

CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS GIE
LUXEMBOURG

RAPPORT ANNUEL

2024

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

Layout : Susanne Haas, Centre Européen des Consommateurs Allemagne

Design Editing : Pauline Champenois, Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

Illustrations : Adobe Stock Images

Icônes : Flaticon.com par Freepick, Vectors Market, Smashicons, Laiasa Islam Ani, Lapiyee, Monkik and Surang

Date de publication : Mars 2025

Le CEC Luxembourg est soutenu financièrement par :

Co-funded by
the European Union



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Agriculture,
de l'Alimentation et de la Viticulture
Direction de la protection des
consommateurs

TABLE DES MATIÈRES

Le Centre Européen des Consommateurs GIE Luxembourg (CEC Luxembourg) vous invite à découvrir son bilan de l'année 2024 : faits marquants, chiffres clés, témoignages de consommateurs et aperçu de nos actions et initiatives

04	Édito	16	Bilan 2024
05	Notre mission	18	Success stories
06	Présentation du CEC	20	Top 3 des secteurs les plus litigieux
07	Historique	21	Promotion & Sensibilisation
08	Gouvernance	25	À votre rencontre
09	Nos co-financeurs	31	Couverture médiatique
10	Réseau ECC-Net	32	Supports de communication
11	Points de contact	33	Retour des consommateurs
13	Ressources humaines		
15	Infos & feedback des consommateurs		

ÉDITO



**Thomas
Segrétain**
Directeur

L'année 2024 a été une année importante, faite de changements et d'évolution pour le Centre Européen des Consommateurs GIE Luxembourg.

Avec des chiffres en hausse et de nouveaux records atteints, notre engagement envers les consommateurs européens n'est plus à démontrer. Grâce à une équipe très investie et à la coopération avec l'ensemble des membres du ECC-Net, nous avons pu accompagner encore davantage de consommateurs et leur offrir l'expertise nécessaire pour défendre leurs droits.

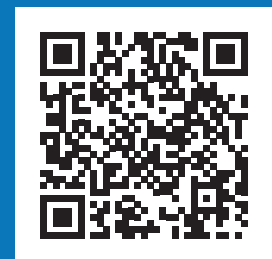
Ce rapport annuel, disponible en version digitale, met en exergue les grandes réalisations de 2024 ainsi que les initiatives marquantes de l'année. Il témoigne aussi du développement continu de notre mission et de notre volonté d'être toujours plus près des consommateurs.

En prenant mes fonctions à la direction du CEC Luxembourg, je me réjouis de poursuivre cette dynamique et de consolider les bases solides bâties au fil des années. Plusieurs défis nous attendent, mais notre engagement reste inchangé : être aux côtés des consommateurs et défendre leurs droits avec détermination.

Notre Mission

Le Centre Européen des
Consommateurs (CEC) Luxembourg

- vous informe sur vos droits, et
- vous aide **gratuitement** en cas de litige avec un professionnel établi dans un autre pays de l'UE



Consultez notre vidéo explicative



CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS GIE LUXEMBOURG

PROTECTION GRATUITE DES CONSOMMATEURS EN EUROPE

CONTACT

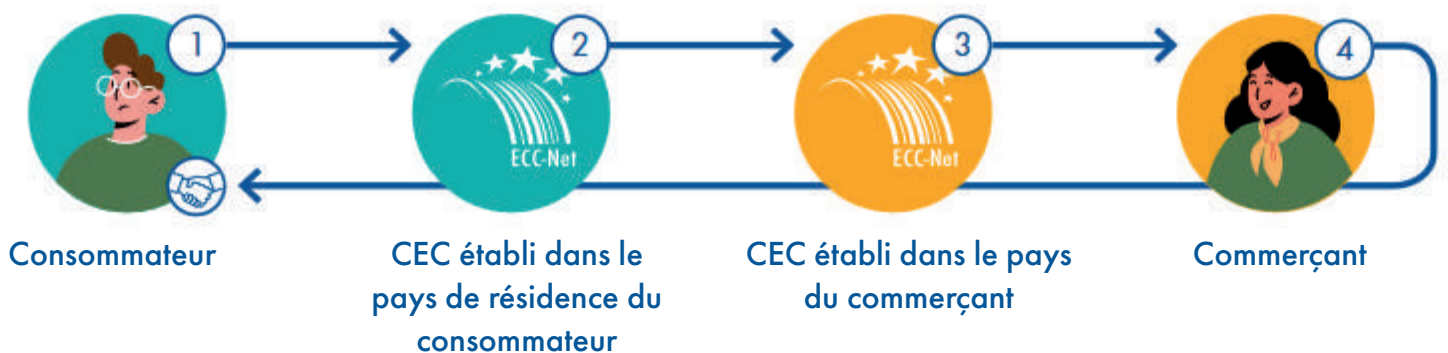
Le CEC Luxembourg est au service des consommateurs :

