

Centre Européen
des Consommateurs
Luxembourg



CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS GIE
LUXEMBOURG

RAPPORT ANNUEL

2022

IMPRINT

LEGAL INFORMATION

The content of this report 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.

Publisher: European Consumer Centre GIE Luxembourg

Layout & Design: Susanne Haas | **Illustrations:** Susanne Haas, Sélène Tiriou

Layout & Design Editing: Pauline Champenois

Texts: Pauline Champenois

Editing: Gaëtane Frey, Karin Basenach

Credits: Icons created by Freepik, Geekclick, Dighital, Mans hagraphics from www.flaticon.com

Production Date: February 2022

Co-funded by
the European Union



TABLE DES MATIÈRES

Le Centre Européen des Consommateurs GIE Luxembourg (CEC Luxembourg) a le plaisir de vous présenter une synthèse des chiffres clés de 2022, des expériences vécues par les consommateurs, ainsi que de ses activités.

04	Édito	19	Bilan 2022
05	Notre mission	20	Dans quelles situations les consommateurs ont-ils eu recours aux services du CEC Luxembourg ?
06	Présentation du CEC		
07	Historique	22	Top 3 des secteurs les plus litigieux
08	Gouvernance	23	Nouveau site web
09	Nos co-financeurs	24	Couverture médiatique
10	Réseau ECC-Net	25	Événements
11	Le CEC : points de contact	30	Nos conseils aux consommateurs
14	Ressources humaines	33	Retour des consommateurs
18	Infos & feedback des consommateurs	35	Conclusion

**ÉDITO**

Karin Basenach

Directrice

Durant l'année 2022, le Centre Européen des Consommateurs GIE Luxembourg a été une fois de plus au service des consommateurs et est fier d'avoir pu répondre à plus de 4 000 demandes sur de nombreux sujets de consommation transfrontalière.

En effet, tout au long de l'année, l'équipe du CEC Luxembourg, en collaboration avec notre réseau européen, s'est employée pour être au plus proche des consommateurs et pour leur fournir les connaissances nécessaires pour exercer leurs droits et prendre des décisions d'achat en connaissance de cause.

Dans ce rapport annuel, exclusivement disponible en version digitale, vous retrouverez l'essentiel de nos engagements de 2022, un résumé des expériences vécues par les consommateurs, mais également des informations détaillées sur les nombreuses activités et événements que nous avons réalisés.

Pour l'année 2023, le CEC Luxembourg continuera à défendre avec enthousiasme les droits des consommateurs en Europe !

Notre Mission

Le Centre Européen des
Consommateurs Luxembourg
a pour mission d'informer, de
conseiller et d'assister
gratuitement les résidents
luxembourgeois et européens
dans leurs litiges de
consommation transfrontaliers.



CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS GIE LUXEMBOURG

CONTACT

CEC Luxembourg

271, route d'Arlon
L-1150 Luxembourg

info@cecluxembourg.lu

www.cecluxembourg.lu

TEAM

1 Directrice

1 Directrice adjointe

9 Juristes

1 Chargée de
Communication

1 Assistante

Le CEC Luxembourg se présente sous
la forme d'un GIE - Groupement
d'intérêt économique.

ABOUT US

Le Grand-Duché de Luxembourg se caractérise par une grande diversité culturelle et linguistique. Il est le siège de nombreuses institutions européennes, entreprises internationales et accueille quotidiennement de nombreux frontaliers.

Tout cela se retrouve dans le travail du CEC Luxembourg et de son équipe internationale de juristes. Vivre l'Europe, jour après jour.

Karin Basenach

Directrice

"Motivation, engagement, esprit d'équipe, excellente expertise basée sur la longue expérience de l'équipe, tels sont les points forts du CEC Luxembourg. En faire partie et faire partie du réseau ECC-Net ne peut être considéré que comme un enrichissement."



HISTORIQUE

1991

Création de l'«Euroguichet-Consommateur» au Luxembourg.

2003

Le CEC Luxembourg devient un « Groupement d'Intérêt Economique - GIE ».

2005

Création du réseau ECC-Net (Fusion du réseau des « Euroguichets » avec l'EEJ-Net, European Extra Judicial Network).

2020

Le CEC Luxembourg emménage au 271, route d'Arlon 1150 Luxembourg.

