centres aident les consommateurs à en profiter pleinement lorsqu'ils achètent en ligne ou lorsqu'ils se déplacent dans d'autres pays.

La pandémie de la COVID-19 a accéléré considérablement la transition digitale et de fait les achats en ligne transfrontières ont explosé. Le Luxembourg est particulièrement concerné par cette tendance tant du côté des consommateurs que des entreprises de haute technologie. Je ne doute pas que le Centre Européen des Consommateurs sera à la hauteur du défi.

Dans le Nouvel Agenda du Consommateur, adopté en novembre 2020, la Commission Européenne met aussi en lumière l'importance de la transition vers une consommation plus durable. Nous comptons sur les Centres Européens des Consommateurs pour mettre à profit leurs relations privilégiées avec les consommateurs et les encourager à bien peser leurs choix d'achats, notamment en ligne.

Je souhaite un très bon anniversaire de 30 ans au Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg ! C'est grâce à des organisations comme la vôtre qu'on soutient la confiance du consommateur dans le Marché Unique. Cette confiance est essentielle pour la reprise économique de l'UE.

# Karin Basenach

*Directrice, CEC Luxembourg*



**In unserem Zentrum** arbeiten einige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter seit fast zehn Jahren, einige mehr als zehn Jahre und einige fast zwanzig Jahre. Unterstützt von den zur Verstärkung des Teams hinzugekommenen Kolleginnen und Kollegen stellen alle ihre hohe Kompetenz und Erfahrung den Verbraucherinnen und Verbrauchern, die sich mit ihren Fragen zu ihren Rechten als Verbraucher in der EU oder in Rechtsstreitigkeiten mit Unternehmen in einem anderen EU-Land an sie und das Zentrum wenden, zur Verfügung.

Nicht nur die Fragestellungen der Verbraucher haben sich mit den Jahren verändert, auch das europäische Verbraucherrecht ist in ständiger Fortentwicklung und es war, ist und bleibt die Herausforderung an alle Mitarbeiter des Zentrums, ihre Kenntnisse und ihr Wissen stets dem aktuellen Stand anzupassen.

Die große Anzahl von Fällen, in denen als Ergebnis gütliche Einigungen zwischen Verbrauchern und Unternehmen erzielt werden konnten und die zahlreichen ermutigenden und dankenden Worte der Verbraucher zeigen, dass es gelingt. Gelungen ist aber auch, der Verantwortung für die vermehrt dem Zentrum übertragenen zusätzlichen Aufgaben wie Beraterfunktion für die ODR-Plattform oder auch als Geoblocking-Kontaktstelle gerecht zu werden. Gelungen ist auch die Umstellung des Büros auf ein „papierloses“ Büro. Und gelungen ist jetzt ganz aktuell die Bewältigung des extremen Anstiegs der Verbraucheranfragen in Zeiten von Corona und dies trotz der damit zusammenhängenden fast vollständigen Umstellung auf das Homeoffice.

Meine Mitarbeiter und ich möchten uns alle auch künftigen Herausforderungen stellen, sei dies der Umgang mit steigender Digitalisierung, sei es, als CEC Luxembourg unseren Beitrag dazu zu leisten, dass nachhaltiger Konsum nachdrücklicher von den Verbrauchern gelebt wird. Wir möchten auf der Basis der an uns durch die Verbraucher herangetragenen Informationen, Fälle und Erfahrungsberichte und zusammen mit den Verbrauchern dazu beitragen, dass die Verbraucherrechte in der EU sich auch in Zukunft weiterentwickeln und gestärkt werden.

30 Jahre für die Bürgerinnen und Bürger und das europäische Verbraucherrecht!

**Centre Européen  
des Consommateurs  
Luxembourg GIE**



**À vos côtés depuis 1991**

**PROVIDING YOU WITH**

**C** HARGE-FREE ASSISTANCE

**E** UROPEAN NETWORK

**C** ROSS-BORDER EXPERTISE

# **WE OFFER**

**UNTERSTÜTZUNG UND BERATUNG\***  
**FÜR VERBRAUCHER**

**AIDE ET CONSEIL\***  
**POUR LES CONSOMMATEURS**

**HELP AND ADVICE\***  
**FOR CONSUMERS**

**IN THE EUROPEAN UNION AS WELL AS IN  
ICELAND, NORWAY AND THE UK**

\*Die Dienstleistungen des CEC Luxemburg sind kostenfrei.

