



**CENTRE EUROPÉEN
DES CONSOMMATEURS GIE LUXEMBOURG**

Janvier 2014

LE **CEC**
EN TROIS
MOTS

TRANSFRONTALIER
COMPÉTENT
GRATUIT

QUI SOMMES NOUS ?

Le Centre Européen des Consommateurs (CEC) GIE Luxembourg fait partie d'un réseau de 30 Centres Européens des Consommateurs établi dans tous les pays membres de l'Union européenne ainsi qu'en Islande et en Norvège (European Consumer Centres Network – ECC-Net).

- **Anciennement « Euroguichet »**
- **Créé en 1991 par la Commission européenne**

INFORMER
CONSEILLER
ASSISTER

GRATUIT

QUELLES

SONT NOS TÂCHES ?

Nous vous **informons** à propos de vos droits de consommateur européen et de la politique européenne dans le domaine de la consommation. En outre, nous vous **conseillons** et vous **assistons** dans le règlement de litiges transfrontaliers de consommation avec une entreprise située dans un autre pays membre de l'Union européenne, en Norvège ou en Islande. Ces litiges peuvent, par exemple, concerner les achats en ligne, les services financiers, les voyages, les télécommunications, etc. Tous nos services sont **gratuits**.

Les consommateurs achètent de plus en plus fréquemment des produits par-delà les frontières nationales et recourent plus facilement à des prestations de services dans les autres États membres de l'UE. Il peut s'agir par exemple d'un billet d'avion, d'une paire de chaussures achetée en ligne dans un autre État membre, ou de la réservation d'un voyage à forfait. Il arrive cependant que tout ne fonctionne pas comme il le faudrait.

Le vol est annulé ou retardé, les chaussures commandées ne sont pas livrées, l'hôtel ne correspond pas à la description du catalogue. Il est donc important que les consommateurs puissent avoir recours à une assistance dans toute l'Union européenne afin d'éviter ou de régler les litiges, et que le consommateur soit satisfait des produits et services pour lesquels il a payé.

POURQUOI

UN CEC ?

COMMENT

Taux de réussite
de plus de 70 %

FONCTIONNONS NOUS ?

En cas de litige avec une entreprise établie dans un autre Etat membre de l'UE, en Norvège ou en Islande, nous pouvons intervenir après que vous ayez contacté directement le professionnel par écrit sans pour autant avoir pu trouver une solution à l'amiable. Dès que nous recevons les informations nécessaires

de votre part (par exemple via le formulaire de plainte sur notre site internet), nous contactons l'entreprise via le réseau des Centres Européens des Consommateurs afin de trouver une solution à l'amiable. Si aucun accord n'est trouvé, il est parfois encore possible de faire appel à un organe de médiation compétent. Nous pouvons également vous conseiller d'autres démarches, comme par exemple la procédure européenne de règlement des petits litiges.

SUCCESS STORIES

Réservation de vol

Une consommatrice luxembourgeoise a passé une commande ferme et définitive de quatre billets d'avion sur un site allemand alors qu'elle voulait seulement comparer les prix. Après avoir encodé quelques informations, elle s'est directement retrouvée sur la page de confirmation de réservation qui n'indiquait que le prix par personne. Elle a validé sa réservation sans avoir pu prendre connaissance du prix total. Selon le CEC Luxembourg, la consommatrice aurait dû être informée du prix total avant la réservation. Après intervention du CEC, la partie adverse a annulé la réservation.

Achat en ligne

Un consommateur luxembourgeois avait commandé un fauteuil design sur le site internet d'un vendeur anglais et avait payé l'entièreté du prix. Le fauteuil n'était pourtant pas livré. Le consommateur a alors réclamé un remboursement, mais sans succès. Grâce à l'intervention du réseau des CEC, le consommateur a finalement été remboursé.

COMMENT

POUVEZ-VOUS

NOUS

JOINDRE ?

