

CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS GIE  
LUXEMBOURG

# RAPPORT ANNUEL

---

2023

# 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 GIE Luxembourg

**Layout :** Susanne Haas, CEC Allemagne

**Design Editing :** Pauline Champenois, CEC Luxembourg

**Texte :** Pauline Champenois, CEC Luxembourg

**Illustrations :** Adobe Stock Images

**Icônes :** Flaticon.com par Freepick, Vectors Market, Laiasa Islam Ani and Surang

**Date de publication :** Février 2023

**Le CEC Luxembourg est soutenu financièrement par :**



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



Co-funded by  
the European Union



# TABLE DES MATIÈRES

**Le Centre Européen des Consommateurs GIE Luxembourg (CEC Luxembourg) a le plaisir de vous présenter un résumé de son année 2023, des chiffres clés, des témoignages des consommateurs ou encore son programme d'activités de l'année écoulée.**

<b>04</b>	Édito	<b>15</b>	Infos & feedback des consommateurs
<b>05</b>	Notre mission	<b>16</b>	Bilan 2023
<b>06</b>	Présentation du CEC	<b>17</b>	Success stories
<b>07</b>	Historique	<b>19</b>	Actions ECC-Net
<b>08</b>	Gouvernance	<b>20</b>	Campagnes promotionnelles
<b>09</b>	Nos co-financeurs	<b>22</b>	Événements
<b>10</b>	Réseau ECC-Net	<b>26</b>	Couverture médiatique
<b>11</b>	Points de contact	<b>27</b>	Supports de communication
<b>13</b>	Implication dans les institutions	<b>28</b>	Perles
<b>14</b>	Équipe CEC	<b>29</b>	Conclusion

**ÉDITO**

## **Karin Basenach**

Directrice

En 2023, le Centre Européen des Consommateurs GIE Luxembourg a pu enregistrer 2 nouveaux records, en traitant 4 190 demandes sur divers sujets liés à la consommation transfrontalière et a pu récupérer 779 500€ en faveur des consommateurs.

Le CEC Luxembourg, en collaboration avec le réseau européen ECC-Net, s'est efforcé d'être étroitement en contact avec les consommateurs, leur fournissant les connaissances nécessaires pour exercer leurs droits en tant que consommateur dans l'Union européenne.

Nous sommes ravis de pouvoir vous présenter ce rapport annuel, présentant les principaux engagements de 2023, un aperçu des cas qui nous ont été soumis par les consommateurs, ainsi que des informations détaillées sur les nombreuses activités et événements organisés.

En 2024, le CEC Luxembourg poursuivra avec enthousiasme sa mission de défense des droits des consommateurs en Europe.

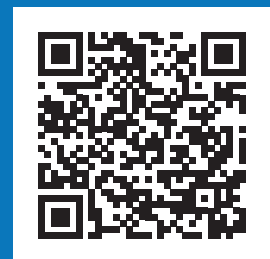


## Notre Mission

Le Centre Européen des  
Consommateurs (CEC) Luxembourg  
offre **gratuitement**

- information
- conseil
- assistance

pour les consommateurs en Europe



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](mailto:info@cecluxembourg.lu)
- via nos formulaires de contact sur [cecluxembourg.lu](http://cecluxembourg.lu)
- via des consultations dans nos locaux au 271, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg

### FORME JURIDIQUE

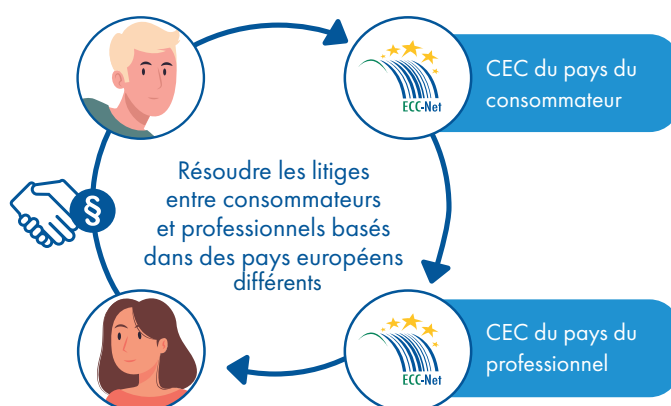
Le CEC Luxembourg se présente sous la forme d'un GIE - Groupement d'Intérêt Économique.

