

1 DÉCEMBRE 2025

CHRISTOPHE BIRAUD COORDINATEUR ET INITIATEUR DE LA COMMUNAUTÉ DES FRANÇAIS DU LUXEMBOURG

Centre Européen des Consommateurs Luxembourg : un service gratuit et essentiel pour tous les résidents

Salon des Frontaliers – 13 novembre 2025, centre commercial Cloche d'Or

À l'occasion du Salon des Frontaliers 2025 au centre commercial Cloche d'Or, nous avons rencontré Cédric et Jean-Loup, représentants du Centre Européen des Consommateurs Luxembourg (CEC Luxembourg). Leur mission reste méconnue, alors même qu'elle constitue une ressource précieuse pour tous les résidents : accompagner gratuitement les consommateurs dans leurs litiges transfrontaliers au sein de l'Union européenne.

Le CEC Luxembourg, c'est quoi exactement ?

Le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg fait partie d'un large réseau européen :

→ 29 centres répartis dans tous les pays de l'Union européenne, ainsi que Norvège et Islande.

Ce réseau permet d'aider les consommateurs à résoudre des litiges impliquant un professionnel situé dans un autre pays européen.

Cédric, juriste spécialisé depuis 6 ans, résume leur rôle :

« Notre mission est de conseiller, assister et accompagner les consommateurs dans leurs litiges transfrontaliers. Nous analysons les dossiers, expliquons les droits applicables et intervenons auprès des entreprises étrangères. »

Qui peut contacter le CEC ?

Une précision importante apportée par Jean-Loup :

✓ Le service est accessible quel que soit votre pays d'origine,

✓ Dès lors que vous êtes résident au Luxembourg,

✓ Et que votre litige concerne un professionnel situé dans un autre pays de l'Union européenne, en Norvège ou en Islande.

Autrement dit, un Français, Italien, Portugais, Belge ou toute autre nationalité vivant au Luxembourg bénéficie du même accompagnement gratuit.

Un service totalement gratuit

L'un des points essentiels confirmés sur le stand :

Le CEC Luxembourg est 100 % gratuit pour tous les consommateurs.

Aucun frais, aucune surprise : leur rôle est purement informatif, juridique et préventif.

Ils interviennent notamment pour :

- Achats en ligne à l'étranger
- Réservations d'hôtels ou de voyages
- Location de voitures
- Litiges avec compagnies aériennes
- Garanties et retours produits
- Escroqueries commerciales transfrontalières

Pourquoi leur intervention est précieuse ?

Dans un pays comme le Luxembourg, où des dizaines de milliers de résidents effectuent régulièrement des achats ou souscrivent des services dans d'autres pays, les litiges transfrontaliers sont fréquents.

Le CEC évite aux consommateurs de se retrouver seuls face à des démarches complexes dans une autre langue, et facilite la résolution rapide des dossiers.

Comment contacter le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg ?

Pour toute demande :

Site officiel : www.cecluxembourg.lu

E-mail : info@cecluxembourg.lu

Téléphone : +352 26 84 64-1

Bureau : Luxembourg-ville (information mise à jour disponible sur leur site)

Leur message final

Cédric et Jean-Loup rappellent l'importance de la prévention, notamment lors d'événements comme le Salon des Frontaliers où ils rencontrent directement les consommateurs :

« N'hésitez jamais à nous contacter avant d'engager une procédure ou si vous avez un doute. Notre rôle est de vous éviter les mauvaises surprises. »



Connaissez-vous vos droits en tant que voyageurs européens ?

Les réflexes à avoir pour acheter en toute sécurité, en ligne ou en magasin.

Télécommunication, Services financiers, Dating et Santé : tout savoir.

Nos informations quant à la vente ou la location d'un véhicule dans un autre pays européen.

Acheter ou louer un bien dans un autre pays que son pays de résidence peut engendrer quelques questions.

Nos astuces pour éviter les pièges.

Nous mettons en lumière les meilleures pratiques durables en Europe.

Résoudre vos litiges, en dehors d'une action en justice.

Renseignez-vous sur les droits des personnes à mobilité réduite.

Partager :



chargement...

Salon des Frontaliers au Luxembourg 2025 : c'est aujourd'hui jeudi 13 novembre à la Cloche d'Or 13 novembre 2025 Dans 'Afal'

La Communauté des Français du Luxembourg au Salon des Frontaliers 2025 : rencontres, échanges et photos 14 novembre 2025 Dans 'Accueil'

Au cœur de l'Europe dans l'Europa Experience à Luxembourg 15 août 2025 Dans 'Citoyenneté'

- CEC
- COMMERCE
- CONSUMMATEURS
- CONSUMMATION
- EUROPE
- LITIGE
- ACHAT EN LIGNE EUROPE
- AIDE GRATUIT CONSUMMATEUR
- ASSISTANCE JURIDIQUE GRATUITE LUXEMBOURG
- CEC LUXEMBOURG
- CENTRE EUROPEEN DES CONSUMMATEURS LUXEMBOURG
- CONSUMMATION EUROPE
- CONSUMMATION TRANSFRONTALIERE LUXEMBOURG
- DROIT CONSUMMATION LUXEMBOURG
- LITIGE TRANSFRONTALIER EUROPE
- PROTECTION CONSUMMATEUR LUXEMBOURG
- BESOUUDRE LITIGE EUROPE
- SALON DES FRONTALIERS LUXEMBOURG
- VOYAGER EUROPE LITIGE



Publié par Christophe BIRAUD Coordinateur et Initiateur de la Communauté des Français du Luxembourg

Coordinateur et Initiateur de la Communauté des Français du Luxembourg [Voir tous les articles par Christophe BIRAUD, Coordinateur et Initiateur de la Communauté des Français du Luxembourg](#)

< Précédent

Marché de Noël d'Echternach 2025

Suivant >

Marché de Noël de Larochette 2025

Laisser un commentaire

Écrire un commentaire...

Commentaire

Propulsé par WordPress.com.

Advertiser content Contenu fourni et payé par l'annonceur. Ce n'est pas du journalisme indépendant.

Consommateurs en Europe : le CEC Luxembourg vous accompagne gratuitement

Acheter en ligne, réserver des vacances dans un autre pays de l'UE... et si un problème survient ? Le CEC Luxembourg est là.



15/12/2025

Partager

Acheter en ligne, réserver des vacances à l'étranger ou recourir à un service en dehors des frontières nationales peut rapidement se compliquer, surtout lorsqu'il s'agit d'entreprises basées dans un autre pays de l'Union européenne. On imagine alors des démarches longues, coûteuses et complexes, et une barrière de la langue qui rend tout encore plus difficile. C'est là qu'intervient gratuitement le [Centre Européen des Consommateurs Luxembourg \(CEC Luxembourg\)](#) !

Qu'est-ce que le CEC Luxembourg ?

Le CEC Luxembourg informe tous les consommateurs qui ont des questions en lien avec la consommation et aide les résidents luxembourgeois à défendre leurs droits lorsqu'ils **rencontrent un problème avec un professionnel basé dans un autre pays européen**. Le centre fournit ainsi des informations, des conseils et, si nécessaire, une assistance pour résoudre les litiges à l'amiable.

Ce contenu est masqué en raison du refus des cookies liés aux médias sociaux. Vous pouvez modifier vos préférences et accepter ces cookies en cliquant ci-dessous.

Accepter les cookies

Le CEC Luxembourg fait partie d'un réseau de 29 centres (ECC-Net), présent dans tous les États membres de l'Union européenne ainsi qu'en Norvège et en Islande. Ce réseau permet de coordonner les démarches transfrontalières, de partager les expertises juridiques nationales et de faciliter la communication avec les entreprises étrangères.

Pour mieux comprendre ses missions et son fonctionnement, découvrez la vidéo suivante présentant le fonctionnement du réseau ECC-Net :

Ce contenu est masqué en raison du refus des cookies liés aux médias sociaux. Vous pouvez modifier vos préférences et accepter ces cookies en cliquant ci-dessous.

Accepter les cookies

Grâce à cette approche, de nombreux litiges peuvent être résolus rapidement à l'amiable et gratuitement, sans passer par des procédures judiciaires longues et coûteuses.

Par ailleurs, le CEC Luxembourg va régulièrement à la rencontre des citoyens pour les informer et leur expliquer leurs droits via des campagnes de communication ou divers événements.

Le CEC Luxembourg est cofinancé par la Commission européenne, la Direction de la Protection des Consommateurs (DPC) et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC), ce qui lui permet de proposer **ses services gratuitement** aux consommateurs.

Comment le CEC Luxembourg peut vous aider

Quelques exemples concrets :

- **Achats en ligne** : un produit commandé auprès d'un professionnel basé dans un autre pays de l'UE n'est jamais arrivé ou n'est pas conforme.
- **Vacances/voyages** : un logement réservé à l'étranger ne correspond pas aux conditions annoncées ou votre bagage a été perdu ou endommagé lors d'un vol.
- **Services transfrontaliers** : un abonnement ou service en ligne acheté auprès d'une entreprise basée dans un autre pays de l'UE ne se passe pas comme prévu, et le service client ne répond pas.

Quand contacter le CEC Luxembourg ?

- Dès qu'un problème survient avec un professionnel européen et que vous ne parvenez pas à le résoudre directement.
- Après avoir tenté de contacter le professionnel en vain, (par exemple si l'entreprise ne répond pas ou refuse de coopérer), et que vous souhaitez explorer des solutions amiables.
- Pour obtenir des informations sur vos droits en tant que consommateur européen et savoir quelles démarches entreprendre.

Comment ça fonctionne ?

- 1 Vous pouvez contacter le CEC Luxembourg par téléphone (26 84 641), par email (info@cecluxembourg.lu) ou via le [formulaire en ligne](#).
- 2 L'équipe analyse votre situation, vous conseille sur les démarches possibles ou vous redirige vers les organismes compétents si nécessaire.
- 3 Le CEC Luxembourg contacte le professionnel avec le soutien du réseau ECC-Net afin d'essayer de trouver une solution amiable au litige. Lorsqu'un consommateur basé dans un autre pays de l'UE rencontre un problème avec un professionnel établi au Luxembourg, le cas nous est transmis par le centre du pays de résidence du consommateur. Le CEC Luxembourg prend alors en charge le dossier et contacte directement le professionnel afin de tenter de parvenir à un accord amiable.
- 4 Vous suivez le processus avec le soutien de l'équipe tout au long de la procédure.

Connaissez-vous le CEC Luxembourg ? Participez à notre sondage !

Pour plus d'informations

Pour en savoir plus, consultez notre site web : <https://www.cecluxembourg.lu/>

Suivez-nous également sur nos réseaux sociaux pour ne rien manquer de nos campagnes d'information et de nos conseils pratiques :

Instagram : <https://www.instagram.com/cecluxembourg/?hl=fr>

Facebook : https://www.facebook.com/CECLuxembourg/?locale=fr_FR

LinkedIn : <https://www.linkedin.com/company/cec-luxembourg/posts/?feedView=all>

Cofinancé par
l'Union européenne



1 / 3



JVERNEMEN
AND-DUCHÉ



Verbraucher in Europa: Das CEC Luxembourg unterstützt Sie kostenfrei

Online einkaufen oder den Urlaub in einem anderen EU-Land buchen... Was, wenn ein Problem auftritt? Das CEC Luxembourg ist für Sie da.

E Problem mat engem Akaf an der EU? De Centre Européen des Consommateurs Luxembourg hëlleft Iech gratis!

15.12.2025

 **Teilen**

Online-Einkäufe, die Buchung von Urlaubsreisen im Ausland oder die Nutzung von Dienstleistungen jenseits der Landesgrenzen können manchmal etwas herausfordernd sein – besonders dann, wenn das Unternehmen sich nicht im eigenen, sondern in einem anderen Land der EU befindet. Oft denkt man dabei an langwierige, teure und komplizierte Verfahren – und an Sprachbarrieren, die alles zusätzlich erschweren könnten. Genau hier unterstützt das **Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg (CEC Luxembourg)** – und das völlig kostenfrei!

Was ist das CEC Luxembourg?

Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg (CEC Luxembourg) ist ein kostenloser

Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg (CEC Luxembourg) informiert alle Verbraucherinnen und Verbraucher, die Fragen rund um das Thema Verbraucherrechte haben und unterstützt Einwohnerinnen und Einwohner Luxemburgs dabei, **ihre Rechte zu wahren, wenn sie auf Probleme mit einem Unternehmen aus einem anderen europäischen Land stoßen**. Das Zentrum bietet Informationen, Beratung und – falls erforderlich – Unterstützung bei der gütlichen Beilegung von Streitigkeiten.

Um diesen Inhalt anzuzeigen, benötigen wir Ihre Zustimmung. Mit dem Klick auf „Inhalt laden“ willigen Sie ein, dass Inhalte von YouTube geladen werden. Dabei können personenbezogene Daten an Dritte übermittelt und Cookies gesetzt werden.

Inhalt laden

Das CEC Luxembourg ist Teil des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net), das aus 29 Zentren besteht und in allen Mitgliedstaaten **der Europäischen Union sowie in Norwegen und Island** vertreten ist. Dieses Netzwerk erleichtert die Koordinierung grenzüberschreitender Verfahren, fördert den Austausch juristischer Fachkenntnisse und unterstützt die Kommunikation mit Unternehmen im Ausland.

Um die Aufgaben und Arbeitsweise des CEC Luxembourg besser zu verstehen, sehen Sie sich das folgende Video an, das die Funktionsweise des ECC-Net erklärt:

Um diesen Inhalt anzuzeigen, benötigen wir Ihre Zustimmung. Mit dem Klick auf „Inhalt laden“ willigen Sie ein, dass Inhalte von YouTube geladen werden. Dabei können personenbezogene Daten an Dritte übermittelt und Cookies gesetzt werden.

Inhalt laden

Dank dieses Ansatzes können viele Streitigkeiten schnell, einvernehmlich und kostenlos gelöst werden, ohne langwierige und kostspielige Gerichtsverfahren durchlaufen zu müssen.

Außerdem ist das CEC Luxembourg regelmäßig vor Ort, um Bürgerinnen und Bürger zu informieren und ihnen ihre Rechte verständlich zu erklären – etwa im Rahmen von Kampagnen oder bei unterschiedlichen Events.

Das CEC Luxembourg wird von der Europäischen Kommission, der Direktion für Verbraucherschutz (DPC) und der Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) finanziert, was es ermöglicht, sämtliche **Dienstleistungen kostenlos** für Verbraucher anzubieten.

Wie Ihnen das CEC Luxembourg helfen kann

Einige konkrete Beispiele:

- **Online-Käufe:** Ein Produkt, das bei einem Unternehmen mit Sitz in einem anderen Land der EU bestellt wurde, wurde nicht geliefert oder ist mangelhaft.
- **Urlaub/Reisen:** Eine im Ausland gebuchte Unterkunft entspricht nicht der Beschreibung oder Ihr Gepäck ging während des Fluges verloren oder wurde beschädigt.
- **Grenzüberschreitende Dienstleistungen:** Ein Online-Abonnement oder eine Dienstleistung von einem Unternehmen mit Sitz in einem anderen EU-Land läuft nicht wie geplant und der Kundenservice reagiert nicht.

Wann sollte man das CEC Luxembourg kontaktieren?

- Sobald ein Problem mit einem europäischen Unternehmen auftritt und Sie es nicht direkt lösen können.
- Nachdem Sie versucht haben, das Unternehmen zu kontaktieren – jedoch ohne Erfolg (z. B. wenn keine Antwort erfolgt oder eine Zusammenarbeit verweigert wird) und Sie nach einvernehmlichen Lösungen suchen.
- Wenn Sie Informationen über Ihre Rechte als europäische Verbraucherinnen und Verbraucher erhalten möchten und wissen wollen, welche Schritte Sie unternehmen können.

Wie funktioniert das?

- 1** Sie können das CEC Luxembourg telefonisch (26 84 641), per E-Mail (info@cecluxembourg.lu) oder über **das Online-Formular kontaktieren**.
- 2** Das Team prüft Ihre Situation, berät Sie zu möglichen Vorgehensweisen oder verweist Sie bei Bedarf an die zuständigen Stellen.
- 3** Das CEC Luxembourg nimmt mit Unterstützung des ECC-Net Kontakt zum Unternehmen auf, um eine einvernehmliche Lösung der Angelegenheit zu finden.
Wenn ein Verbraucher aus einem anderen EU-Land ein Problem mit einem in Luxemburg ansässigen Unternehmen hat, wird der Fall vom Verbraucherzentrum des Wohnsitzlandes des Verbrauchers an uns weitergeleitet. Das CEC Luxembourg übernimmt dann die Bearbeitung und wendet sich direkt an das Unternehmen, um eine gütliche Einigung zu erreichen.
- 4** Während des gesamten Verfahrens begleitet Sie das Team und unterstützt Sie Schritt für Schritt.

Kennen Sie das CEC Luxembourg? Nehmen Sie an unserer Umfrage teil!

Cette campagne est maintenant terminée.