2021

Le CEC Luxembourg fête ses 30 ans.

2022

Nouveau record, avec 4110 dossiers traités.

À l'exception de l'année „coronavirus“ en 2020.

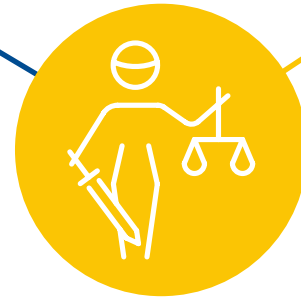
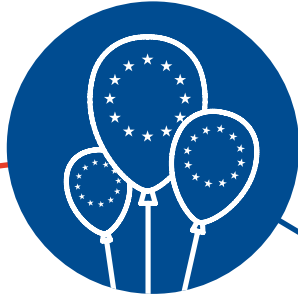


GOUVERNANCE

Le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg - Groupement d'Intérêt Économique (GIE) est administré par un conseil de gérance composé de 6 membres :
(composition au 31.12.2022)

- Marie-Josée RIES, 271 Route d'Arlon, L- 1150 Luxembourg
- Sandra DA CRUZ, 271 Route d'Arlon, L- 1150 Luxembourg
- Dominique GUROV, 19-21, boulevard Royal, L- 2914 Luxembourg
 - Nico HOFFMANN, 55, rue des Bruyères, L- 1274 Howald
 - Guy GOEDERT, 55, rue des Bruyères, L- 1274 Howald
 - Marcel LASCHETTE, 55, rue des Bruyères, L- 1274 Howald

Ce mandat conféré au GIE d'opérer comme CEC Luxembourg est régulièrement renouvelé par le Ministère de la Protection des consommateurs et est compétent pour la période allant de 2021 à 2027. Cette procédure de désignation répond aux critères d'éligibilité demandés par la Commission européenne et garantit par sa démarche la transparence requise.



NOS CO-FINANCEURS

Le CEC Luxembourg est soutenu financièrement par la Commission européenne, l'État luxembourgeois (Ministère de la Protection des consommateurs) ainsi que par l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC).

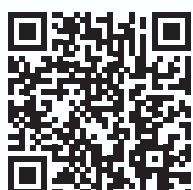


LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Protection
des consommateurs



RÉSEAU ECC-NET

Le CEC Luxembourg fait partie d'un réseau de 29 Centres Européens des Consommateurs, répartis dans l'Union européenne ainsi qu'en Islande et en Norvège (European Consumer Centres Network – ECC-Net). Le réseau des CEC coopère également avec le Centre International des Consommateurs au Royaume-Uni.



Scanner pour plus d'informations
sur notre réseau !

LE CEC : POINTS DE CONTACT

Le CEC Luxembourg est le point de contact national d'assistance :

La Directive Services

Depuis 2010, le CEC Luxembourg a été désigné comme point de contact pour informer de manière générale les consommateurs qui veulent faire appel aux services d'un prestataire établi dans un autre État membre de l'Union européenne. Cette information peut porter sur les exigences applicables dans les autres États membres quant à l'accès aux activités de services et à leur exercice, en particulier celles qui ont trait à la protection des consommateurs, mais également sur les voies de recours disponibles en cas de litiges entre un prestataire et un destinataire (article 21 de la directive).

Le Règlement des Litiges en Ligne (RLL)

Le règlement ODR est une plateforme en ligne à l'échelle européenne pour les litiges qui découlent de transactions en ligne. La plateforme propose de relier toutes les entités nationales de règlement alternatif des litiges et fonctionne dans toutes les langues officielles de l'Union européenne. Elle est opérationnelle depuis le 15 février 2016 et constitue désormais un instrument supplémentaire à la disposition des consommateurs et des professionnels désirant engager une procédure de résolution à l'amiable en ligne de leur litige national ou transfrontalier.



La procédure européenne d'injonction de payer

Depuis janvier 2017, le CEC Luxembourg est le point de contact pour les consommateurs et professionnels pour la procédure européenne d'injonction de payer. Cette procédure permet de récupérer une somme d'argent incontestablement due par un débiteur établi à l'étranger. Elle simplifie, accélère et réduit les coûts des litiges transfrontaliers sur les créances pécuniaires incontestées en matière civile et commerciale. Elle est applicable dans tous les Etats membres de l'Union européenne, à l'exception du Danemark.

