

À première vue, les vendeurs de porte-à-porte proposent souvent un service rapide à des tarifs attractifs. Toutefois, nous avons eu connaissance d'activités non-déclarées et non-assurées et pour lesquelles le professionnalisme des services n'est pas avéré. En effet, des malfaçons dans l'exécution des travaux ou une augmentation significative du prix initial convenu après réalisation des travaux peuvent engendrer de graves conséquences pour les consommateurs. Dans une telle situation, le consommateur se retrouve souvent démuni face au prestataire à l'origine des problèmes et sans aucune garantie pour les travaux effectués, même si les chantiers nécessitent des réparations évidentes.

Vérifications

Afin de se prémunir contre des situations fâcheuses, le ministère de la Protection des consommateurs conseille d'engager, sur base d'un devis détaillé, des entreprises et artisans inscrits au Registre de commerce et des sociétés et en possession d'une autorisation d'établissement valable. Aussi est-il recommandé de prendre le temps nécessaire pour vérifier, entre autres, les éléments suivants avant tout engagement:

- › Identité du professionnel: il est possible de vérifier en ligne si l'entreprise est inscrite au [Registre de commerce et des sociétés](#) et dispose d'une [autorisation d'établissement](#) valable pour l'activité exercée ;
- › Le cas échéant, demander une copie de l'assurance de responsabilité civile professionnelle du professionnel;
- › Informations sur le droit de rétractation sans motif de 14 jours;
- › Fourniture d'un devis détaillé, mentionnant les coûts et les délais de réalisation.

Autocollant « Non au démarchage »

Il importe de savoir que le consommateur a toujours le droit de refuser d'être démarché à domicile, même s'il n'a pas apposé un autocollant, et que le professionnel a l'obligation de respecter cette volonté.

A noter que les autocollants type « Non au colportage » sont disponibles au ministère de la Protection des consommateurs sur simple demande (info@mpc.etat.lu).

Vous trouverez de plus amples informations sur ce sujet sur guichet.lu.



COLPORTAGE
NEE NON NEIN
MERCI !

Victime ?

En suivant ces quelques conseils, le consommateur saura mieux se prémunir contre des situations fâcheuses tout en contribuant à soutenir les professionnels qui respectent les règles de l'art et les normes en vigueur.

En cas de doute ou bien si on a été victime de telles pratiques, il ne faut pas hésiter à signaler les faits aux autorités compétentes et/ou de demander une assistance à l'[ULC](#) ou au [CEC Luxembourg](#).

Organisation(s)

[Ministère de la Protection des consommateurs](#)

Dernière mise à jour 09.06.2023

Le gouvernement luxembourgeois

gouvernement.lu

Conseils utiles en matière de vente "porte à porte"



Communiqué 08.06.2023

Le ministère de la Protection des consommateurs tient à rappeler les modalités de la vente de "porte-à-porte" (appelée aussi colportage): si le consommateur n'a pas fixé d'indication de refus de sollicitation à son domicile, il accepte qu'un professionnel puisse spontanément lui proposer des biens ou des services, par exemple en matière de travaux de rénovation. Le professionnel doit néanmoins à tout moment respecter le refus du consommateur d'être démarché.

À première vue, les prestataires proposent un service rapide à des tarifs attractifs. Toutefois, il a été porté à notre attention que les activités de certains individus ne sont ni déclarées, ni assurées et que le professionnalisme de leurs services n'est pas avéré et peut engendrer de graves conséquences pour les consommateurs telles que des malfaçons dans l'exécution des travaux ou une augmentation significative du prix initial convenu après réalisation des travaux. Dans une telle situation, le consommateur se retrouve souvent démuné face au prestataire à l'origine des problèmes et sans aucune garantie pour les travaux effectués, même si les chantiers nécessitent des réparations évidentes.

Afin de se prémunir contre des situations fâcheuses, le ministère de la Protection des consommateurs conseille d'engager, sur base d'un devis détaillé, des entreprises et artisans inscrits au Registre de commerce et des sociétés et en possession d'une autorisation d'établissement valable. Aussi est-il recommandé de prendre le temps nécessaire pour vérifier, entre autres, les éléments suivants avant tout engagement:

- › Identité du professionnel: inscription au Registre de commerce et des sociétés (vérification en ligne: <https://gd.lu/6L2jZG>) et autorisation d'établissement valable pour l'activité exercée (vérification en ligne: <https://gd.lu/4m421t>);
- › Le cas échéant, demander une copie de l'assurance de responsabilité civile professionnelle du professionnel;
- › Informations sur le droit de rétractation sans motif de 14 jours;
- › Fourniture d'un devis détaillé, mentionnant les coûts et les délais de réalisation.

À cet égard, Paulette Lenert, ministre de la Protection des consommateurs, estime que "la protection des consommateurs est une priorité que le gouvernement prend très au sérieux. Nous sommes profondément préoccupés des conséquences que des activités non déclarées et non assurées peuvent avoir pour les consommateurs. J'appelle dès lors les consommateurs à être vigilants et à faire appel à des entreprises légalement établies, qui garantissent la qualité des services et la protection des droits des consommateurs".

Pour plus d'informations concernant le colportage, veuillez consulter: <https://gd.lu/fqXBTP>.

Des autocollants "non au colportage" sont disponibles au ministère de la Protection des consommateurs sur simple demande (info@mpc.etat.lu).

Les personnes ayant été victimes de telles pratiques sont invitées à signaler les faits aux autorités compétentes et/ou à demander conseil auprès de l'ULC ou du [CEC Luxembourg](#).

Communiqué par le ministère de la Protection des consommateurs

Ministre(s)

[LENERT Paulette](#)

Organisation(s)

[Ministère de la Protection des consommateurs](#)

Thèmes

[Campagne de sensibilisation](#)

[Entreprises / Commerce / Industrie / Artisanat](#)

Date de l'événement

08.06.2023

Dernière mise à jour 08.06.2023

CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS LUXEMBOURG

EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM LUXEMBOURG

Le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg est une initiative de la Commission européenne et a pour mission d'informer les consommateurs sur le droit européen de la consommation et de les assister dans le règlement de leurs litiges de consommation à caractère transfrontalier.

Le CEC Luxembourg a pour mission d'informer, de conseiller et d'assister les consommateurs en matière de droit européen de la consommation. Tous nos services sont gratuits.

Le Centre Européen des Consommateurs 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.

Comment le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg peut vous aider gratuitement dans vos litiges transfrontaliers ?

Votre vol est annulé ou retardé, votre achat en ligne ne s'est pas déroulé comme convenu, vous êtes victime d'une arnaque, vous rencontrez un souci lors d'une livraison, ou, de manière générale, vos droits de consommateurs en Europe n'ont pas été respectés ?

Pour avoir recours à notre assistance, rien de plus simple :

contactez-nous via notre formulaire en ligne disponible sur www.cecluxembourg.lu par email ou directement par téléphone.

Nos juristes traiteront votre dossier dans les meilleurs délais.

Le CEC Luxembourg est soutenu financièrement par la Commission européenne, l'État luxembourgeois (Ministère de la Protection des consommateurs) ainsi que par l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC).

.....

Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg (CEC Luxemburg) ist eine Initiative der Europäischen Kommission und hat die Aufgabe, Verbraucher über das europäische Verbraucherrecht zu informieren und sie bei der Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten mit grenzüberschreitendem Charakter zu unterstützen.

Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg (CEC Luxemburg) hat die Aufgabe, Verbraucher im Bereich des europäischen Verbraucherrechts zu informieren, zu beraten und zu unterstützen. Sämtliche Dienstleistungen des CEC Luxemburg sind kostenfrei.

Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg ist Teil eines Netzwerks von 29 Europäischen Verbraucherzentren in der Europäischen Union sowie in Island und Norwegen (European Consumer Centres Network - ECC-Net). Das ECC-Net arbeitet auch mit dem Internationalen Verbraucherzentrum des Vereinigten Königreichs zusammen.

Wie kann das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg Ihnen bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten kostenfrei helfen?

Ihr Flug wurde annulliert oder hat Verspätung? Sie sind Opfer eines Betruges geworden? Die von Ihnen bestellte Ware wird nicht geliefert oder kommt beschädigt an oder, ganz allgemein, wurden Ihre Rechte als Verbraucher in Europa nicht beachtet?

Sie können uns wie folgt kontaktieren: über unser online-Formular auf www.cecluxembourg.lu per E-Mail oder direkt per Telefon.

Unsere Juristen bearbeiten Ihren Fall sodann so rasch wie möglich.

Das CEC Luxembourg wird von der Europäischen Kommission, dem luxemburgischen Staat (Ministerium für Verbraucherschutz) sowie der Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) finanziell unterstützt.

Nous sommes compétents entre autres dans les domaines suivants

 Voyages

 Achats

 Arnaques & Contrefaçons

 Véhicules

 Immobilier

 Consommation durable

 Services

 Résolution extrajudiciaire

 et bien d'autres

Contactez-nous

+352 26 84 64 1

info@cecluxembourg.lu

www.cecluxembourg.lu

Wie kann das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg Ihnen bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten **kostenfrei** helfen?



Ihr Flug wurde annulliert oder hat Verspätung? Sie sind Opfer eines Betruges geworden? Die von Ihnen bestellte Ware wird nicht geliefert oder kommt beschädigt an oder, ganz allgemein, wurden Ihre Rechte als Verbraucher in Europa nicht beachtet?

Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg (CEC Luxembourg) hat die Aufgabe, Verbraucher im Bereich des europäischen Verbraucherrechts zu informieren, zu beraten und zu unterstützen. Sämtliche Dienstleistungen des CEC Luxembourg sind kostenfrei.

Sie können uns wie folgt kontaktieren: über unser online-Formular auf www.cecluxembourg.lu; per E-Mail oder direkt per Telefon. Unsere Juristen bearbeiten Ihren Fall sodann so rasch wie möglich.

Kontaktieren Sie uns

+352 26 84 64 1
info@cecluxembourg.lu
www.cecluxembourg.lu



Europäisches
 Verbraucherzentrum
 Luxemburg



D'Lëtzebuurger Regierung

gouvernement.lu

conference-cec

Konferenz CEC Luxembourg



14.06.2023

De 14. Juni hu sech Experten a wichteg Acteure an der Abtei Neimënster getraff fir iwwert Theme – wéi Passagéierrechter, Kreeslafwirtschaft, Dronen, Dark Pattern oder de Metaverse – ze diskutéieren, déi direkt Auswirkungen op dat deeglecht Liewe vun de Konsumenten hunn. An hirem Video-Message huet d'Paulette Lenert, Ministesch fir Konsumenteschutz, drop higewisen, dass et wichteg ass d'Rechter vun de Konsumente stäerken an enger Welt, déi sech permanent ännert. Si huet och vun der Geleeënheet profitéiert fir der Equippe vum [CEC Luxembourg](#) Merci ze soe fir hiren Asaz fir d'Rechter vun de Konsumenten a fir d'Organisatioun vun der Konferenz.

©MPC





Konferenz CEC Luxembourg

Organisatioun

[Ministesch fir Konsumenteschutz](#)

Aktualiséiert 14.06.2023

The Luxembourg Government

gouvernement.lu

conference-cec

Conference European Consumer Center Luxembourg



14.06.2023

On 14 June, experts and key players from the sector gathered at Neumünster Abbey to discuss topics - such as passenger rights, the circular economy, drones, dark patterns and the metaverse - that have a direct impact on consumers' daily lives. In her video message, Paulette Lenert, Minister for Consumer Protection, stressed the importance of strengthening consumer rights in a constantly changing world and thanked the [European Consumer Center Luxembourg](#) team for their commitment to consumer protection and for organising the conference.

©MPC





Conference European Consumer Center Luxembourg

Organisation(s)

[Ministry of Consumer Protection](#)

Last update 14.06.2023

Die Luxemburger Regierung

gouvernement.lu

conference-cec

Konferenz Europäisches Verbraucherzentrum Luxemburg



14.06.2023

Am 14. Juni trafen sich Experten und wichtige Akteure der Branche in der Abtei Neumünster um über Themen wie Fluggastrechte, Kreislaufwirtschaft, Drohnen, Dark Pattern oder Metaversum zu diskutieren, die sich direkt auf den Alltag der Verbraucher auswirken. In ihrer Videobotschaft betonte Paulette Lenert, Ministerin für Verbraucherschutz, wie wichtig es sei, die Rechte der Verbraucher in einer sich ständig verändernden Welt zu stärken, und dankte dem Team des [Europäischen Verbraucherzentrums Luxemburg](#) für seinen Einsatz im Interesse des Verbraucherschutzes und die Organisation der Konferenz.

©MPC





Konferenz Europäisches Verbraucherzentrum Luxemburg

Organisation

[Ministerium für Verbraucherschutz](#)

Zum letzten Mal aktualisiert am 14.06.2023

Le gouvernement luxembourgeois

gouvernement.lu

conference-cec

Conférence CEC Luxembourg



14.06.2023

Le 14 juin, des experts et des acteurs clés du secteur se sont réunis à l'abbaye Neumünster pour discuter de sujets - tels que les droits des passagers, l'économie circulaire, les drones, les dark pattern ou encore le métaverse - qui ont un impact direct sur la vie quotidienne des consommateurs. Dans son message vidéo, Paulette Lenert, ministre de la Protection des consommateurs, a souligné l'importance de renforcer les droits des consommateurs dans un monde en constante évolution et a remercié l'équipe du [CEC Luxembourg](#) pour leur engagement en faveur de la protection des consommateurs et pour l'organisation de cette conférence.

©MPC





Conférence CEC Luxembourg

Organisation(s)

[Ministère de la Protection des consommateurs](#)

Dernière mise à jour 14.06.2023