



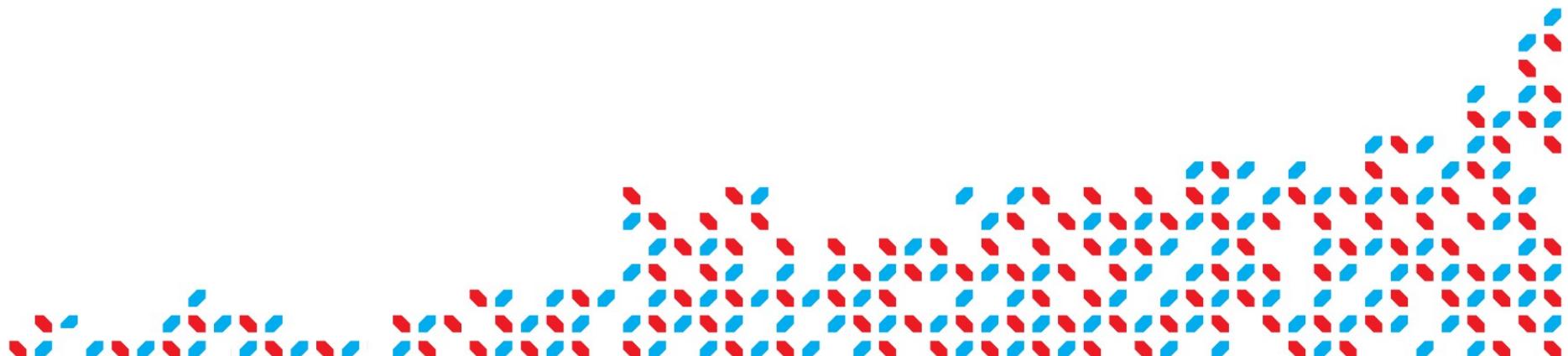
LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Agriculture,
de l'Alimentation et de la Viticulture

Direction de la protection des
consommateurs



DROITS DES CONSOMMATEURS ENQUÊTE ET CAMPAGNE DE COMMUNICATION

Luxembourg, le 14 janvier 2026



I. ENQUÊTE EUROCONSUMERS



— PROBLÈMES LES PLUS COURANTS

21 % Travaux de construction et services de rénovation



16 % Transports de longue distance



15 % Véhicules



12 % Électroménager



10 % Télécommunications



10 % Vêtements



10 % Voyages



— COMMENT AGISSENT LES CONSOMMATEURS ?

86 %

des consommateurs font une démarche pour signaler leur problème au professionnel



RÉSOLUTIONS DEMANDÉES

28 % Réparation



16 % Remplacement



15 % Remboursement complet



8 % Remboursement partiel



7 % Livraison du service contracté



6 % Indemnisation



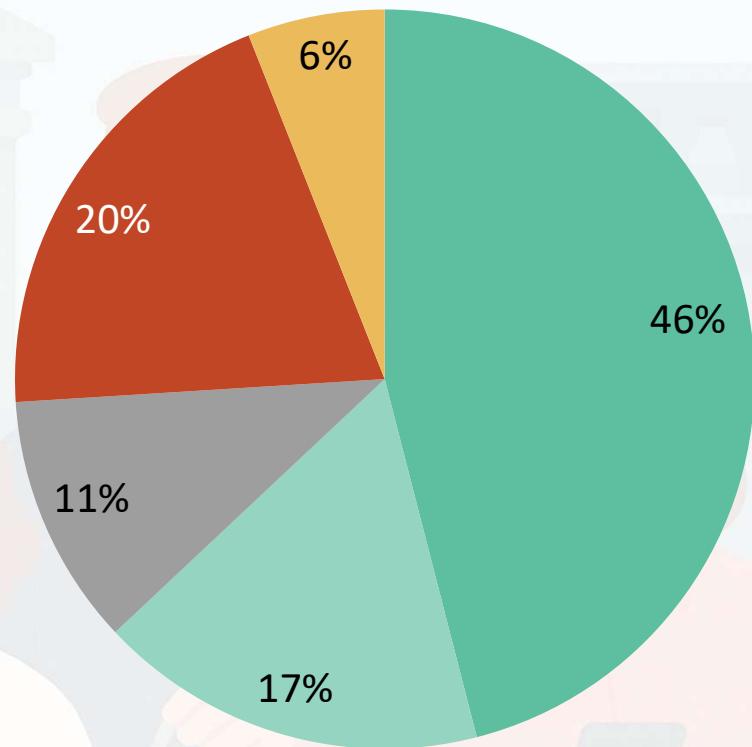
4 % Note crédit



2 % X Annulation du contrat



RÉSOLUTIONS OBTENUES



■ Résolution demandée ■ Résolution différente ■ Pas de résolution demandée ■ Pas de solution obtenue ■ En attente de réponse



RÉSOLUTIONS OBTENUES

63 %

des consommateurs ayant signalé leur problème au professionnel ont obtenu une solution satisfaisante :

- 46 % avec une solution conforme à leur demande
- 17 % avec une solution alternative



— QUESTIONS POSÉES : EXEMPLE 1

En général, quelle est la durée de la **garantie légale** sur les produits neufs au Luxembourg ?



— QUESTIONS POSÉES : EXEMPLE 2

Vous achetez un produit en ligne en Europe. Si le **délai de livraison** n'était pas précisé dans le contrat, quel est le délai maximal prévu par la loi pour recevoir votre commande (au-delà duquel vous pouvez demander un remboursement intégral) ?

7 jours 2,2 %

15 jours 7,3 %

30 jours 21,1 %

60 jours 5,8 %

Je ne sais pas / je ne suis pas sûr 63,4 %



QUESTIONS POSÉES : EXEMPLE 3

Vous achetez une tablette auprès d'une boutique en ligne chinoise et celle-ci commence à présenter des problèmes après cinq mois. Le vendeur vous indique qu'elle doit être envoyée au fabricant pour réparation. Qui doit payer les **frais d'envoi** ?

Le vendeur doit prendre en charge l'intégralité des frais d'expédition. 29,9 %

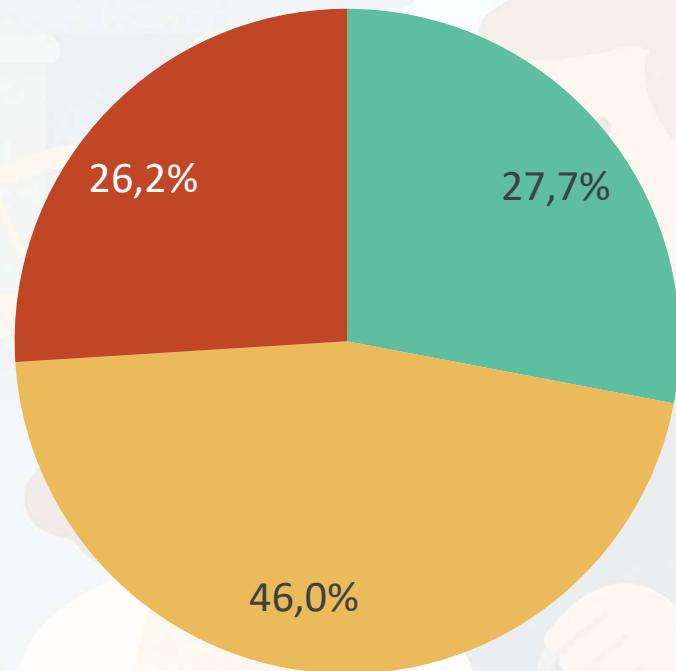
Les frais d'expédition doivent être partagés entre le vendeur et moi (50 % – 50 %). 3,7 %

Je dois payer l'intégralité des frais d'expédition, car la garantie ne les couvre pas. 29,8 %

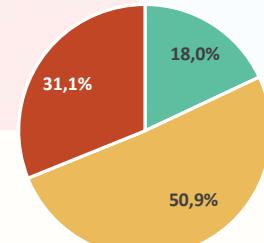
Je ne sais pas / je ne suis pas sûr 36,6 %