\*Tous les services du CEC Luxemburg sont gratuits.

\*All the services provided by ECC Luxemburg are free of charge.

# **ECC LUXEMBOURG**

**ALWAYS  
LOOKING FOR  
THE BEST  
SOLUTION  
TO YOUR  
CROSS-BORDER  
COMPLAINT**





---

# CEC

# LUXEMBOURG

---

## AVEC LE SOUTIEN FINANCIER DE



European  
Commission



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DU LUXEMBOURG  
Ministère de la Protection  
des consommateurs



# NOTRE ÉQUIPE



*Karin Basenach*  
*Directrice*



*Gaëtane Frey*  
*Senior Lawyer*



*Nathalie Oliveira*  
*Assistante*



*Julie Jasson*  
*Senior Lawyer*



*Christoph Neisius*  
*Senior Lawyer*



*Jean-Loup Stradella*  
*Senior Lawyer*



***Kelly Mulombe***  
***Juriste***



***Kevin Wiseler***  
***Juriste***



***Cédric Arnasalon***  
***Juriste***



***Antonin  
Georgery-Terrazzani***  
***Juriste***



***Nataly Herrera***  
***Juriste***

# ECC LUXEMBOURG

## NOS SUJETS TRANSFRONTALIERS

---

## UNSERE GRENZÜBERSCHREITENDEN THEMEN

---

## OUR CROSS-BORDER TOPICS



*Travel (train, flight, bus, boat)  
Package travel*



*Legal guarantee  
Commercial warranty*



*Cross-border in-store or  
online purchases*



*Buying or hiring  
a car*



*Internet frauds*



*Enforcing consumer law*



*Construction law  
Renting law*



*Credits*



*Insurance sector*



*Counterfeit products*



*Conciliation and  
mediation in the EU*

*and  
others...*

# EUROPEAN CONSUMER CENTRES NETWORK



ECC Austria, ECC Belgium, ECC Bulgaria,  
ECC Croatia, ECC Cyprus, ECC Czech Republic, ECC Denmark,  
ECC Estonia, ECC Finland, ECC France, ECC Germany,  
ECC Greece, ECC Hungary, ECC Iceland, ECC Ireland,  
ECC Italy, ECC Latvia, ECC Lithuania, ECC Luxembourg, ECC Malta,  
ECC Netherlands, ECC Norway, ECC Poland, ECC Portugal,  
ECC Romania, ECC Slovakia, ECC Slovenia, ECC Spain,  
ECC Sweden, ECC United Kingdom

## OUR MISSION

The network of 30 European Consumer Centres (ECC-Net) empowers consumers to know their rights and to take full advantage of the opportunities the Single Market offers.

The ECC-Net's legal experts assist consumers to solve their cross-border problems free of charge by providing strong legal expertise.

The network offers a unique overview and reliable information about consumer affairs in the Internal Market which can be used for policy making in collaboration with European and national stakeholders.

# ONE OF OUR HIGHLIGHTS...



## LES MIDIS DU CONSOMMATEUR EUROPÉEN

TOGETHER WITH



Commission  
européenne

Représentation au Luxembourg



Parlement européen  
Bureau d'information  
au Luxembourg

# ... AND SOME SUCCESS STORIES

1.

**Mme V.**, résidente luxembourgeoise, s'était inscrite à un cours de couture organisé par une société belge qui devait débiter en août 2020. Mais personne n'était présent quand elle y est allée. En réalité, le cours avait été annulé sans qu'elle n'en ait été informée. Madame V. ne parvenait pas à obtenir un remboursement malgré ses demandes.

Suite à l'intervention du réseau des CEC, Madame V. a finalement bien été remboursée.

2.

**Mr. B.**, a Belgian consumer, took out a 3-month subscription to a dating site for an amount of 179.90 EUR. This subscription was automatically renewed 3 times with a debit of 179.90 EUR each time. The consumer, considering himself badly informed about this automatic renewal, contacted the ECC Belgium which transmitted the file to the ECC Luxembourg, since the dating site has its head office in Luxembourg.

The ECC Luxembourg then contacted the dating site, pointing out that the site did not comply with the requirements of Belgian law in terms of information prior to any tacit renewal and demanding reimbursement of the sums collected. Following this reminder of the law on behalf of ECC Luxembourg, the dating site proceeded to reimburse the full amount of the sums deducted for the tacit renewal.