- par téléphone au +352 268 464 -1
- via email à info@cecluxembourg.lu
- via nos formulaires de contact sur cecluxembourg.lu
- via des consultations dans nos locaux au 271, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg

FORME JURIDIQUE

Le CEC Luxembourg se présente sous la forme d'un GIE - Groupement d'Intérêt Économique

FONCTIONNEMENT



HISTORIQUE

1991

Création de l'« Euroguichet-Consommateur » au Luxembourg

2003

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

2005

Création du réseau ECC-Net (Fusion du réseau des « Euroguichets » avec le *European Extra Judicial Network*)

2020

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

2024

942 490 € récupérés en faveur des consommateurs européens & 4556 cas traités

2025

Notre réseau européen, le ECC-Net, fête ses 20 ans



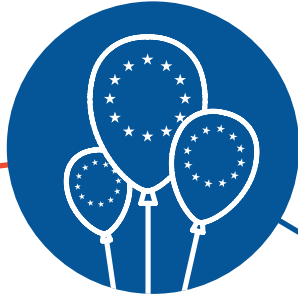
GOUVERNANCE

Le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg - Groupement d'Intérêt Économique (GIE) est administré par un conseil de gérance composé de 6 membres :
(composition au 31.12.2024)

- Marie-Josée Ries, 271 Route d'Arlon, L- 1150 Luxembourg
- Catherine Phillips, 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
- Aline Rosenbaum, 55, rue des Bruyères, L- 1274 Howald
- Marcel Laschette, 55, rue des Bruyères, L- 1274 Howald

En date du 12 janvier 2023 et conformément au règlement européen établissant notamment un programme en faveur du Marché intérieur, le Gouvernement Luxembourgeois a désigné le Centre Européen des Consommateurs GIE comme organisme éligible à soumettre la demande de convention à la Commission européenne afin d'héberger le Centre européen des consommateurs pour le Luxembourg pour la période 2024-2028.

Cette désignation marque le prolongement d'une coopération très fructueuse depuis la création du GIE dans le but d'informer et de protéger les consommateurs lors de leurs activités transfrontalières.



NOS CO-FINANCEURS

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



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Ministère de l'Agriculture,
de l'Alimentation et de la Viticulture

Direction de la protection des
consommateurs



Commission
européenne

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.



Scannez pour plus d'informations sur notre réseau

POINTS DE CONTACT

L'Union européenne a élaboré des législations dont l'objectif est de renforcer les droits des consommateurs. Cependant, face à la complexité et à la multiplication de ces réglementations, certains consommateurs peuvent avoir besoin d'aide pour s'y retrouver.

Une des missions du CEC Luxembourg est d'informer les consommateurs sur ces réglementations, pour lesquelles il fait office de point de contact.



1. Le CEC Luxembourg renseigne les consommateurs sur les questions relevant de la « **Directive Services** ». Cette directive vise à l'élimination des barrières à la libre circulation des services au sein de l'Union européenne.
2. Le CEC Luxembourg est également le point de contact concernant le règlement « **Geoblocking** ». C'est une pratique qui a pour but de contrer les restrictions géographiques injustifiées et d'autres formes de discrimination fondées sur la nationalité, le lieu de résidence des consommateurs ou le lieu d'établissement du professionnel.
3. La Commission européenne a mis en place **la plateforme ODR** pour aider les consommateurs et les commerçants à résoudre plus facilement leurs litiges en ligne. En tant que point de contact, le CEC a pour mission d'informer et d'assister les consommateurs pour discuter d'une solution aux problèmes directement avec un professionnel ou pour convenir d'un organisme de règlement des litiges qui traitera la plainte à l'amiable.



4. Le CEC Luxembourg est au service des consommateurs et des professionnels qui souhaitent entamer une **procédure européenne d'injonction de payer**. Cette procédure a pour but de récupérer une somme d'argent indiscutablement due par un débiteur dans un autre état membre.
5. Le CEC Luxembourg peut également assister les consommateurs qui souhaitent entamer une **procédure européenne de règlement des petits litiges**. Cette procédure 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 €.
6. Le CEC Luxembourg est également point de contact en matière de **résolution extrajudiciaire des litiges de consommation transfrontaliers** et se charge d'orienter les consommateurs vers les organes de médiation compétents en Europe.
7. Depuis 2020, le CEC Luxembourg est aussi habilité à **lancer des alertes aux autorités nationales** pour agir efficacement à l'encontre des professionnels qui ne respecteraient pas les droits de l'Union européenne en matière de consommation.

RESSOURCES HUMAINES

11 salariés

55%

des collaborateurs sont
des femmes



45%

des collaborateurs sont
des hommes

Langues parlées



Ancienneté des collaborateurs



9 ans

âge moyen d'ancienneté
des collaborateurs

L'équipe



De gauche à droite : Gaëtane Frey, Cédric Arnasalon, Laura Haas, Kevin Wiseler, Julie Jasson, Kelly Mulombe, Nathalie Oliveira, Christoph Neisius, Pauline Champenois, Jean-Loup Stradella et Thomas Segrétain.

Changement de direction



En 2024, le CEC a connu un tournant important avec la nomination de son nouveau directeur, Thomas Segrétain, succédant à Karin Basenach, après plus de 20 ans d'engagement.



INFOS & FEEDBACK DES CONSOMMATEURS

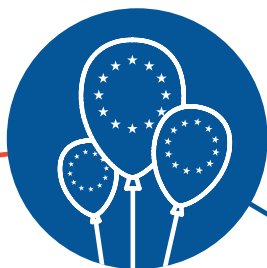
En 2024, le **CEC Luxembourg a été sollicité par 3 594 résidents luxembourgeois**. Parmi eux, 33% ont choisi de nous joindre par téléphone, 31% ont utilisé les formulaires de contact disponibles sur notre site internet et 26% ont préféré nous contacter par email. Et parce qu'au CEC, nous reconnaissons l'importance d'une interaction en personne, nous offrons également la possibilité de se rencontrer dans nos locaux pour discuter de votre situation. 2% des consommateurs ont opté pour cette solution. Les derniers 8% rassemblent les alternatives restantes (fax, lettres, transfert d'un autre organisme, etc.).

344 consommateurs ont partagé leur avis sur nos services via une enquête de satisfaction, réalisée par le biais du système d'enquête de l'Union européenne.

Le taux de satisfaction globale est de 92,73%, ce qui démontre notre volonté d'offrir les meilleurs services possibles aux consommateurs. Par ailleurs, 39% des répondants indiquent avoir découvert nos services grâce à une recherche sur internet, soulignant ainsi la qualité de notre présence en ligne.

3 594

**est le nombre de consommateurs ayant
demandé de l'aide auprès du CEC Luxembourg**



BILAN 2024

942 490 €

**est la somme récoltée
en faveur des consommateurs européens**

En 2024, le CEC Luxembourg a poursuivi sa mission d'accompagnement et d'assistance aux consommateurs européens, en traitant un total de **4 556 dossiers**.