La procédure européenne de règlement des petits litiges

Depuis 2017, la procédure européenne de règlement des petits litiges vise à améliorer l'accès à la justice en simplifiant les procédures de règlement des litiges transfrontaliers en matière civile et commerciale dont le montant ne dépasse pas 5 000 €.

Cette procédure peut être utilisée lorsque vous avez un litige avec un professionnel établi dans un autre État membre, à l'exception du Danemark, en envoyant un formulaire type au tribunal compétent.

Le Geoblocking

Depuis le 2019, les consommateurs luxembourgeois peuvent contacter le CEC Luxembourg, par exemple, dans les cas suivants :

- lorsque les consommateurs sont redirigés vers le site web de leur pays de résidence lorsqu'ils font leurs achats en ligne, sans avoir donné leur consentement préalable,
- lorsque les consommateurs ne peuvent pas faire leurs achats sur des sites web étrangers dans les mêmes conditions que les consommateurs du pays,
- lorsque les cartes de crédit luxembourgeoises sont refusées lors du paiement.

L'Organisme d'alerte externe

Depuis 2020, le CEC Luxembourg a été désigné comme organisme d'alerte externe et est ainsi habilité à lancer des alertes aux autorités compétentes pour agir efficacement à l'encontre des professionnels qui ne respecteraient pas les droits de l'Union européenne en matière de consommation, en vertu du Règlement européen 2017/2394 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs.



RESSOURCES HUMAINES

13 salariés

54%

des collaborateurs sont
des femmes.



46%

des collaborateurs sont
des hommes.

Langues parlées



Ancienneté des collaborateurs



8 ans

âge moyen d'ancienneté
des collaborateurs.

Team



Karin Basenach
Directrice



Gaëtane Frey
Directrice adjointe



Nathalie Oliveira
Assistante



Pauline Champenois
Responsable Communication



Julie Jasson
Juriste



Christoph Neisius
Juriste



Jean-Loup Stradella
Juriste



Kelly Mulombe
Juriste



Kevin Wiseler
Juriste



Cédric Arnasalon
Juriste



**Antonin Georgery-
Terrazzani**
Juriste



Laura Haas
Juriste



Bradley Lawson
Juriste



INFOS & FEEDBACK DES CONSOMMATEURS

En 2022, le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg a réalisé une enquête de satisfaction auprès de 1293 consommateurs, à laquelle 510 consommateurs ont répondu. L'enquête a été réalisée en anglais, français et allemand par le biais du système d'enquête de l'Union Européenne.

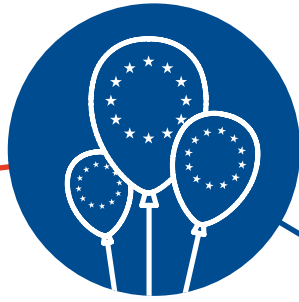
Conclusions générales de l'enquête

Sur les 510 répondants, 59% sont des hommes et 41% sont des femmes. La majorité des répondants se situent dans la tranche d'âge des plus de 50 ans, suivie des 35-49 ans.

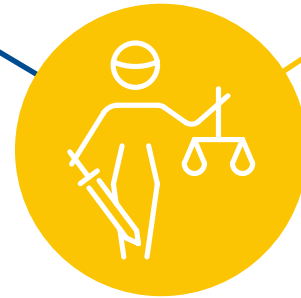
Le taux de satisfaction globale est de **96,10%** (66,67% extrêmement satisfaits, 23,42% très satisfaits, 6,01% légèrement satisfaits), ce qui correspond à notre volonté d'offrir les meilleurs services possibles aux consommateurs.

96%

**est le taux de satisfaction globale
attribué par les consommateurs**



BILAN 2022



4110
est le nombre de dossiers
traités par le CEC Luxembourg en 2022

Durant l'année 2022, le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg a été une fois de plus au service des consommateurs, avec **4110 dossiers traités**, ce qui marque un nouveau record, à l'exception de l'année „coronavirus“ en 2020.

En effet, tout au long de l'année, l'équipe du CEC Luxembourg a continué d'informer, de conseiller et d'assister les consommateurs dans leurs litiges transfrontaliers et a permis aux consommateurs de récupérer la somme de **568.100€**. Ce montant a été obtenu dans des cas où le CEC a soit aidé les consommateurs à se faire rembourser par un professionnel, soit à obtenir réparation, soit aidé les consommateurs à se défendre contre une créance injustifiée d'un professionnel.

DANS QUELLES SITUATIONS LES CONSOMMATEURS ONT-ILS EU RECOURS AUX SERVICES DU CEC LUXEMBOURG ?



Louise* réserve un voyage à forfait pour sa famille, en mai 2022, direction la Turquie.

Le jour J, toute la famille se présente à l'aéroport en plein milieu de la nuit pour leur vol, qui est à 4h30 du matin.

Quelle a été leur surprise en arrivant à l'aéroport et en ne voyant pas leur vol sur l'écran d'accueil. Louise tente donc désespérément de contacter son agence de voyages, mais sans succès. Ils sont donc contraints de dire au revoir à leur semaine de rêve. Quelques jours plus tard, l'agence envoie à Louise une facture pour ce voyage.

Le CEC Luxembourg et son réseau ont collaboré pour défendre cette famille.

Finalement, cette consommatrice a obtenu un remboursement complet du prix payé à l'agence de voyages.

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



Pour leur mariage, Martin et Simon* signent un devis de plus de 17 000€ avec un traiteur belge et versent un acompte de 2 500€. Malheureusement, ce mariage étant prévu en mars 2020, le covid19 les oblige à reporter cet heureux événement. Après discussions, le traiteur accepte de reporter le montant de l'acompte. Cependant, pour leur nouvelle date, le même devis a augmenté de presque 10 000€. Dans ces conditions, les 2 amoureux décident donc de changer de traiteur. Cependant, celui-ci ne veut pas leur rembourser leur acompte initialement payé.

Ils ont donc contacté le CEC Luxembourg pour bénéficier d'un accompagnement gratuit. Après partage de ce cas dans notre réseau, et plus particulièrement avec le CEC Belgique, le traiteur en question a finalement accepté de rembourser l'acompte aux futurs mariés.



Valentina* achète une moto d'occasion dans un garage à Nancy, au prix de 5 000€. Le vendeur doit lui fournir le certificat d'immatriculation original, pour qu'elle puisse immatriculer sa nouvelle moto au Luxembourg. Malheureusement, le vendeur ne lui fournit pas ce document. Deux ans plus tard, ses demandes n'aboutissent toujours pas. Valentina nous a contactés pour demander de l'aide. Après intervention du CEC Luxembourg, et partage de ce cas avec le CEC France, elle a enfin obtenu tous les documents nécessaires et a pu immatriculer sa moto, à son nom, au Luxembourg.

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

TOP 3 DES SECTEURS LES PLUS LITIGIEUX

1. **Le tourisme**, comprenant les domaines suivants : voyage à forfait, logement, voyage en train, en bus et en bateau – regroupant 28% des plaintes traitées,
2. **Le transport aérien**, regroupant 14% des plaintes traitées,
3. **L'achat et la réparation de véhicules d'occasion**, regroupant 4,5% des plaintes traitées.

Dans le cadre des plaintes soumises au CEC Luxembourg, on constate que les vendeurs mis en cause résident majoritairement en Allemagne, en France, aux Pays-Bas et en 4e position, en Belgique.



Tourisme



Transport aérien



Véhicules
d'occasion

NOUVEAU SITE WEB

LE CEC S'OFFRE UN NOUVEAU SITE WEB !

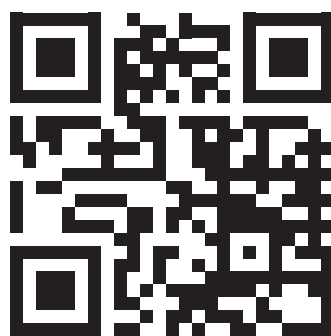
2022, a aussi été l'année de lancement d'un nouveau site internet, entièrement repensé pour simplifier l'accès à l'information et faciliter les démarches des consommateurs dans leurs litiges transfrontaliers.



Navigation simplifiée, vue d'ensemble claire des domaines de compétences du CEC Luxembourg et mise en valeur des formulaires de contact, sont les 3 atouts de cette nouvelle vitrine.