3.

**Frau N.** aus Luxemburg hatte bereits vor Ausbruch der Corona-Pandemie einen mehrtägigen Aufenthalt in einem Freizeitpark in Deutschland gebucht und den Buchungspreis von ca. 600 € im Voraus gezahlt.

In dem von Frau N. gebuchten Zeitraum war der Park jedoch aufgrund COVID-19 geschlossen. Die Verbraucherin verlangte daraufhin die Erstattung des Buchungspreises. Der Park lehnte die Erstattung ab, bot Frau N. aber einen Gutschein an, womit Frau N. nicht einverstanden war und sich daher an das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg wandte.

Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren kontaktierte den Freizeitpark und konnte erreichen, dass die Verbraucherin die Erstattung des Gesamtbetrages von ca. 600 € erhielt.

4.

**Mme C.**, résidente luxembourgeoise, avait réservé des vacances au ski en France pour mars 2020 sur un site internet français. Ce séjour avait été annulé par l'organisateur en raison du coronavirus.

Mais malgré les demandes de Madame C., l'organisateur refusait de la rembourser, même en bons d'achat, sous prétexte qu'elle n'aurait pas suivi une certaine procédure. Suite à l'intervention du réseau des CEC, Madame C. a finalement pu recevoir des bons à valoir pour la valeur totale de sa réservation.

## 5.

**Mr. F.**, a Luxembourgish resident, did purchase a vehicle in Germany. Contrary to what was foreseen in the contract, the seller handed over the car without corresponding COC certificate, nor the duplicate key. As the seller no longer responded to the complaints, the consumer procured the certificate himself in order to register his car.

He also ordered the duplicate key from a trader in Luxembourg and paid for it. After that several requests for reimbursement of the additional costs incurred by the consumer remained unanswered, the consumer contacted the ECC Luxembourg, which in cooperation with the ECC Germany obtained the confirmation for the refund of 501,45 €.

## 6.

**Mr. G.**, résident luxembourgeois, avait commandé un frigo sur le site d'un vendeur belge. Le frigo n'avait toujours pas été livré après 2 mois, mais Monsieur G. ne parvenait pas à être remboursé.

Suite à l'intervention du réseau des CEC, Monsieur G. a obtenu son remboursement.

## 7.

**Mr. R.**, résident luxembourgeois, a réservé un voyage à forfait (vol + hôtel) sur le site d'une grande agence de voyage en ligne. L'ensemble du voyage a été annulé en avril 2020 en raison de la COVID-19.

La compagnie aérienne a remboursé assez rapidement la part du prix correspondant aux vols mais Monsieur R. n'a pas reçu de remboursement pour la partie hôtel.

Après intervention du CEC Luxembourg, l'agence de voyage en ligne a remboursé la totalité du prix du voyage c'est-à-dire que Monsieur R. a reçu un remboursement complémentaire pour le prix de l'hôtel et les frais d'intermédiaires.

## 8.

**Mr. L.**, résident luxembourgeois, avait annulé un voyage réservé auprès d'un tour opérateur belge pour cause de refus de congé. Le jour-même, ce tour opérateur avait confirmé l'annulation et annoncé un remboursement.

Mais 2 mois plus tard, Monsieur L. n'avait toujours pas été remboursé. Suite à l'intervention du réseau des CEC, Monsieur L. a finalement bien été remboursé.

# CEC LUXEMBOURG - GROUPEMENT D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE

Créé par l'Etat luxembourgeois et l'Union  
Luxembourgeoise des Consommateurs  
le 20 décembre 2002

## Le conseil de gérance

---

- *Marie-Josée Ries*      Ministère de la Protection  
des consommateurs
- *Sandra Da Cruz*
- *Dominique Gurov*      Ministère de l'Economie
- *Nico Hoffmann*      Union Luxembourgeoise  
des Consommateurs
- *Guy Goedert*
- *Marcel Laschette*

