

## Communiqué de presse Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

Luxembourg, le 23 février 2024

### En 2023, le CEC Luxembourg a été plus que jamais au service des consommateurs et enregistre 2 nouveaux records

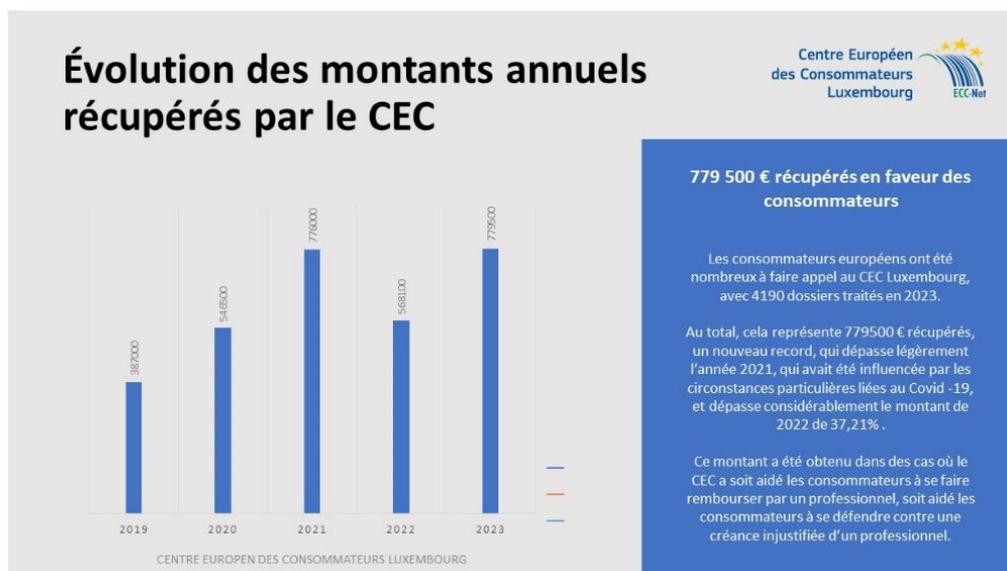
Durant l'année 2023, le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg a pu accompagner les consommateurs dans 4 190 cas, en répondant à 2 660 questions de la part des consommateurs et en traitant 1 530 litiges à caractères transfrontaliers. Pour ces 1530 litiges, le CEC Luxembourg a réussi à trouver une 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.

Ci-dessous, vous trouverez un tableau reprenant l'évolution des montants annuels récupérés par le CEC dans le temps.



**Karin Basenach, Directrice, CEC Luxembourg** : « Pour ces deux records, le fait que les consommateurs soient bien informés et savent qu'ils peuvent s'adresser au CEC Luxembourg pour toute question relative au droit européen de la consommation joue certainement un rôle. En ce qui concerne plus particulièrement le montant récupéré de 779 500 €, outre la grande expertise de l'équipe de juristes du CEC, une certaine volonté des entreprises de trouver un accord à l'amiable dans les litiges devrait également jouer un rôle. Tout à fait dans l'esprit d'une protection efficace des consommateurs. ».

### À propos de nous – [www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu)

Le Centre Européen des Consommateurs GIE Luxembourg (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 Centres Network – ECC-Net). Le réseau des CEC coopère également avec le Centre International des Consommateurs au Royaume-Uni. Nous informons les consommateurs à propos du droit européen de la consommation et les assistons dans le règlement de litiges de consommation à caractère transfrontalier.

Le CEC Luxembourg est soutenu financièrement par la Commission européenne, l'État luxembourgeois ainsi que par l'ULC. Nos services sont gratuits.



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG



Co-funded by the  
European Union



### Contact Presse

**Karin Basenach, Directrice, [Centre Européen des Consommateurs Luxembourg](http://www.cecluxembourg.lu)**

Mail : [basenach@cecluxembourg.lu](mailto:basenach@cecluxembourg.lu) – Tél. +352 26 84 64 601 ou +352 621 359 683