Avec ce nouveau site, disponible en 3 langues, le CEC souhaite illustrer sa volonté d'accompagner davantage les consommateurs et être un réel interlocuteur dans le domaine du droit européen de la consommation.

www.cecluxembourg.lu



BONNE
VISITE

COUVERTURE MÉDIATIQUE

Le CEC œuvre comme expert dans le domaine du droit européen de la consommation au Luxembourg et est disponible pour toute demande presse !



**45 articles de presse recensés dans les médias
en 2022**
(parutions presse papier et digital, radio et TV)



**11 communiqués de presse envoyés
en 2022**
(en français, anglais et allemand)



**6 infosheets publiées sur notre site web
en 2022**
(en français, anglais et allemand)

ÉVÈNEMENTS

En 2022, le CEC Luxembourg a eu le plaisir de rencontrer les consommateurs du Luxembourg et d'aborder avec eux différentes thématiques liées au droit européen de la consommation.



LES „MIDIS DU CONSOMMATEUR“

4 „Midis du Consommateur Européen“ ont été organisés par le CEC, en collaboration avec la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg et le Bureau d'information du Parlement européen au Luxembourg.



„Midi du Consommateur Européen“ - 26 octobre 2022

16.03.2022

**Le nouvel agenda européen du consommateur
– Journée mondiale de la consommation**

•

20.04.2022

Procédure de recours collectif

•

18.05.2022

**Consommation durable : le label écologique européen
fête ses 30 ans**

•

26.10.2022

La réponse de l'UE face à la crise énergétique



3 GROUPES DE VISITEURS

Le CEC Luxembourg a accueilli 3 groupes de visiteurs en 2022, qui ont pu en apprendre davantage sur le CEC et son réseau européen.



Groupe de
visiteurs - 21
septembre 2022



FOIRES & SALON

Nous avons été présents à Luxairport, à l'occasion du « Air Passengers Rights Day » (15.07.2022), ainsi qu'à la Journée de l'Europe (09.05.2022).



Journée de l'Europe - 9 mai 2022



Air Passengers Rights Day - 15 juillet 2022



5 RENCONTRES INTER-CEC

Le CEC Luxembourg a pu partager son expérience, ainsi que les bonnes pratiques au sein de son réseau ECC-Net.

6 & 7 octobre 2022

Rencontre avec les Responsables Communication du réseau lors d'un ECC-Net Communication Workshop à Varsovie, où nous avons abordé de nombreuses thématiques de communication digitale, avec le soutien de l'Expert communication du Parlement Européen, Ben Ray

•

17 & 18 octobre 2022

Rencontre avec le CEC Chypre, le CEC Irlande, le CEC Italie, le CEC Pays-Bas, le CEC Portugal et le CEC Suède lors d'une study visit à Utrecht, pour discuter ensemble des objectifs du site www.eccnet.eu, ainsi que de son audience

•

25 octobre 2022

Une « online Campfire Conversation », où nous avons eu l'occasion de partager les best practices interne de chaque centre européen

•

22 novembre 2022

Rencontre avec le CEC Portugal, lors d'une study visit à Lisbonne

•

5 décembre 2022

Rencontre avec le CEC France, lors d'une study visit à Strasbourg



study visit à Utrecht - 18 octobre 2022

NOS CONSEILS AUX CONSOMMATEURS

Durant 2022, nous avons produit et mis à jour différentes fiches d'informations destinées à informer et conseiller sur divers sujets de consommation, comme par exemple :

Le drop-shipping

Commander sur internet c'est facile et pratique. Il faut toutefois être vigilant notamment parce que de plus en plus de vendeurs en ligne pratiquent le « drop-shipping ». Dans le drop-shipping, le vendeur ne possède aucun stock et les commandes sont envoyées directement aux consommateurs par le fabricant. Les sites de drop-shipping sont totalement légaux et sont régulièrement promus par les influenceurs sur les réseaux sociaux. Malheureusement, cette pratique peut réserver de très mauvaises surprises !



La garantie

Il existe deux types de garantie :

- la garantie commerciale, qui est une garantie facultative, offerte par un professionnel,
- la garantie légale, qui est une garantie obligatoire par la loi et qui protège l'acheteur des défauts des biens acquis. Elle couvre tout bien de consommation.