### FONCTIONNEMENT

#### Réalisation de nos missions

Les experts juridiques du réseau des CEC aident gratuitement les consommateurs à résoudre leurs problèmes transfrontaliers. Grâce à son expertise, le réseau offre une vue d'ensemble unique et des informations fiables sur les questions de consommation dans le marché intérieur, qui peuvent permettre, en collaboration avec ses partenaires européens et nationaux, de renforcer les politiques en place ou d'en impulser de nouvelles.

#### Notre aide aux consommateurs



# 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 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.

**2023**

Nouveaux records, avec 779 500 € récupérés en faveur des consommateurs et 4 190 cas traités.



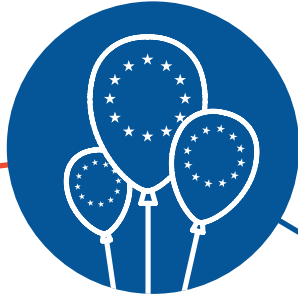
## GOUVERNANCE

Le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg - Groupement d'Intérêt Économique (GIE) est administré par un conseil de gérance composé de 6 membres :  
**(composition au 31.12.2023)**

- 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 ministère de la Protection des consommateurs 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 il y a vingt ans 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



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'Europe a mis en place des législations européennes, qui ont pour but de garantir les droits des consommateurs. Cependant, face à la complexité de ces réglementations, certains consommateurs peuvent ressentir le besoin de solliciter de l'aide.

Une des missions du CEC Luxembourg est d'informer les consommateurs sur ces réglementations.



1. Le CEC Luxembourg est point de contact et renseigne les consommateurs sur les questions relevant de la « **Directive Services** ». Cette directive vise à éliminer les barrières au commerce des services au sein de l'Union européenne.
2. Le CEC Luxembourg est également le point de contact concernant le règlement « **Geoblocking** », qui a pour but de contrer le blocage géographique injustifié et d'autres formes de discrimination fondées sur la nationalité, lieu de résidence des consommateurs ou le lieu d'établissement du professionnel.
3. De même, 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. Le CEC Luxembourg est point de contact.
4. De plus, 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.



# IMPLICATION DANS LES INSTITUTIONS

Tout au long de l'année, le CEC Luxembourg a étroitement collaboré avec diverses institutions du pays avec toujours comme objectif commun de mieux servir les consommateurs en Europe. Le CEC Luxembourg a également participé à de nombreux événements et/ou workshops dans le domaine de la protection des consommateurs.



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG



Parlement européen  
Bureau de liaison  
au Luxembourg



## ÉQUIPE CEC



Derrière, de gauche à droite : Alexander Kaiser (stagiaire) - Christoph Neisius - Cédric Arnasalon - Bradley Lawson - Julie Jasson - Kevin Wiseler - Laura Haas - Antonin Georgery Terrazzani - Pauline Champenois  
 Devant, de gauche à droite : Jean-Loup Stradella - Gaëtane Frey - Karin Basenach - Kelly Mulombe - Nathalie Oliveira

## Composition

- 1 Directrice et 1 Directrice adjointe
- 7 Case Handlers
- 2 Experts en droit des passagers aériens
- 1 Assistante à la Direction
- 1 Responsable Communication

## INFOS & FEEDBACK DES CONSOMMATEURS



D'une manière générale, 41 % des consommateurs ont choisi de nous joindre par téléphone, 28% ont préféré utiliser les formulaires de contact disponibles sur notre site web et 25% nous ont contactés par email. Le CEC est ravi de pouvoir également accueillir les consommateurs dans ses locaux, où il y a la possibilité de discuter en face-à-face. Cette option est choisie par 3% des consommateurs. Les derniers 3% rassemblent les alternatives restantes (lettres, transfert d'un autre organisme, etc.)

