

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

# **Nombre record de dossiers enregistrés par le CEC Luxembourg en 2020**

**Dans le contexte de la COVID-19 le Centre Européen des Consommateurs (CEC) a traité un nombre record de dossiers notamment dans le secteur du tourisme**

Après une année 2020 bien particulière il est temps de faire le bilan des plaintes que les consommateurs ont soumis au CEC Luxembourg en 2020.

Le CEC Luxembourg a traité un nombre record de demandes avec un total de 4779 dossiers reçus en 2020. Ce chiffre représente une augmentation de plus de 46% comparé à 2019 (3267 dossiers).

Compte tenu du contexte mondial de pandémie avec la fermeture des frontières et les vacances annulées, c'est dans les domaines liés au tourisme que le nombre de dossiers a été le plus important.

Le CEC Luxembourg a notamment traité 1022 dossiers pour des vols annulés, 357 dossiers de voyages à forfait et 432 dossiers de réservations d'hôtels, de campings et assimilés.

Karin Basenach, Directrice CEC Luxembourg : « L'année 2020 a représenté un vrai défi pour le CEC tant pour assurer le traitement d'un nombre de plaintes qui a quasi doublé avec le même effectif, que pour assurer l'adaptation permanente des juristes aux nouvelles règles juridiques liées à la situation « Corona ». Le tout en réalisant également la transition vers le télétravail et les webinaires. Défi réussi grâce à l'équipe du CEC. Merci ! »

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).

Les services du CEC Luxembourg sont gratuits. 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 le droit de la consommation européen 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 :**

Karin Basenach

Directrice CEC Luxembourg

Tel. +352 26 84 64 -601

GSM: +352 621 359 683

Jean-Loup Stradella

Senior Lawyer

Tel. +352 26 84 64 607

GSM: +352 621 638 794

Luxembourg, le 12 janvier 2021



Co-funded by  
the European Union