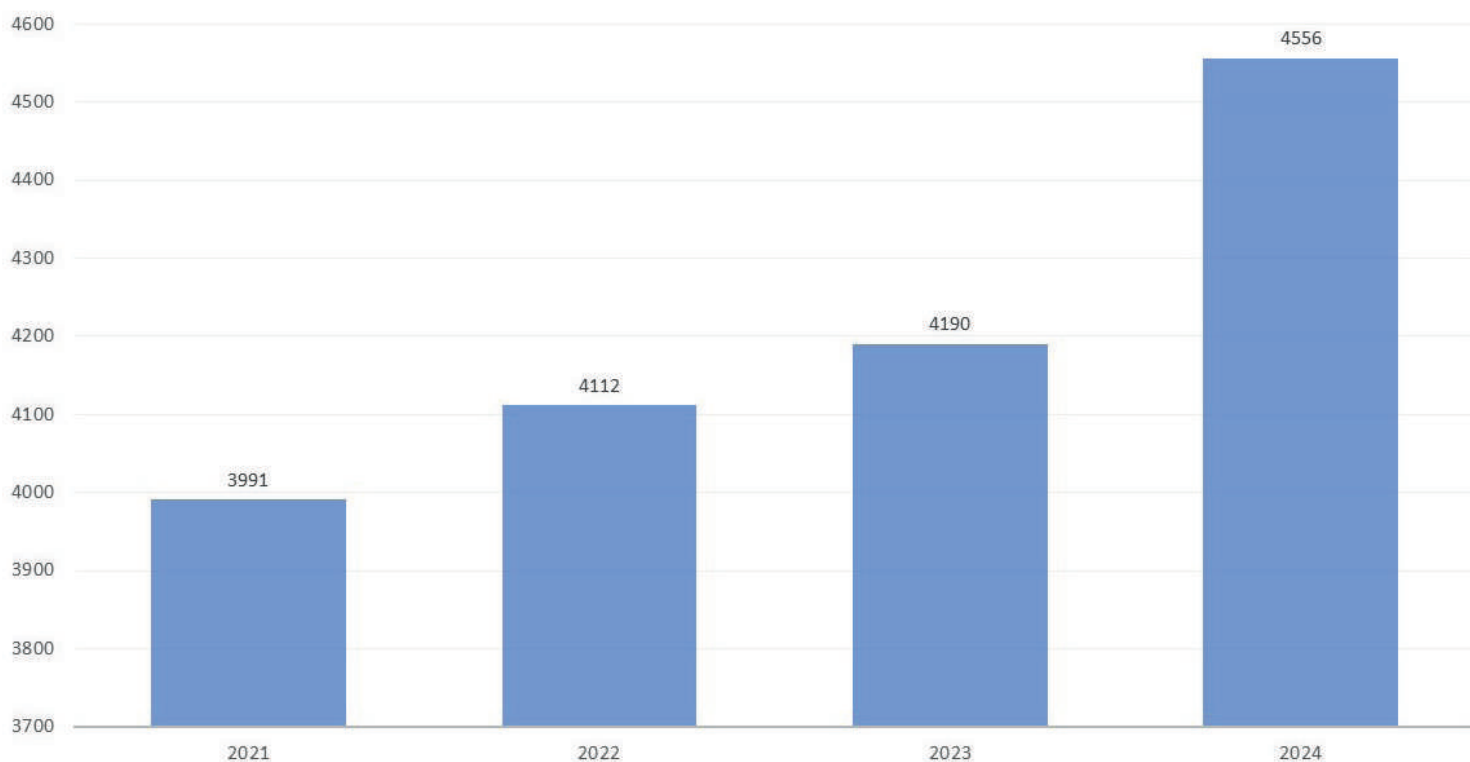
Ces cas se répartissent comme suit :

- **3 594 consommateurs résidant au Luxembourg** ont sollicité l'aide du CEC après avoir rencontré un problème avec un commerçant basé dans un autre pays de l'Union européenne ;
- **962 consommateurs résidant dans un autre pays européen** ont signalé un litige avec un commerçant établi au Luxembourg.

Sur l'ensemble des 4 556 dossiers traités :

- **2 931 étaient des demandes d'information**, émanant de consommateurs souhaitant mieux comprendre leurs droits et les démarches à entreprendre ;
- **1 625 concernaient des litiges transfrontaliers**, nécessitant une intervention spécifique du réseau ECC-Net auprès du professionnel concerné. **59% des 1625 litiges, ont pu être résolus à l'amiable.**

Cela représente une augmentation des cas traités d'environ 9 % par rapport aux **4 190 cas traités** en 2023, ce qui témoigne d'une plus grande reconnaissance de nos services à l'échelle nationale et européenne.



942 490 € est la somme que le CEC Luxembourg a réussi à recouvrer au bénéfice des consommateurs. Un nouveau record, qui dépasse considérablement les années antérieures, avec **779 500 € pour l'année 2023** et **568 100 € pour l'année 2022**.

Ce montant de **942 490 €** 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.

SUCCESS STORIES



ONLINE

Pierre*, un consommateur français, a commandé un smartphone auprès d'un vendeur basé au Luxembourg. Cependant, le lendemain, il a reçu le même modèle à l'occasion de son anniversaire.

Il a donc choisi de refuser la livraison, ce qui a entraîné le renvoi automatiquement du colis au vendeur.

Lorsqu'il a réclamé son remboursement, le professionnel a refusé, affirmant ne jamais avoir récupéré le colis. Pourtant, selon la réglementation européenne, c'est bien le vendeur qui demeure responsable du transport jusqu'à la réception effective de la marchandise.

Ne sachant pas comment faire valoir ses droits, Pierre s'est tourné vers le CEC France, qui a alors sollicité l'intervention du CEC Luxembourg. Grâce à cette collaboration entre les deux Centres Européens des Consommateurs, le vendeur a été rappelé à ses obligations et a finalement accepté de procéder au remboursement intégral.



Un vol opéré par une compagnie aérienne allemande a été annulé, laissant Sara et Ysaline*, deux passagères luxembourgeoises, bloquées à Berlin. Contraintes de passer une nuit supplémentaire sur place, elles ont dû réserver un hôtel à proximité de l'aéroport.

Bien que l'annulation soit due à une grève du personnel, la compagnie aérienne a, dans un premier temps, refusé de les indemniser.

Cependant, grâce à l'intervention des CEC Luxembourg et Allemagne, les deux amies ont finalement reçu un remboursement intégral des frais engagés.



Un consommateur autrichien a commandé une carte de crédit auprès d'une banque basée à Luxembourg, mais sa commande n'a jamais été livrée. C'est donc avec surprise qu'il a découvert, quelques jours plus tard, que plusieurs transactions d'un montant total de 1 000€ avaient été effectuées avec la carte qu'il n'avait jamais reçue.

Le consommateur a immédiatement contesté ces débits, mais la banque a insisté sur le fait que la carte avait bien été envoyée.

Face à cette situation complexe, il a décidé de faire appel au Centre Européen des Consommateurs de son pays de résidence. Le CEC Luxembourg est alors intervenu en contactant la banque. Après discussions, la banque a accepté de traiter la réclamation, a annulé la carte et a remboursé les débits contestés. Le problème a ainsi été résolu avec succès.

TOP 3 DES SECTEURS LES PLUS LITIGIEUX

1. **Le transport aérien** représente 17% des plaintes traitées ;
2. **L'achat et la réparation de véhicules d'occasion** comptent pour 5% des plaintes traitées ;
3. **Les travaux de maintenance et d'entretien d'habitation** (ensemble des actions préventives, correctives et d'entretien visant à assurer le bon fonctionnement, la sécurité et la durabilité) regroupent 3 % des plaintes traitées.

Ces statistiques sont calculées sur base des 3 594 plaintes soumises directement au CEC Luxembourg. On constate également que les vendeurs mis en cause sont majoritairement établis en Allemagne, en France et aux Pays-Bas.



Transport aérien



Véhicules
d'occasion



Travaux de
maintenance

PROMOTION & SENSIBILISATION

UN PAS DE PLUS VERS UNE MEILLEURE VISIBILITÉ DIGITALE

Au cours de l'année écoulée, le CEC Luxembourg a lancé une campagne SEA sur Google dans le but de renforcer sa présence digitale. Cette initiative a permis de cibler efficacement les utilisateurs à la recherche d'informations ou d'assistance en droit européen de la consommation, en exploitant les outils de publicité Google.

.....



COLLABORATION AVEC MOVEME

Le CEC Luxembourg a eu le plaisir de s'associer avec *MoveMe*, une entreprise innovante spécialisée dans la mobilité internationale, afin de renforcer sa visibilité auprès des nouveaux arrivants au Luxembourg. Grâce à cette collaboration, nous avons pu informer les étudiants et expatriés sur leurs droits en tant que consommateurs en Europe et sur l'aide que nous leur apportons en cas de litige avec un professionnel établi dans un autre pays de l'UE.





LE CEC LUXEMBOURG FAIT SON CINÉMA

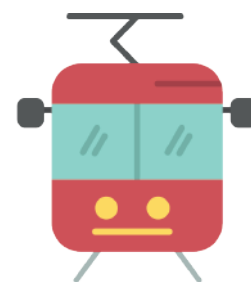
En juillet, le CEC Luxembourg a partagé 2 clips promotionnels dans les cinémas KINEPOLIS et UTOPIA du pays. Ces vidéos mettaient en scène Clémentine, une consommatrice qui rencontre différents problèmes liés à la consommation... mais heureusement pour elle, le CEC Luxembourg est au service des consommateurs, partout en Europe, et ce gratuitement.

UNE STRATÉGIE "PRINT" POUR DIVERSIFIER LES SUPPORTS

Le CEC Luxembourg a également renforcé sa présence en investissant dans des supports print afin d'atteindre un public plus large, au-delà du digital. Deux publicités ont ainsi été publiées dans des magazines stratégiques : le **Luxembourg Expat Hub Magazine**, destiné aux expatriés, et l'**Inflight Magazine**, distribué à bord des avions Luxair. Visualisez l'affiche à la prochaine page !

UNE CAMPAGNE D'IMPACT DANS LES TRAMS

Pour les fêtes de fin d'année, le CEC Luxembourg a déployé une campagne de notoriété dans les trams du pays afin de renforcer sa visibilité. De nombreux voyageurs ont ainsi pu découvrir notre publicité dynamique diffusée sur les écrans d'accueil. Cette campagne a permis d'intégrer notre message dans le quotidien des usagers du tram.



Aide et conseil pour les consommateurs en Europe



Centre Européen des Consommateurs Luxembourg



LE CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS LUXEMBOURG OFFRE GRATUITEMENT

INFORMATION | CONSEIL | ASSISTANCE

POUR LES CONSOMMATEURS EN EUROPE

CECLUXEMBOURG.LU
INFO@CECLUXEMBOURG.LU
+352 26 84 64 - 1
CONSULTATIONS SUR RDV

LE CENTRE EUROPÉEN DES
CONSOMMATEURS GIE LUXEMBOURG EST FINANCÉ PAR :

Cofinancé par
l'Union européenne



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG



UNE BROCHURE COMMUNE DPC, ULC & CEC

Afin de mieux informer les consommateurs, le CEC Luxembourg a collaboré avec la Direction de la Protection des Consommateurs (DPC) et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) pour créer une brochure commune, présentant les compétences des trois principaux acteurs en matière de consommation au Luxembourg. Cette initiative vise à clarifier le rôle de chacun et à orienter plus efficacement les citoyens vers l'organisme le plus adapté à leur situation. En un coup d'œil, les consommateurs peuvent ainsi identifier le bon interlocuteur pour leurs questions ou en cas de litige.

.....

LE CEC LUXEMBOURG SE MOBILISE SUR LE TERRAIN

En 2024, le CEC Luxembourg a conçu un stand promotionnel afin de fournir un point de contact personnalisé et de rendre le CEC Luxembourg plus identifiable lors de ses participations à divers évènements. La preuve en image !



À VOTRE RENCONTRE

LE CEC LUXEMBOURG CÉLÈBRE LA JOURNÉE INTERNATIONALE DES DROITS DES CONSOMMATEURS À LA BELLE-ÉTOILE

15 mars - Notre présence à la Belle-Étoile a été une opportunité précieuse pour échanger avec les visiteurs, présenter notre centre et nos services, ainsi que pour répondre à toutes les questions concernant le droit européen de la consommation.



FESTIVAL DES MIGRATIONS, DE LA CULTURE ET DE LA CITOYENNETÉ (24 & 25.02) ET EUROPE DAY (09.05)

Comme chaque année, notre participation à ces deux évènements a été une belle occasion de rencontrer le public, de faire découvrir notre mission et d'échanger avec de nombreux visiteurs.



EXPAT DAY 2024 (01.09) : UNE PREMIÈRE PARTICIPATION MARQUANTE

Pour la toute première fois, le CEC Luxembourg a pris part à l'Expat Day, organisé à l'Abbaye de Neimënster. Afin d'offrir une information complète aux visiteurs sur leurs droits en tant que consommateurs, nous avons décidé de mettre en place un stand commun avec la Direction de la Protection des Consommateurs (DPC) et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC). Cette initiative a permis de rassembler les principaux acteurs en matière de droit de la consommation et d'offrir aux expatriés un point de contact unique pour répondre à toutes leurs questions.



JOURNÉE DE L'ORIENTATION (09.11)

Le CEC Luxembourg a également participé à la Journée de l'Orientation, organisée par le Département de l'Intégration du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. Cet événement a permis aux signataires du Contrat d'Accueil et d'Intégration de se familiariser avec les démarches administratives, les institutions du pays et la vie associative au Luxembourg.