Au cours de cette année, 380 consommateurs ont également été d'accord de partager leur avis sur nos services via une enquête de satisfaction, réalisée par le biais du système d'enquête de l'Union européenne.

Sur les 380 répondants, 63% sont des hommes et 37% sont des femmes. La majorité des répondants se situent dans la tranche des 35-49 ans. Le taux de satisfaction globale est de 90,26%, ce qui correspond à notre volonté d'offrir les meilleurs services possibles aux consommateurs.

## BILAN 2023

**779 500 €**  
**est la somme récoltée**  
**en faveur des consommateurs**

Durant l'année 2023, le CEC Luxembourg a pu accompagner les consommateurs dans 4 190 cas, en répondant à 2 660 questions de la part des consommateurs et en traitant 1 530 litiges à caractères transfrontaliers. Pour ces 1530 litiges, le CEC Luxembourg a réussi à trouver une solution à l'amiable dans 69% des cas. Pour comparaison, en 2022, le CEC Luxembourg avait traité 4110 cas et en 2021, 3992. En 2023, on constate donc une augmentation d'environ 5% par rapport à 2021.

Parmi ces 4190 cas, les 4 principaux domaines concernent les droits des passagers aériens (14%), l'achat et la location de voitures (8%), les téléphones mobiles et équipements (4%), et le tourisme (restaurants, hôtels et timeshare) avec 3%.

En 2023, un autre élément significatif concerne la somme de 779 500 € que le CEC Luxembourg a réussi à recouvrer au bénéfice des consommateurs. Un nouveau record, qui dépasse considérablement la somme récoltée en 2022 (568 100 €) et légèrement l'année 2021, qui avait été influencée par les circonstances particulières liées au Covid - 19 (776 000€). En 2023, nous enregistrons donc une augmentation de 37,21% par rapport à 2022.

Ce montant de 779500 euros 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



(1) Chaque année, une école de danse basée à Luxembourg, organise un voyage à New York (États-Unis) pour ses élèves. L'école de danse s'occupe de l'organisation de ce voyage et réserve des billets d'avion pour 48 passagers auprès d'une compagnie aérienne allemande. Afin que l'enregistrement se déroule sans encombre, l'école de danse a envoyé en amont l'ensemble des coordonnées des passagers. L'école de danse arrive dans les temps à l'aéroport, mais la procédure d'enregistrement étant particulièrement lente, l'ensemble du groupe a manqué son vol. La compagnie aérienne a accepté de replacer tous les passagers sur deux vols distincts, mais un groupe de 36 passagers a dû passer une nuit à l'hôtel pour un coût total de 1 747 euros. Grâce au CEC Luxembourg et au CEC Allemagne, le groupe d'élèves en question a reçu une indemnisation de 600 euros par passager et le remboursement des frais d'hébergement. Au total, l'école de danse a reçu plus de 30 000 euros pour refus d'embarquement injustifié.



ONLINE

(2) Emma\* a acheté en ligne des rideaux auprès d'une enseigne belge. À la réception de son achat, elle constate que la couleur ne correspond pas à celle affichée en ligne. Malgré les efforts du magasin pour trouver une solution, Emma insiste pour recevoir ce qu'elle a commandé. La cliente nous a contacté pour connaître ses droits, et grâce à nos conseils, elle a pu exercer son droit de rétractation et récupérer un remboursement de 597€.



(3) Antoine\* a commandé un meuble, dans un magasin situé en France. Il décide de payer le supplément pour une livraison dans son appartement, au 2ème étage. Le jour de la livraison, et suite à un problème technique, les livreurs ont finalement livré le meuble devant le domicile du client. Ce consommateur a donc demandé le remboursement d'une partie des frais de livraison. Suite à l'intervention des CEC Luxembourg et France, Antoine a finalement pu obtenir gain de cause.

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

## ACTIONS ECC-NET

Le CEC Luxembourg a également pris part à diverses initiatives de communication au sein du réseau ECC-Net. Ces actions ont pour but d'augmenter la visibilité et l'accès à l'information pour les consommateurs dans les 27 pays de l'Union européenne, ainsi qu'en Norvège et en Islande.