Vos droits en cas de retards, pertes ou détérioration de bagages

En cas de retard, perte ou détérioration des bagages, ce sont des Conventions Internationales qui s'appliquent. Elles délimitent la responsabilité du transporteur aérien et posent des délais stricts pour la réclamation des dommages qui résultent d'un incident relatif aux bagages. Retrouvez tous nos conseils pratiques sur ce sujet sur notre site internet.



Voyage organisé (voyage à forfait) & prestations de voyage liées



Le voyage à forfait, aussi appelé voyage organisé, est un ensemble de prestations touristiques proposé par un tour opérateur. Il peut s'agir de séjours « clé en main » ou d'un séjour composé d'une sélection d'éléments personnalisés proposés par un professionnel. Depuis le 1^{er} juillet 2018, date de la transposition de la directive (UE) 2015/2302, les consommateurs qui réservent des voyages à forfait bénéficient d'un renforcement de leurs droits. Plus d'informations online.

Vos droits en cas de refus d'embarquement, d'annulation, d'avancement ou de retard de vol

Afin de mieux protéger les passagers, l'Union européenne a adopté le Règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 garantissant un certain nombre de droits aux passagers aériens. Plus d'informations dans notre infosheet correspondante.



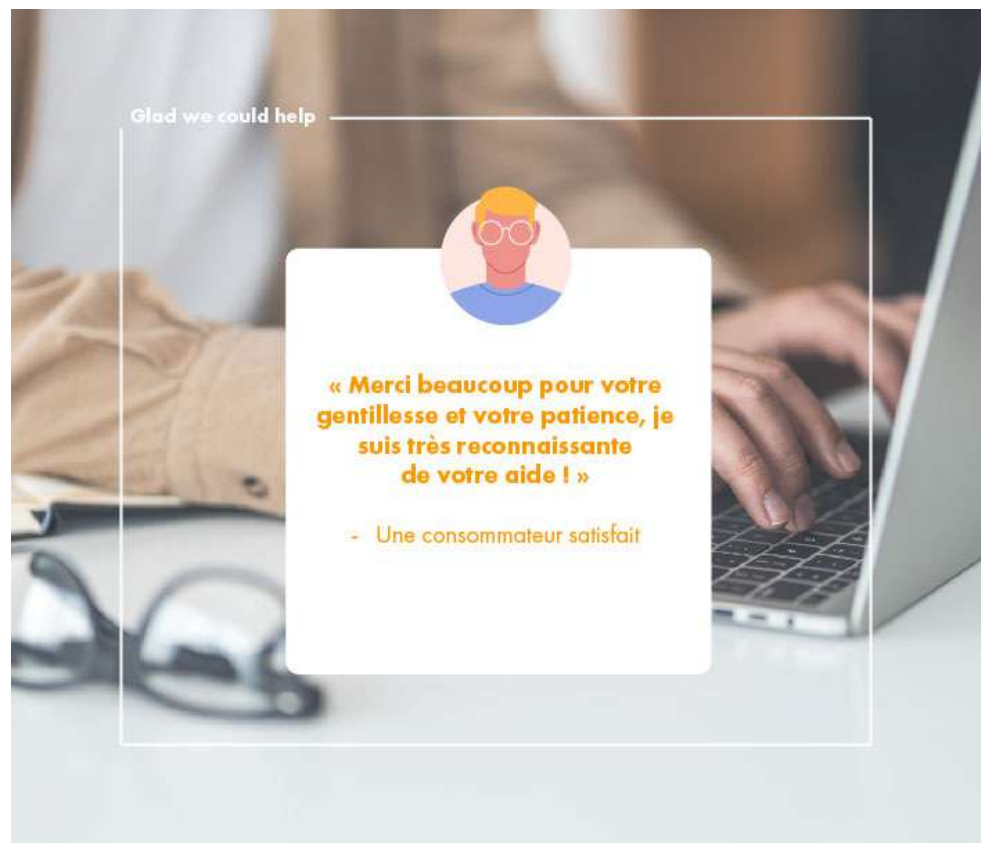
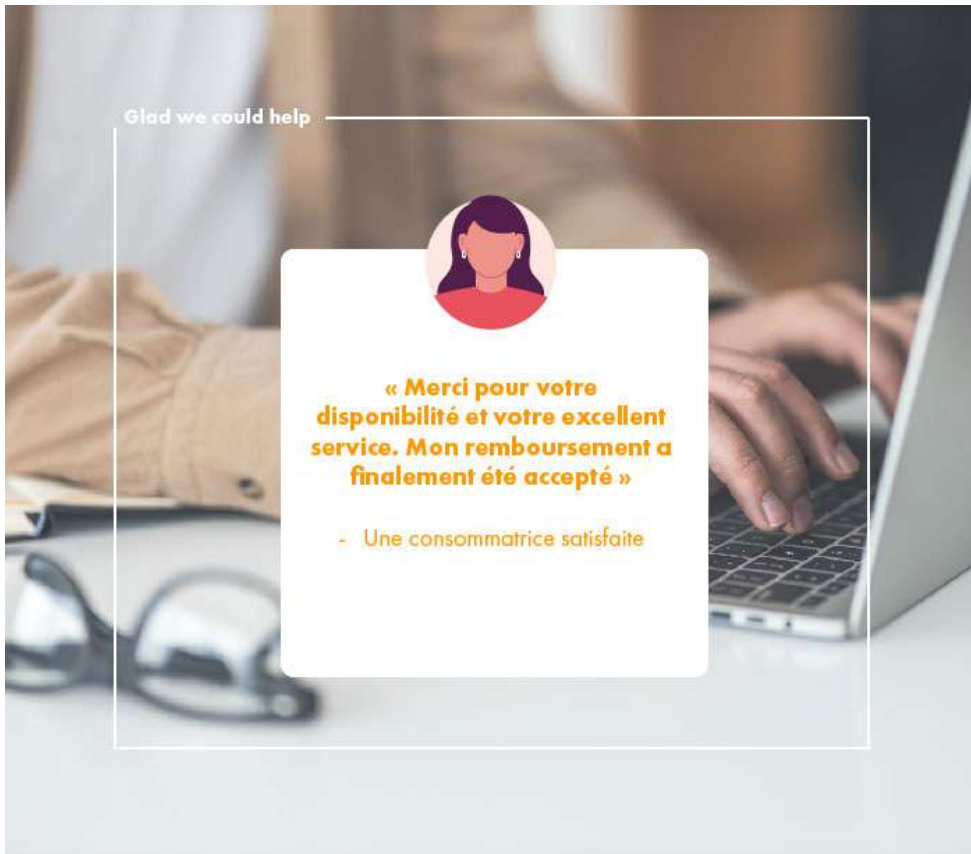
Droits des passagers en bus



Depuis 2013, le règlement de l'Union Européenne relatif aux droits des passagers voyageant en autocar (Règlement (UE) n° 181/2011) régit les droits des voyageurs en autobus et autocar. Plus d'informations dans notre infosheet correspondante.

Consultez toutes nos publications sur :
www.cecluxembourg.lu/publications

RETOUR DES CONSOMMATEURS



Glad we could help



« Je viens de recevoir ce matin, le remboursement de 1422.40€ de la part de la compagnie aérienne. Je suis tout à fait conscient que, sans votre intervention et votre aide, cette somme était définitivement perdue. Je voulais donc vous remercier pour cet appui et pour les innombrables mails partagés. »

- Une consommateur satisfait

Glad we could help



« Merci beaucoup pour votre aide, votre gentillesse et votre patience ! Je suis très contente de votre travail et je vous remercie votre équipe de tout cœur. »

- Une consommatrice satisfaite

VOTRE VOL EST ANNULÉ OU RETARDÉ, VOTRE
ACHAT EN LIGNE NE S'EST PAS DÉROULÉ COMME
CONVENU, VOUS ÊTES VICTIME D'UNE ARNAQUE,
VOUS RENCONTREZ UN SOUCI LORS DE LA
LIVRAISON OU, DE MANIÈRE GÉNÉRALE, VOS DROITS
DE CONSOMMATEURS N'ONT PAS ÉTÉ RESPECTÉS EN
EUROPE ?

**LE CEC LUXEMBOURG EST DISPONIBLE
GRATUITEMENT POUR VOUS AIDER !**

www.cecluxembourg.lu