# LE CEC LUXEMBOURG EN QUELQUES CHIFFRES

11

**COLLABORATEURS**

30

**MEMBRES DU  
RÉSEAU CEC**

7

**CONFÉRENCES  
INTERNATIONALES  
DE 2005 À 2020**

30

**ÈME  
ANNIVERSAIRE**

4199

**CONSOMMATEURS  
QUI ONT CONTACTÉ LE  
CEC LUXEMBOURG EN 2020\***

*3264 en 2019*

155611

**CONSOMMATEURS  
QUI ONT CONTACTÉ LE  
ECC-NET EN 2020\***

*120443 en 2019*

*\* Du 01.01.2020 au 01.12.2020*

# LE CONSOMMATEUR SELON...

la Directive 2011/83/UE du  
25 octobre 2011 relative aux  
droits des consommateurs

Toute personne physique qui  
agit à des fins qui n'entrent  
pas dans le cadre de son  
activité commerciale, industrielle,  
artisanale ou libérale. \*

- \* Article L.010-1 du Code de la consommation luxembourgeois
- \* Article I.1. 2° du Code de droit économique belge
- \* Article liminaire du Code de la consommation français
- \* § 13 du BGB (Code civil allemand)



**DE 1991 À 2021**

Aide et conseil pour  
les consommateurs  
en Europe



---

Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg

# QUELQUES DATES...

## 1991

Création de l'« Euroguichet Consommateurs » à Luxembourg ainsi qu'à Barcelone, Gronau et Lille.

## 2002

**20 décembre** - Dans le cadre du réseau EEJ, le «Clearing House» a été instauré auprès du CEC Luxembourg.

## 2005

Fusion du réseau des «Euroguichets » avec le réseau EEJ. Création du réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net).

## 2010

**17 février** - Nomination en tant que point de contact de la Directive Services.

## 2011

Le CEC Luxembourg célèbre son 20ème anniversaire.

## 2013

**13 mai** - Inauguration officielle des nouveaux locaux du CEC Luxembourg à Kalchesbréck.

## 2016

Le CEC Luxembourg célèbre son 25ème anniversaire.

**18 avril** - Le CEC entre dans le Code de la consommation luxembourgeois :

*Art. 412-3. Le CEC Luxembourg est nommé point de contact pour le règlement des litiges portant sur des demandes introduites via la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation opérée par la Commission européenne (ODR).*

Le CEC Luxembourg devient point de contact pour ADR.

## 2017

**1er janvier** - Le CEC Luxembourg devient le point de contact pour les consommateurs et professionnels dans le cadre du règlement sur la procédure européenne des petits litiges et la procédure européenne d'injonction de payer.

## 2019

**28 juin** - Par le règlement grand-ducal du 26 juin 2019, le CEC Luxembourg devient le point de contact officiel des consommateurs en matière de géoblocage.

## 2020

Le réseau ECC-Net fête ses 15 ans.

**Janvier** - Nomination officielle du CEC Luxembourg en tant qu'organisme d'alerte externe dans le cadre du Consumer Protection Cooperation Network (CPC).

**Juillet** - Déménagement du CEC Luxembourg dans ses nouveaux locaux situés route d'Arlon à Luxembourg-ville.

## 2021

Le CEC Luxembourg fête ses 30 ans.

# À VOS CÔTÉS DURANT LA PANDÉMIE

**L'année 2020** aura été une année particulière marquée par la pandémie de la COVID-19. L'équipe du CEC Luxembourg s'est adaptée à cette situation, le but étant d'assurer la continuité des services aussi bien en termes de présence qu'en termes de qualité.

