

## Communiqué de presse du Centre Européen des Consommateurs (CEC) GIE du Luxembourg

### **Les conséquences de la crise pour le consommateur. Les consommateurs perdent confiance de récupérer leur argent.**

Suite à cette crise covid-19 qui nous a frappé de plein fouet il y a un an déjà, voici quelques observations sur des litiges à caractère transfrontalier au sein de l'Union européenne.

Au cours de cette crise des solutions intermédiaires ont été cherchées dans la foulée pour reporter le remboursement des services non fournis au consommateur, notamment dans le secteur touristique en proposant des vouchers par exemple.

Le remboursement quant à lui exige encore parfois une longue endurance du consommateur.

Cependant force est de constater que dans un certain nombre de cas de figure les consommateurs n'ont pas été remboursés et doivent supporter des frais. Dans d'autres cas les consommateurs peuvent craindre de ne pas être remboursés comme par exemple :

- « Séjour linguistique » : dans le cadre d'un séjour d'apprentissage d'une langue étrangère à l'étranger pour lequel le vol, le séjour dans une famille d'accueil et les cours ont été prévus, mais l'ensemble a été annulé pour cause de corona. Dans nombreux de cas les consommateurs n'ont pas été remboursés.
- Annulation d'une « location de salle » pour fêter des mariages, anniversaires etc.
- « Cours d'apprentissage » : tels que cours de yoga, tennis, de couture etc.

Selon les conditions d'annulation du contrat il est possible que le remboursement ne soit pas prévu. Dans ce cas une solution à l'amiable devrait néanmoins être envisageable pour le consommateur.

Kelly Mulombe, juriste au CEC : « *Nous ne pouvons qu'espérer que malgré ces quelques expériences citées, la patience du consommateur sera finalement récompensée et que ce dernier ne perd pas confiance au bon déroulement du marché intérieur.* »

Aussi pendant la crise le Centre Européen des Consommateurs à Luxembourg continue à fournir des conseils juridiques gratuits aux consommateurs sur leurs droits en relation avec le coronavirus.

Le CEC Luxembourg fait partie d'un réseau de 30 Centres Européens des Consommateurs dans l'Union européenne ainsi qu'en Islande, en Norvège et au Royaume-Uni (European Consumer Centre Network – ECC-Net). Nos services sont gratuits. Le CEC Luxembourg est un Groupement d'Intérêt Economique créé par l'Etat 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.

Vous pouvez joindre le CEC Luxembourg pour des questions concernant la protection de consommation européenne ou dans les cas de litiges transfrontaliers à l'adresse suivante : 271 route d'Arlon, L-1150 Luxembourg.

Tél: (+352) 26 84 64-1

Fax: (+352) 26 84 57 61

E-mail: [info@cecluxembourg.lu](mailto:info@cecluxembourg.lu)

#### **Contacts presse:**

Jean-Loup Stradella

Juriste

Tél.: +352 26 84 64 - 607

GSM: +352 621 638 794

Kelly Mulombe

Juriste

Tél.: +352 26 84 64 – 606

GSM: + 352 621 530 843

Luxembourg, le 26 mars 2021

Finanziell unterstützt durch  
die Europäische Union

