

Luxembourg, le 18 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 du premier jour de la conférence :

Dans son discours d'ouverture, la Ministre Lenert a souligné la fonction importante du Centre Européen des Consommateurs Luxembourg, à savoir être là pour les citoyens, jour après jour, afin qu'ils puissent profiter des opportunités offertes par l'Europe et le marché unique et ne pas se décourager si quelque chose ne fonctionne pas.

Le Commissaire européen à la Justice, Didier Reynders, a donné un aperçu via un message vidéo des projets législatifs en cours, des priorités et des défis de la Commission européenne en lien avec le Nouvel agenda du consommateur et notamment les principes de transition écologique et de transformation numérique qui y sont inscrits.

La vue d'ensemble du Commissaire à la Justice a été complétée par la présentation de Nils Behrndt, Directeur général adjoint à la Direction générale Justice et Consommateurs de la Commission européenne. Il a souligné que la Commission a pour souci d'offrir aux consommateurs la même protection, qu'ils fassent des achats en ligne ou hors ligne. Les avis sur les plateformes ont été un sujet, ainsi que le lien entre l'achat d'un produit et la proposition d'un crédit lié. Le thème d'actualité du "influence marketing" a également été abordé.

Le représentant d'Amazon, James Waterworth, a souligné combien il est important pour Amazon de maintenir la confiance des consommateurs, surtout dans la situation difficile actuelle. La lutte contre la fraude reste une préoccupation majeure pour Amazon. Interrogé sur les défis à relever, James Waterworth a expliqué combien il est important de se tenir constamment au courant de ce que veut le consommateur. Le rôle important que le réseau des Centres Européens des Consommateurs joue pour Amazon a également été souligné.

Claude Bizjak, de la Confédération luxembourgeoise du commerce, a souligné la relation entre les achats en ligne et hors ligne, en particulier pour les consommateurs luxembourgeois, et le fait que le Luxembourg doit également trouver des solutions pour tenir compte de l'augmentation des achats en ligne des consommateurs ainsi que des solutions sur la façon de réagir face aux "big players" du commerce en ligne. Les réactions des participants à la conférence à la question de savoir ce qui les motive à faire des achats en ligne étaient également intéressantes.

**Karin Basenach, Directrice CEC Luxembourg :** "15 présentations avec 15 experts pendant 5 jours. Un défi pour le CEC et un enrichissement, je l'espère, pour les participants à notre conférence".

Les personnes intéressées qui souhaitent assister à la suite de la conférence du CEC Luxembourg peuvent obtenir une invitation via [event@cecluxembourg.lu](mailto:event@cecluxembourg.lu).

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