**Notre stratégie d'adaptation s'est articulée autour de trois axes**



DE CHEZ EUX AUSSI.  
NOS EXPERTS SONT PRÊTS À VOUS AIDER

# VOUS POUVEZ COMPTER SUR NOUS

#STAYHOME



***“Even from home,  
we’re protecting  
consumers across  
Europe during  
the crisis.”***

***Karin Basenach,  
Directrice du  
CEC Luxembourg***





**LE CEC EN  
QUELQUES  
PHOTOS...**

# 6th Conference on aspects of European consumer law

4 octobre 2017



# 7th Conference on aspects of European consumer law

19 juin 2019



## Fête de l'Europe

13 mai 2017



## Braderie Luxembourg

04 septembre 2017



## Foire de l'étudiant

8 novembre 2018



## Foire Vakanz

17 janvier 2020



## Air Passenger Rights Day

18 juillet 2017



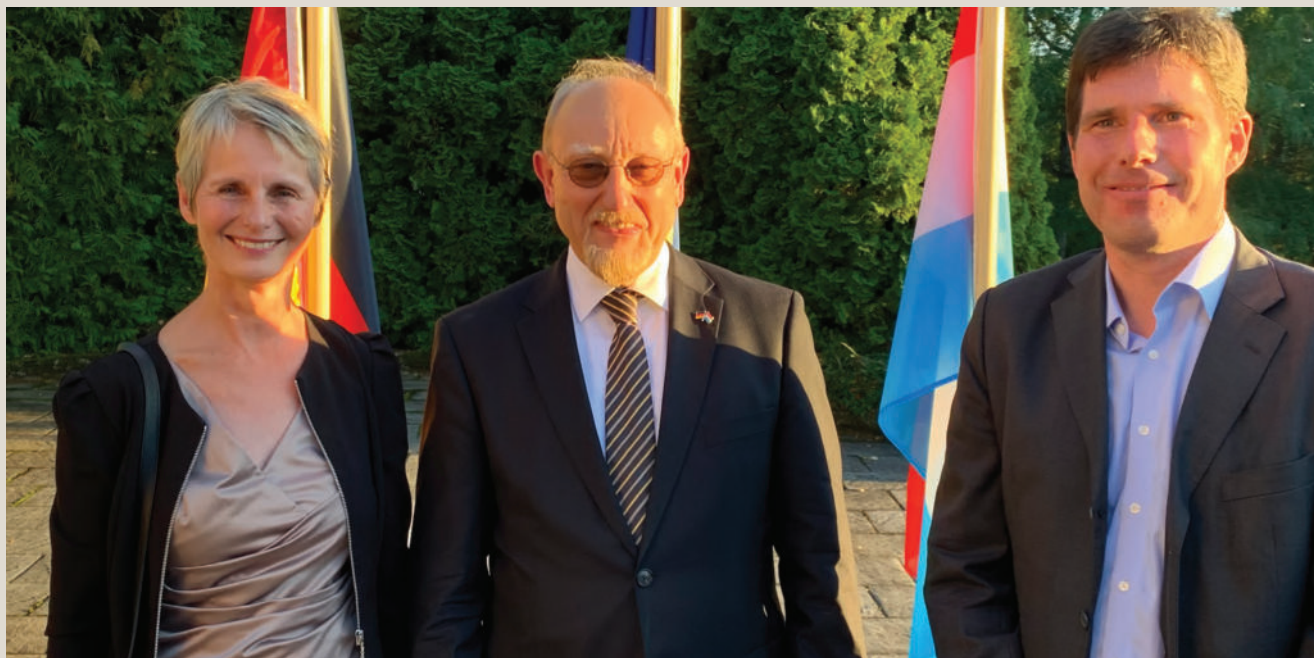
## Train Passenger Rights Day

17 avril 2018



## **Deutsche Botschaft**

15 mars 2019



## **ECC-Net**

6 juin 2019



# LES MIDIS DU CONSOMMATEUR EUROPÉEN

*Service national du Médiateur de la consommation*

28 novembre 2018



*Journée mondiale de la consommation*

15 mars 2019



## National Enforcement Body

4 décembre 2019



## Santé et environnement

26 février 2020



# LES PERLES...

« Ohne Ihre Unterstützung wäre das nicht gelungen. Deshalb möchte ich mich nochmals herzlich bei Ihnen für Ihre Arbeit bedanken. »

*Herr R, 28.01.2016*

« Je vous remercie du fond du coeur, ainsi que vos collègues, tant ici qu'en France, pour toutes vos interventions dans cette affaire. »

*Mme S, 17.07.2017*

« Please accept my sincere thanks for your assistance. Without your intervention this would never have happened. It is much appreciated.»

*Ms. D, 20.11.2019*

« You showed me high standard of professionalism. I'm really positively surprized to see such attitude. I didn't expect it at all. (...) »

*M. K, 09.03.2020*

« Dat huet jo dann alles geklappt. Villmools merci dass dir lech esou gutt a professionnel em eis gekëmmert hutt.»

