



Communiqué de presse Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

Luxembourg, le 8 mai 2023

Comment se passe le remboursement en cas de perte de bagage lors d'un vol avec une compagnie aérienne française ? Que se passe-t-il si on me refuse l'accès à un concert à Prague ? Ou si la maison de vacances louée au Portugal me coûte plus cher que ce qui avait été convenu initialement ? Le réseau des Centres européens des consommateurs (ECC-Net) peut vous aider dans ces situations ! L'année dernière, il a aidé les consommateurs européens à récupérer près de 10 millions d'euros.

Près de 118 000 plaintes reçues de la part des consommateurs à travers l'Europe

Louise a réservé un voyage à forfait pour sa famille, direction la Turquie. Le jour du départ, leur vol n'est pas affiché sur l'écran d'accueil. Louise tente donc désespérément de contacter son agence de voyages, mais sans succès. Ils sont donc contraints de dire au revoir à leur semaine de rêve.

Quelques jours plus tard, l'agence envoie à Louise une facture pour ce voyage. Le CEC Luxembourg et son réseau ont collaboré pour défendre cette consommatrice, qui a finalement obtenu un remboursement complet.

Des cas comme celui-ci font partie du travail quotidien du réseau des Centres Européens des Consommateurs. En effet, en 2022, il a reçu environ 118 000 requêtes. Il s'agissait notamment de retards de vols, de maisons de vacances trop chères, de faux billets de concert, de trains annulés, etc. Les juristes du réseau ECC-Net ont traité ces demandes avec toujours comme objectif de trouver une solution à l'amiable en faveur du consommateur.

Le réseau ECC-Net, financé par la Commission européenne et les États membres, a pu récupérer près de dix millions d'euros l'année dernière. Mais l'avantage financier réel est encore plus important, car dans de nombreux cas, le réseau des CEC a permis d'éviter aux consommateurs de devoir payer des frais injustifiés. Par exemple, lorsqu'il empêche les gens de tomber dans le piège de renouvellement automatique d'abonnements.

Je dois faire face à un litige transfrontalier : qui peut m'aider dans mes démarches ?

Il existe un Centre Européen des Consommateurs dans chaque pays de l'UE, ainsi qu'en Islande et en Norvège. Le réseau des CEC coopère également avec le Centre International des Consommateurs au Royaume-Uni. Ensemble, ils forment le réseau des CEC. Ce réseau informe les consommateurs européens sur leurs droits et leur apporte une aide gratuite en cas de problèmes transfrontaliers.

Vous habitez au Luxembourg et vous avez un problème avec une entreprise d'un autre pays de l'UE ? Contactez le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg facilement et gratuitement via www.cecluxembourg.lu

Contact Presse

Pauline Champenois, Responsable Communication au [Centre Européen des Consommateurs Luxembourg](http://www.cecluxembourg.lu)

Mail: champenois@cecluxembourg.lu - Tel.: +352 661 349 235