„MIDIS DU CONSOMMATEUR EUROPÉEN “

Tout au long de l’année, 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.



LES MIDIS DU CONSOMMATEUR EUROPÉEN

21.02.2024

Ensemble pour un meilleur internet

Lieu : Foyer Européen (Luxembourg)

•

24.04.2024

Cyberattaques : à quoi les consommateurs doivent-ils faire attention ?

Lieu : Foyer Européen (Luxembourg)

•

17.07.2024

Tout savoir pour voyager l’esprit tranquille

Lieu : Foyer Européen (Luxembourg)

•

25.10.2024

L’IA : un défi pour la protection des consommateurs ?

Lieu : Europa Expérience – Parlement européen (Luxembourg)

CONFÉRENCES DE PRESSE

En 2024, Madame la Ministre de la Protection des consommateurs, Martine Hansen, a invité le CEC Luxembourg à participer à deux conférences de presse. Une première en juillet, sur les droits des passagers aériens et une deuxième en octobre, pour annoncer le changement de direction au sein du CEC Luxembourg, et souhaiter la bienvenue à Monsieur Thomas Segrétain, Directeur entrant au CEC Luxembourg.

UN RÉSEAU EUROPÉEN

Tout au long de l'année, le CEC Luxembourg a également pris part à diverses rencontres avec son réseau européen, le réseau ECC-Net. Comme, par exemple, un „Cooperation Day“ à Bruxelles, un „IT Tool Workshop“ à Utrecht, ou encore un Communication Workshop sur l'intelligence artificielle à Sofia. Nous avons également eu le plaisir d'accueillir un „Study Visit“ dans nos locaux à Luxembourg, réunissant les Centres Européen des Consommateurs de Bulgarie, d'Irlande, de Pologne, de Slovénie & de Lettonie. Nous nous sommes également rendus dans les locaux du CEC France et Allemagne pour renforcer notre collaboration. En complément, des réunions en ligne régulières ont permis de maintenir des échanges constants et de coordonner nos actions au niveau européen.



Study Visit - 12/09



Study Visit - 03/12

COUVERTURE MÉDIATIQUE

Les publications, et notamment les communiqués de presse du CEC Luxembourg, visent à partager des informations et à sensibiliser les consommateurs sur des thèmes variés. En 2024, de nouvelles publications ont été développées, tandis que d'autres ont été actualisées.



**104 articles de presse recensés dans les médias
en 2024**
(parutions presse papier, digitale, radio et TV)



**26 communiqués de presse envoyés
en 2024**
(en français, anglais et allemand)



**6 infosheets publiées sur notre site web
en 2024**
(en français, anglais et allemand)

SUPPORTS DE COMMUNICATION

En 2024, le CEC Luxembourg s'est efforcé d'être au plus proche des consommateurs, via ses différents supports de communication.

Réseaux sociaux



1039 followers



688 followers



484 followers



393 followers

Site web



36 158 visiteurs

63 articles publiés

62 avis Google

Newsletter



9 newsletters

envoyées

355 contacts

RETOUR DES CONSOMMATEURS

Nous souhaitons remercier tous les consommateurs qui font appel à nos services. Nous sommes fiers du travail que nous accomplissons chaque jour. Notre engagement et notre travail acharné portent leurs fruits. Découvrez ici deux histoires de consommateurs satisfaits !



“Quelle belle surprise : j’ai bien reçu le remboursement. Merci pour tout ce que vous faites pour les consommateurs, qui, comme moi, ne savent plus vers qui se tourner. ”

- Cette consommatrice est bien arrivée à destination, mais malheureusement, sans sa valise. Elle a donc dû acheter des articles de première nécessité pour profiter pleinement de son séjour au soleil. Toutefois, la compagnie aérienne a refusé de lui rembourser ses dépenses. Heureusement, elle s’est tournée vers le CEC Luxembourg.



“Je suis profondément reconnaissant d’avoir pu compter sur le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg. Votre soutien du début à la fin de ce dossier témoigne de l’importance de votre mission pour protéger les consommateurs. ”

- Ce consommateur a rencontré certaines difficultés à faire valoir son droit de garantie après un achat en ligne. Mais, grâce à notre intervention, il a pu obtenir le remboursement intégral de son achat.

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.