



## Communiqué de presse Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

Luxembourg, le 18 janvier 2023

### Le CEC Luxembourg fait le bilan de l'année 2022 et marque un nouveau record de dossiers traités

**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 aidé les consommateurs à se défendre contre une créance injustifiée d'un professionnel.**

**Ces litiges transfrontaliers concernent les domaines suivants :**

- 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 le plus souvent mis en cause résident majoritairement en Allemagne, en France, aux Pays-Bas et en 4<sup>e</sup> position, en Belgique.**

**Pour conclure, nous rappelons également que 2022 a été marqué par le lancement de notre nouveau site web, qui a pour mission d'accompagner davantage les consommateurs dans le domaine du droit européen de la consommation.**

**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 (European Consumer Centres Network ECC-Net) établi dans tous les pays membres de l'Union européenne ainsi qu'en Islande et en Norvège. Le réseau ECC-Net coopère également avec le Centre International des Consommateurs au Royaume-Uni. Nous informons les consommateurs à propos du droit européen de la consommation et les assistons dans le règlement de litiges de consommation à caractère transfrontalier. Nos services sont gratuits. Le CEC Luxembourg est soutenu financièrement par la Commission européenne, l'État luxembourgeois (Ministère de la Protection des consommateurs) ainsi que par l'ULC.

Co-funded by the  
European Union



Aide et conseil pour  
les consommateurs  
en Europe  
ECC-Net  
Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

## Contact Presse

**Karin Basenach, Directrice au [Centre Européen des Consommateurs Luxembourg](#)**

Mail : [basenach@cecluxembourg.lu](mailto:basenach@cecluxembourg.lu) - Tél.: +352 621 359 683