**Centre Européen
des Consommateurs GIE**

2A, rue Kalchesbrück
L-1852 Luxembourg
T. +352 26 84 64 - 1
F. +352 26 84 57 61

www.cecluxembourg.lu
info@cecluxembourg.lu

Heures d'ouverture

- les lundi, mardi, jeudi et vendredi
de 9h à 16h
- le mercredi de 9h à 13h

En bus

Depuis la gare centrale, ligne 9,
direction Senningerberg / Charlys Statioun,
arrêt : Kalchesbrück.

NOS

BROCHURES

- Voyager de A-Z
- *Reisen von A-Z*

- Crédit «facile»?
- *Crédito «fácil»?*

- Achats dans les foires et salons
- *Einkaufen auf Messen und Ausstellungen*

- Locations saisonnières en France

- Guide pour étudiants - Se loger en France ou en Belgique
- *Leitfaden für Studierende - Mieten in Deutschland*

- Achat d'un bien immobilier en France
- Achat d'un bien immobilier en Belgique
- *Immobilienwerb in Deutschland*

- Se faire soigner dans l'Union européenne
- *Medizinische Behandlung im Ausland*

- 20 ans CEC Luxembourg

- Guide pour l'achat d'une voiture dans un autre pays de l'Union européenne
- *Leitfaden für den Kauf eines Fahrzeugs in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union*

- La résolution alternative des litiges de consommation transfrontaliers

Toutes les publications disponibles sur :
www.cecluxembourg.lu

NOTRE ÉQUIPE

Karin Basenach

Directrice

info@cecluxembourg.lu

Philippe Bernard

Juriste

bernard@cecluxembourg.lu

Gaëtane Doeblin

Juriste

doeblin@cecluxembourg.lu

Elisabeth Gieres

Juriste

gieres@cecluxembourg.lu

Julie Jasson

Juriste

jasson@cecluxembourg.lu

Christoph Neisius

Juriste

neisius@cecluxembourg.lu

Nathalie Oliveira

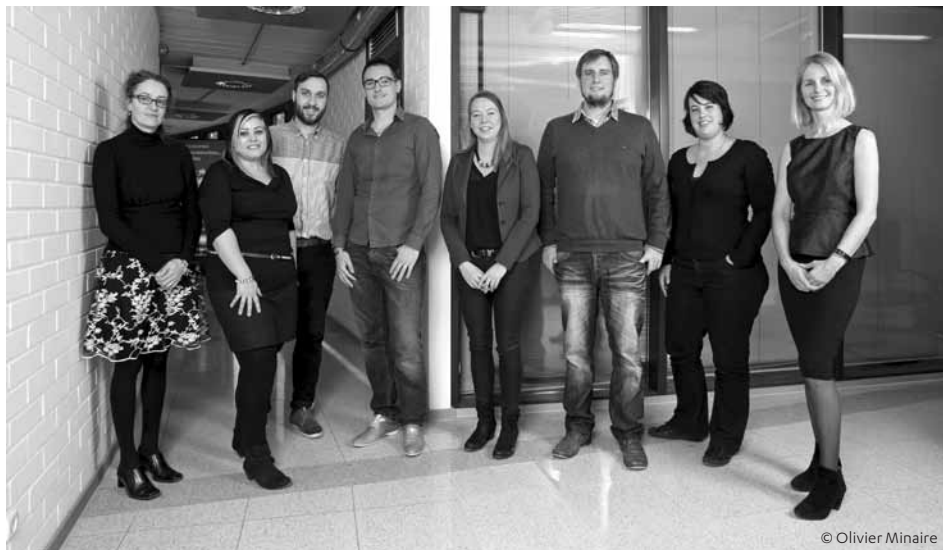
Assistante

oliveira@cecluxembourg.lu

Jean-Loup Stradella

Juriste

stradella@cecluxembourg.lu



Une équipe de juristes de droit allemand, belge, français et luxembourgeois soutenue par une assistante s'exprimant également en portugais est à votre écoute.

**CENTRE EUROPÉEN
DES CONSOMMATEURS GIE LUXEMBOURG**

2A, rue Kalchesbrück
L-1852 Luxembourg

www.cecluxembourg.lu

T. + 352 26 84 64 - 1
F. + 352 26 84 57 61

info@cecluxembourg.lu



Co-funded by
the European Union

Avec le soutien financier de l'État luxembourgeois et de
l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC)