



Centre Européen  
des Consommateurs  
Luxembourg

Luxembourg, le 13 avril 2022

## Communiqué de presse

### **CEC Luxembourg : les consommateurs disent merci**

En deux ans, le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg (CEC Luxembourg) a doublé les montants de litiges récupérés au nom des consommateurs à concurrence de 776.000 €.

"Sans vous, je n'aurais jamais réussi. L'entreprise m'a remboursé les 5.000 €. Merci cher CEC". Ceci n'est qu'un exemple d'un consommateur satisfait qui, grâce au soutien du CEC Luxembourg, a pu se faire rembourser.

Au total, le CEC Luxembourg a pu "économiser" en 2021 le montant impressionnant de 776.000 € pour les consommateurs. 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.

Le CEC Luxembourg a ainsi plus que doublé les montants économisés par rapport à 2019 (387.000 €). Par rapport à 2020, il y a une augmentation de près de 42 % en 2021.

Le CEC Luxembourg a pu réaliser ce succès en 2021 dans le cadre de près de 4.000 cas traités. Il faut souligner que l'assistance aux consommateurs par le CEC Luxembourg est entièrement gratuite.

Une équipe très motivée de 7 juristes est à la disposition des consommateurs qui s'adressent au CEC avec leur problème de droit de la consommation. La seule condition est qu'il s'agisse d'une situation transfrontalière.

Tout cela est rendu possible grâce au soutien financier du Centre par la Commission européenne, le Ministère de la Protection des consommateurs et l'ULC.

"Domage que je n'ai pas su plus tôt que vous existez". Malgré près de 4000 cas traités, il y a encore beaucoup de consommateurs qui ne connaissent pas le CEC.

Voici donc à nouveau les conditions dans lesquelles nous ou notre réseau (ECC-Net) intervenons :

- Vous résidez au Luxembourg ou dans un autre pays de l'UE (ainsi qu'en Norvège et en Islande).
- vous avez un problème de droit de la consommation avec une entreprise située dans un autre pays que celui où vous résidez (caractère transfrontalier).
- vous avez déjà essayé en vain de trouver un accord avec l'entreprise ou vous avez besoin d'informations

sur vos droits afin de pouvoir faire valoir vous-même votre droit.

Nous offrons aux consommateurs :

- Des conseils gratuits et une assistance concrète par une équipe de juristes hautement qualifiés.
- Un traitement rapide de votre demande/cas dans les domaines du voyage, du crédit, de l'assurance, de la construction, de l'achat, des garanties, de la location de voiture, de la location immobilière, de la fraude sur Internet, etc.
- Un réseau de Centres européens des consommateurs dans l'UE, en Islande et en Norvège
- Un taux de réussite moyen de près de 60 %.

Comment nous contacter :

- Site web : [www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu)
- Email : [info@cecluxembourg.lu](mailto:info@cecluxembourg.lu)
- Téléphone : 00352 26 84 64-1
- A l'adresse 271, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg (sur rendez-vous).

N'hésitez pas à nous contacter. Nous nous réjouissons de tout type de réaction.

Le CEC Luxembourg fait partie d'un réseau de 29 Centres Européens des Consommateurs dans l'Union européenne ainsi qu'en Islande et en Norvège (European Consumer Centre Network – ECC-Net). Nos services sont gratuits.

Le CEC Luxembourg est un Groupement d'Intérêt Economique créé par l'État luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC). Le CEC est soutenu financièrement par la Commission européenne, l'Etat luxembourgeois (Ministère de la Protection des consommateurs) ainsi que par l'ULC.

#### Contact presse :

Karin Basenach, Directrice  
[basenach@cecluxembourg.lu](mailto:basenach@cecluxembourg.lu)  
Tel:+352 26 84 64 601  
GSM: +352 621 359 683

Cofinancé par  
l'Union européenne