- À l'occasion du « Safer Internet Day », le 7 février 2023, le réseau ECC-Net a partagé une campagne de sensibilisation, avec des informations clés pour protéger ses données personnelles et se prémunir contre la cybercriminalité.
- La journée mondiale des droits des consommateurs est célébrée chaque 15 mars. Cette journée est d'une importance capitale pour notre réseau et nous avons profité de cette occasion pour rappeler les règles clés pour acheter en ligne en toute sécurité.
- Pour célébrer le World Tourism Day, nous avons lancé une campagne rappelant aux consommateurs que les CEC sont là pour les aider à faire valoir leurs droits en tant que voyageurs européens.
- La dernière campagne de l'année était à l'occasion du Black Friday et fournissait des conseils pour discerner les véritables bonnes affaires.

En parallèle de ces campagnes de sensibilisation, le réseau ECC-Net a également sorti un guide pratique pour assister les consommateurs qui souhaiteraient participer à la Coupe du monde de Rugby (France) et aux Jeux olympiques de Paris.

## CAMPAGNES PROMOTIONELLES

### DESTINATION VACANCES – MAIS TOUJOURS AVEC LES CONSEILS DU CEC LUXEMBOURG

En juillet 2023, le CEC Luxembourg a organisé une semaine d'information aux voyageurs européens pour accompagner tous les consommateurs durant leurs vacances d'été. Durant cette semaine, les vacanciers ont pu nous poser toutes leurs questions lors de notre „Midi du consommateur européen“, découvrir tous nos conseils sur nos réseaux sociaux, mais aussi dans la presse nationale, ou encore nous rendre visite à Luxairport.



Cette semaine s'est terminée par le renouvellement du protocole de collaboration entre la Direction de la Protection des consommateurs, l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC), et le CEC Luxembourg. Cet évènement s'est déroulé en présence de Madame la Ministre Paulette Lenert, Ministre de la Protection des consommateurs et a pour but de simplifier les démarches pour faire valoir les droits des passagers aériens.

.....



### CAMPAGNES DE PROSPECTION NATIONALE

Au cours de l'année écoulée, le CEC Luxembourg a également mis en place différentes campagnes, notamment en contactant les communes luxembourgeoises, ou encore les clubs seniors du pays.



## DÉCOUVREZ CLÉMENTINE, LA NOUVELLE MASCOTTE DU CEC LUXEMBOURG

En décembre 2023, le CEC Luxembourg a partagé 2 vidéos promotionnelles dans les cinémas KINEPOLIS du pays. Ces vidéos mettaient en scène Clémentine, une consommatrice qui rencontre différents défis liés à des achats en ligne, ou encore un vol annulé... mais heureusement pour elle, le CEC Luxembourg est au service des consommateurs, partout en Europe, et ce gratuitement.



## CAMPAGNE D'INFLUENCE POUR PROMOUVOIR LE CEC AUPRÈS DES JEUNES

En 2023, le CEC Luxembourg a également collaboré avec 3 ambassadrices luxembourgeoises pour informer et sensibiliser sur différents sujets de consommation, comme la contrefaçon, les achats en ligne et les voyages. Pour visualiser cette campagne, suivez-nous sur Instagram.



@emmainluxembourg

@nataschabintz



@paulina\_on\_the\_road

## ÉVÈNEMENTS

### 9ÈME CONFÉRENCE SUR LES ASPECTS DU DROIT EUROPÉEN DE LA CONSOMMATION

Le mercredi 14 juin 2023, le CEC Luxembourg a eu le plaisir d'organiser sa "9ème conférence sur les aspects du droit européen de la consommation,,. Cette conférence avait pour but d'informer les praticiens du droit européen de la consommation en leur donnant un aperçu des derniers développements, des initiatives législatives et de la jurisprudence dans ce domaine.

Divers sujets concernant le droit européen de la consommation ont été abordés, tels que la gestion des risques liés aux drones, le développement des pratiques de réparation, les dark patterns, l'avenir du metaverse, le cadre juridique des influenceurs, les transitions numériques et écologiques, le comportement durable des consommateurs et la législation européenne en matière de voyages.

