

Luxembourg, le 22 octobre 2021

## **Communiqué de presse**

# **Une semaine sur le droit européen de la consommation**

"8<sup>ème</sup> conférence sur des aspects du droit européen de la consommation" - le CEC Luxembourg invite à une semaine de conférence virtuelle

Une semaine entière consacrée au droit européen de la consommation. Du lundi 18 octobre 2021 au vendredi 22 octobre 2021, le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg organise une conférence internationale virtuelle sur des questions très actuelles touchant les consommateurs en Europe. Ainsi, des sujets comme le commerce électronique, les droits des voyageurs en temps de Corona, le dropshipping, les rencontres en ligne, l'internet des objets, la consommation durable, la médiation et les actions collectives seront traités.

Voici un aperçu de la dernière journée de la conférence :

Le dernier jour de notre conférence était consacré à la consommation durable, aux recours collectifs et à la médiation.

La journée a été ouverte par Markus Terho, directeur de projet, Fonds finlandais pour l'innovation Sitra, Finlande, avec sa présentation sur les modes de vie durables. La question principale était de savoir comment motiver les individus à rendre leur vie et leur mode de vie plus durables afin d'atteindre des objectifs climatiques importants tels que ceux de l'accord de Paris sur le climat. Pour cela, les évolutions globales et gouvernementales doivent aller de pair avec les changements de comportement de chaque individu. La modification du comportement de chaque individu ne nécessite toutefois pas de restrictions personnelles importantes. De petits changements apportés par chaque individu, comme la réduction des voyages en avion ou de la consommation de viande, pourraient entraîner une réduction immédiate de l'empreinte carbone personnelle allant jusqu'à 40 %. Markus Terho a souligné que ces objectifs pouvaient être mieux atteints en démontrant les avantages individuels (par exemple, gain de temps ou d'argent, promotion de la santé, etc.) que par des interdictions.

Le professeur Michael Hakenberg, de l'Université des sciences appliquées de Trèves, en Allemagne, a ensuite présenté la nouvelle directive de l'UE sur les actions représentatives. Le professeur Hakenberg a commencé par noter que les actions collectives satisfaisant les demandes individuelles de particuliers n'existent pas encore dans la plupart des États membres. Le long effort de l'UE pour introduire de telles actions a été grandement accéléré par le scandale du dieselgate.

La directive sur les actions représentatives (directive (UE) 2020/1828) fait partie du "New Deal for Consumers" et sera appliquée en pratique à partir du 25 juin 2023 en cas d'infractions commises par des entreprises contre les intérêts collectifs des consommateurs. Les "entités qualifiées" auront le droit d'intenter des actions en cessation ou en exécution qui pourront ensuite engager des actions collectives nationales et transfrontalières.

L'introduction de décisions de recours qui accordent à chaque consommateur des droits individuels, par exemple pour des dommages, des réparations, des réductions de prix, etc., est nouvelle et particulièrement remarquable. Auparavant, ces réclamations individuelles devaient être revendiquées par chaque consommateur individuellement. D'après le professeur Hakenberg, cet aspect en particulier porte le recours collectif à un niveau supérieur.

Pour la dernière présentation, Claude Fellens, Médiateur de la Consommation, Luxembourg, a d'abord brièvement présenté le "Service national du Médiateur de la consommation". Il a ensuite axé sa présentation sur des propositions visant à instaurer un échange constructif entre deux parties, telles qu'un consommateur et une entreprise. Claude Fellens a plaidé pour que l'on privilégie toujours le dialogue direct afin d'éviter d'éventuels malentendus, qui peuvent, par exemple, facilement se produire lors de la communication écrite. Il a également souligné l'importance de se traiter mutuellement avec respect, de valoriser l'autre personne et de savoir écouter.

À la fin de la conférence, Anne Calteux, Chef de la Représentation de la Commission européenne à Luxembourg, a résumé les points essentiels.

Mot de clôture du CEC par Mme Gaëtane Frey, Directrice adjointe du CEC Luxembourg : *"C'est ainsi que la 8<sup>ème</sup> conférence sur des aspects du droit européen de la consommation a pris fin. Nous venons de passer une semaine riche en enseignements et en échanges. Donnons-nous rendez-vous dans deux ans pour une nouvelle édition de la Conférence du CEC Luxembourg, qui j'en suis sûre, tiendra une fois encore, toutes ses promesses."*

Le programme complet de la conférence peut être consulté sur [www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu).

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'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 des consommateurs en Europe 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  
[basenach@cecluxembourg.lu](mailto:basenach@cecluxembourg.lu)  
Tel. +352 26 84 64 601  
GSM. +352 621 359 683

Gaëtane Frey – Directrice adjointe  
[frey@cecluxembourg.lu](mailto:frey@cecluxembourg.lu)  
Tel. +352 26 84 64 604  
GSM. +352 621 613 184