*Frau R, 03.04.2020*

« Thank you very much for your email and for the extensive and very useful information provided. I really appreciate your support! »

*M. W, 04.07.2020*

« I cannot thank you enough for your hard work even during the ongoing pandemic ... So again, thank you so incredibly much!" »

*M. P, 06.07.2020*

« Am Numm vun der ganzer RTL Equipe, nach eng Kéier e grouse Merci fir Äer wäertvoll Hëllef gëschter beim Vakanzendag op Radio Lëtzebuerg! »

*RTL, 08.07.2020*

« Je vous remercie infiniment pour votre professionnalisme et dévouement dans cette affaire. »

*M. T, 17.09.2020*

« Thank you for your help. You work in highly professional manner, merci. »

*M. S, 30.09.2020*

« Nous tenons à vous remercier vivement car nous sommes persuadé que sans votre intervention les choses auraient été plus compliquées et peut-être même impossible. »

*M. et Mme D, 06.10.2020*

« Vielen Dank für Ihre sichtlichen Bemühungen. Es tut gut zu wissen, dass es eine so gute Unterstützung gibt. »

*Herr T, 28.10.2020*

« Thank you very much for your help and guidance on this matter. A lot has been achieved thanks to you. »

*Ms. G, 23.11.2020*



***Vos retours restent nos plus belles récompenses...***

***Merci !***

# LE CEC LUXEMBOURG VU PAR...

« Ich kenne das CEC seit es seine Tätigkeiten vor 30 Jahren aufgenommen hat. Mit immer steigender Integration der Wirtschaft in Europa gewinnen der länderübergreifende Konsumentenschutz und die Beratung immer weiter an Bedeutung. Gerade entlang der innereuropäischen Grenzen wie hier in der Großregion sind die Unzulänglichkeiten des gemeinsamen Marktes besonders zu spüren. Vielen Dank für die Unterstützung unserer Bürger und bleiben Sie weiter dran! »

« Je connais le CEC depuis le début de ses activités, il y a 30 ans. Avec l'intégration croissante de l'économie européenne, la protection des consommateurs et le conseil au niveau transfrontalier deviennent de plus en plus importants. Les carences du marché commun se font particulièrement sentir le long des frontières intérieures de l'Europe, comme ici dans la Grande Région. Merci beaucoup pour le soutien de nos citoyens et bonne continuation ! »

*Claude Turmes, Ministre de l'Énergie et de l'Aménagement du territoire*

« Que serait un pays comme le Luxembourg sans le marché intérieur ? Pour que l'Europe soit vécue comme une expérience positive, les équipes du CEC Luxembourg se sont engagées tout au long de ces trente années en faveur des consommateurs pour être près d'eux pour les informer sur leurs droits et les assister en cas de difficultés lors d'achats transfrontaliers. »

*Marie-Josée Ries, Conseillère Ministère de la Protection des consommateurs, Présidente du conseil de gérance du CEC GIE Luxembourg*

« Au nom de la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg, je voudrais remercier chaleureusement le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg pour son inlassable engagement auprès des consommateurs et la persévérance de son rôle de médiateur. Au fil des ans, notre collaboration avec Mme Basenach et son équipe s'est avérée un véritable succès. Notre cycle de conférences des Midis du Consommateur européen, les nombreux stands d'information que nous avons tenus ensemble ou leur permanence au service des citoyens à la Maison de l'Union européenne durant de nombreuses années : tant d'actions menées en faveur du consommateur. Je ne peux que féliciter et encourager la dynamique équipe du Centre Européen des Consommateurs Luxembourg pour les 30 ans à venir ! »

*Stephan Koppelberg, Représentant f.f. de la Commission européenne au Luxembourg*

« Le CEC luxembourgeois en est l'illustration parfaite de la capacité de l'Europe à être proche de ses citoyens. Au-delà de l'aide apportée aux consommateurs luxembourgeois relativement aux problèmes rencontrés dans leur vie de tous les jours, le centre mène également une politique d'information et d'éducation dynamique et efficace en matière de droits des consommateurs. Il a grandement contribué au succès de la Clinique de droit de la consommation de l'Université en soutenant sa création et son développement. C'est toujours un plaisir de collaborer avec le CEC. Joyeux anniversaire ! »

*Elise Poillot, Professeur en droit civil  
Co-director of the LLM in European Private Law  
Directrice de la clinique transfrontière de droit de la consommation*

« Le CEC Luxembourg est devenu au fil des ans un acteur incontournable du droit de la consommation européen. Il restera un interlocuteur de choix pour la clc sur toutes les questions impactant les consommateurs au Luxembourg. En effet, ses consommateurs, sont nos clients. »

*Nicolas Henckes, Directeur du CLC*

« Les Euroguichets-Consommateur devenus Centres Européens des Consommateurs ont vu le jour grâce à la volonté et aux efforts d'une poignée de personnes à Lille et à Luxembourg, notamment à l'ULC. C'était à l'aube du Marché Unique sans frontières en 1992 à la recherche de partenariats transfrontaliers. La promotion de l'économie circulaire et de proximité devrait raviver ces racines historiques. »

*Bob Schmitz, ULC  
Conseiller aux affaires européennes*

« Cher CEC, Toutes mes félicitations pour ton anniversaire! Notre coopération ces quatre dernières années fut un réel plaisir et une inspiration en termes de professionnalisme et de compétence. Un grand MERCI et mes meilleurs vœux pour l'avenir. »

*Claude Fellens, Médiateur de la consommation*

« Ein qualitativ gutes und breites Angebot an Waren und Dienstleistungen auf dem europäischen Binnenmarkt und einen hohen Schutz für Verbraucherinnen und Verbraucher – dafür hat das Europaparlament erfolgreich gekämpft. Gerade hier in Luxemburg, wo Grenzen im Alltag von vielen täglich zum Arbeiten, Einkaufen, Studieren oder Arbeiten überschritten werden, ist dies ein enormer Vorteil für uns alle. Ich freue mich, dass wir mit dem Europäischen Verbraucherzentrum Luxemburg eine hervorragende Anlaufstelle haben, die über unsere Rechte informiert, uns aber auch hilft, falls es mal Probleme gibt. »

*Christoph Schroeder, Chef du bureau d'Information du Parlement européen*

« Les origines du Centre Européen des Consommateurs Luxembourg remontent à l'année 1991. En effet, le prédécesseur de l'actuel CEC a été l'Euroguichet Consommateurs, département créé au sein de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs il y a 30 ans, spécialement dans le but de traiter des litiges de consommation transfrontaliers.

Par après, la dénomination a été changée en « Centre Européen des Consommateurs Luxembourg », appelé à s'occuper plus intensément de la mise en application de la législation européenne. Depuis 2003, la forme juridique du CEC est celle d'un Groupement d'Intérêt Economique, créée par l'Etat luxembourgeois et l'ULC, avec une large contribution financière de la Commission européenne. Aujourd'hui, le CEC s'intègre dans un réseau de 30 Centres Européens des Consommateurs dans l'Union européenne. A l'occasion de son 30ième anniversaire, je tiens à présenter à toute son équipe mes félicitations et encouragements. »

*Nico Hoffmann, Président de l'ULC*

«Die Arbeit mit dem Europäischen Verbraucherzentrum Luxemburg hat in den vergangenen 30 Jahren stets das Wohl des Verbrauchers in den Mittelpunkt gestellt. Insbesondere bei der Hilfestellung gegenüber Großkonzernen, die in Luxemburg Ihren Firmensitz haben, konnte das EVZ Luxemburg stets die Interessen des „kleinen Mannes“ hervorragend vertreten und so außergerichtlich einen wichtigen Beitrag zur Rechtsdurchsetzung in Europa leisten. Ich gratuliere dem EVZ Luxemburg, seiner Direktorin und dem gesamten Team zu ihrem exzellenten Beitrag für den Verbraucherschutz, insbesondere in diesen schwierigen Zeiten. »

*Georg Mentschl, Direktor, Europäisches Verbraucherzentrum Österreich*

# OUR OFFICE


---

Centre Européen des Consommateurs GIE  
271, route d'Arlon  
L-1150 Luxembourg

Open from 9 AM to 4 PM

# CONTACT

---

 +352 26 84 64 1

[info@cecluxembourg.lu](mailto:info@cecluxembourg.lu)

[cecluxembourg.lu](http://cecluxembourg.lu)





**Mentions légales**

Textes : CEC Luxembourg  
Layout : CEC Luxembourg  
Photos : CEC Luxembourg  
© CEC Luxembourg 2020



Co-funded by  
the European Union

Avec le soutien financier du Ministère de la Protection des consommateurs  
et de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC).

The content of this brochure 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 Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency (CHAFEA) 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.

This publication was funded by the European Union's Consumer Programme (2014-2020).