Für weitere Informationen

Um mehr über das CEC Luxembourg zu erfahren, besuchen Sie unsere Website: <https://www.cecluxembourg.lu/>

Bleiben Sie mit uns auf unseren Social-Media-Kanälen verbunden – so entgeht Ihnen keine unserer Informationskampagnen und keiner unserer hilfreichen Tipps:

Instagram : <https://www.instagram.com/cecluxembourg/?hl=fr>

Facebook : https://www.facebook.com/CECLuxembourg/?locale=fr_FR

LinkedIn : <https://www.linkedin.com/company/cec-luxembourg/posts/?feedView=all>

Cofinancé par
l'Union européenne





HOME / NEWS / CONFERENCES & SEMINARS
/ Q&A SESSION ON CONSUMER RIGHTS FOR PEOPLE WITH DISABILITIES IN EU ANNOUNCED

Q&A Session on Consumer Rights for People with Disabilities in EU Announced

Published on Wednesday, 17 Dec 2025 12:05 by JCA

SHARE THIS ARTICLE: [f](#) [t](#) [in](#) [g+](#) [whatsapp](#) [email](#) [print](#)

RATE THIS ITEM: ★★★★★

Help and advice
for consumers
in Europe



European Consumer Centre Luxembourg

The European Consumer Centre Luxembourg, the European Parliament Liaison Office in Luxembourg and the Representation of the European Commission in Luxembourg have announced an upcoming "Midi du consommateur européen" (European consumer lunch).

This question and answer (Q&A) session will take place at the European Parliament Europa Experience building in Luxembourg-Kirchberg (17 Avenue John F Kennedy) on Thursday 15 January 2026, from 12:30 to 13:30.

As part of ongoing European efforts to strengthen the rights of people with disabilities, the discussion will review the current state of consumer rights and accessibility. The organisers noted that, while the implementation of the European Accessibility Act (EAA) continues in Member States, there are still several questions to consider: What progress has been made? What challenges persist? What priorities are needed to accelerate inclusion?

To answer these and other questions, Anne Calteux, Head of the Representation of the European Commission in Luxembourg, will present the European perspective on the implementation of the EAA, as well as the actions undertaken to strengthen the accessibility of products and services within the single market. Meanwhile, Christine Zimmer, Director of Info-Handicap, will provide the perspective of consumers with disabilities, highlighting their concrete concerns, the obstacles encountered and priority expectations for full and effective participation. Moreover, François Engels, Director of the Office for the Supervision of the Accessibility of Products and Services (OSAPS), will explain the progress observed in the Grand Duchy, the checks carried out and the challenges encountered in applying the legislation.

The session will begin with an introductory video message from Marc Angel, Luxembourg MEP and Quaestor of the European Parliament, who will highlight the importance of accessibility and consumer rights for people with disabilities at European level.

The presentation, moderated by Thomas Segrétain, Director of the European Consumer Centre Luxembourg, will be in French, with simultaneous interpretation in German and German Sign Language. Questions may be asked in German, English and French.

The event is free of charge but registration is required via email:

midi@cecluxembourg.lu or via tel.: 268 464 1.

The organisers will provide refreshments for participants.

To access the Europa Experience building, participants must present an identity card or passport at the entrance.

EO

TRENDING NEWS



Applications Open for Luxembourg City Pop-Up Store

Shopping 09 Jan, 2026 16:56

Rosa Lëtzebuerg Announces 'Rupture' Photo Exhibition on Inner Tension

Art & Art Galleries 09 Jan, 2026 16:13

Luxembourg Introduces Pre-Financing for Klimabonus Photovoltaic Installations

Environment 09 Jan, 2026 15:17

Twisted Cat Introduces Alcohol-Free Beer on Draft in Luxembourg

Shopping 09 Jan, 2026 14:00

MeteoLux Issues Snow Warning for Northern Luxembourg

At Home 09 Jan, 2026 14:00

Luxembourg, LU



KEEP UP-TO-DATE
WITH CHRONICLE.LU

Name

Email



PARTNERS

G-MEDIA sarl Events

Chronicle.lu is Media Partner for:



Related News

EUL to Host European Conference on Peace Building

January Cybersecurity Breakfast to Explore 2030 Roadmap

Simplification Day 2025 Explores Citizen-Centred Administrative Reform

Benelux Conference Highlights Administrative Approach to Combating Organised Crime

Uni.lu Event to Explore University's History

LATEST NEWS



Applications Open for Luxembourg City Pop-Up Store...

09 Jan, 2026 16:55



Rosa Lëtzebuerg Announces 'Rupture' Photo Exhibition on Inner Ten...

09 Jan, 2026 16:19



Luxembourg Introduces Pre-Financing for Klimabonus Photovoltaic I...

09 Jan, 2026 15:41



Twisted Cat Introduces Alcohol-Free Beer on Draft in Luxembourg...

09 Jan, 2026 14:42



MeteoLux Issues Snow Warning for Northern Luxembourg...

09 Jan, 2026 14:32



Save Bambi Luxembourg Looking for Drone Pilots & Helpers...

09 Jan, 2026 14:29