Les participants avaient la possibilité de participer en présentiel, à l'Abbaye de Neimënster, ou en ligne.





## „MIDIS DU CONSOMMATEUR EUROPÉEN “

Quatre „Midis du consommateur européen“ ont été organisés par le CEC, en collaboration avec la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg et le Bureau de liaison du Parlement européen au Luxembourg.



### LES MIDIS DU CONSOMMATEUR EUROPÉEN

**20.01.2023**

**Les défis de l'UE pour favoriser un marché de  
consommation plus durable**

•

**10.07.2023**

**Comment voyager cet été et quels sont vos droits en tant que voyageur européen ?**

**Nous répondons à vos questions !**

•

**15.11.2023**

**Comment l'Europe garantit un environnement en ligne plus sûr et plus équitable  
pour tous, grâce au Digital Services Act (DSA) ?**

•

**04.12.2023**

**La « Carte européenne du handicap » expliquée en détail !**



## 4 GROUPES DE VISITEURS

Le CEC Luxembourg a également accueilli 4 groupes de visiteurs en 2023, qui ont pu en apprendre davantage sur le CEC et son réseau européen.

## JOURNÉE DE L'EUROPE

Le 9 mai dernier, le CEC Luxembourg était également présent à l'Europe Day Festival, organisé par la Représentation de la Commission européenne au Luxembourg, et qui a pour but de célébrer la paix et l'unité en Europe.



Tout au long de l'année, le CEC Luxembourg aura également participé à diverses rencontres avec son réseau européen, le réseau EEC-Net. Le CEC Luxembourg a également été partenaire d'une session d'information ayant comme thématique la „Cybercriminalité“, organisée par BEE Secure, ou encore eu le plaisir de participer à la rentrée de la Clinique du Droit de l'Université de Luxembourg.



Cooperation Day - 05/23



Groupe de visiteurs - 07/23

## COUVERTURE MÉDIATIQUE

Les publications, et notamment les communiqués de presse du CEC Luxembourg, visent surtout à partager des informations et à sensibiliser les consommateurs sur des thèmes variés. En 2023, de nouvelles publications ont été développées, tandis que d'autres ont été actualisées.



**83 articles de presse recensés dans les médias  
en 2023**  
(parutions presse papier et digitale, radio et TV)



**12 communiqués de presse envoyés  
en 2023**  
(en français, anglais et allemand)



**3 fiches d'information publiées sur notre site web  
en 2023**  
(en français, anglais et allemand)

## SUPPORTS DE COMMUNICATION

En 2023, le CEC Luxembourg s'est efforcé d'être au plus proche des consommateurs, via ses différents supports de communication.

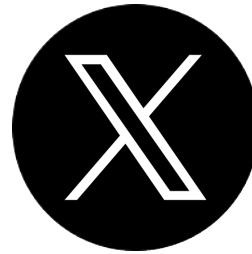
### Réseaux sociaux



959 followers



646 followers



489 followers



251 followers

### Site web



39 170 visiteurs / an.

31 articles publiés

### Newsletter



12 newsletters

envoyées

## PERLES

**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 quotidien portent leurs fruits. Découvrez ici quelques témoignages de consommateurs satisfaits.**



“Grâce à votre engagement, les consommateurs de l’Europe peuvent faire valoir leurs droits sans devoir recourir à de longues et coûteuses procédures judiciaires. C’est toujours bien de pouvoir résoudre un problème lié à la consommation au dehors des tribunaux”



“Merci encore pour votre support. Je ne connaissais pas votre existence, mais j’ai eu de la chance de tomber par hasard sur votre site web : vous m’avez donné de précieux conseils, tout en assurant le suivi de mon dossier auprès de l’agence de voyages. Grâce à vous, j’ai obtenu gain de cause”



“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”



“Je tiens à vous remercier chaleureusement. Sans le CEC, nous n’y serions sans doute pas arrivés ! Bravo pour votre efficacité, votre excellent suivi et votre expertise”

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.**