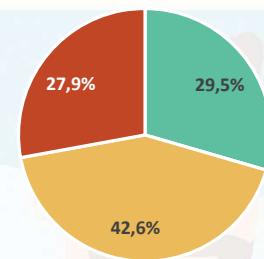
NIVEAU DE CONNAISSANCE DES DROITS DES CONSOMMATEURS



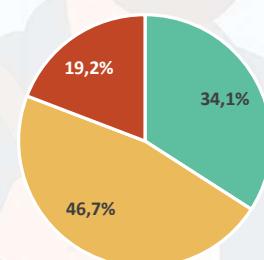
18-34 ans



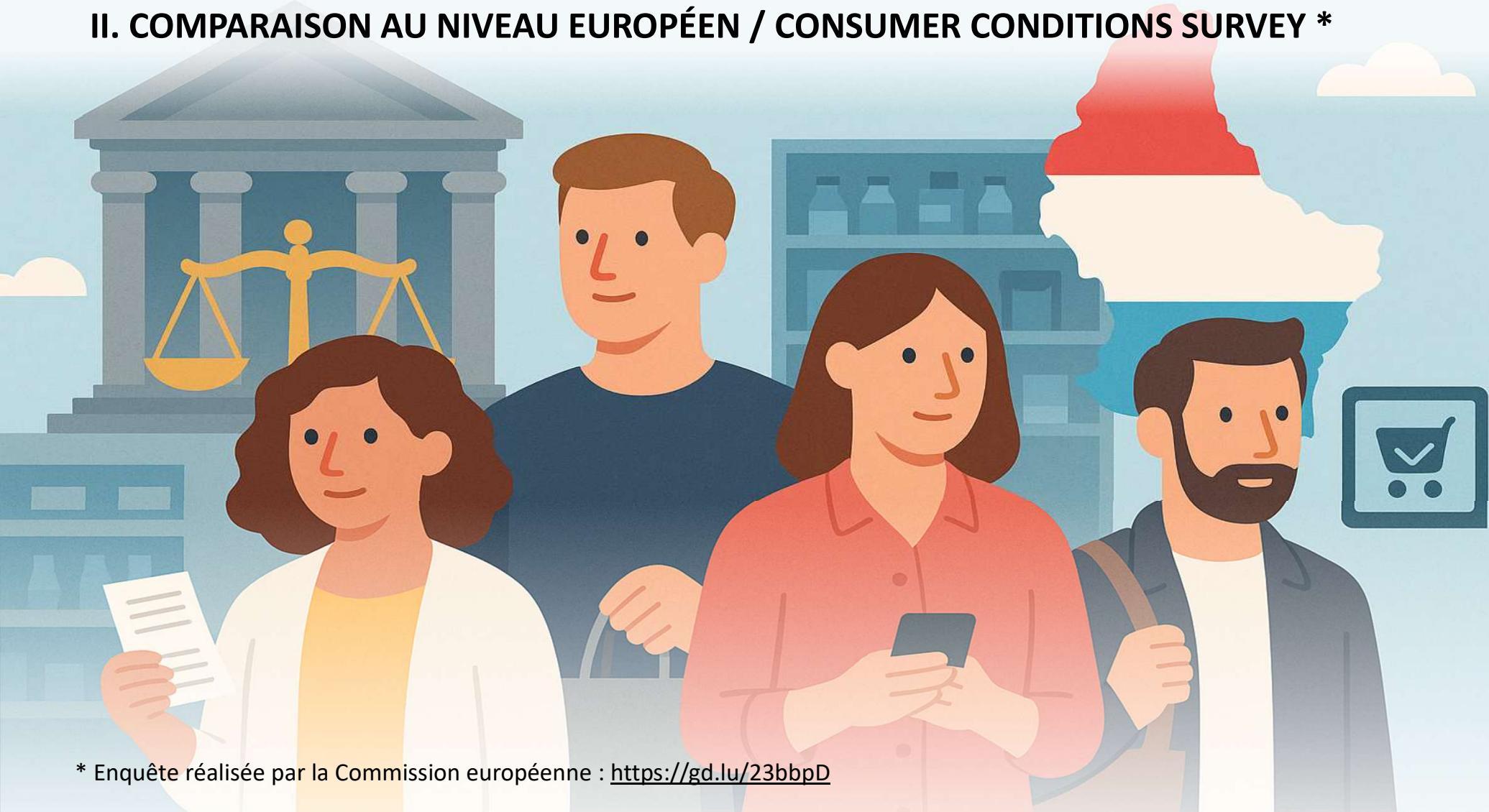
35-54 ans



55-74 ans



II. COMPARAISON AU NIVEAU EUROPÉEN / CONSUMER CONDITIONS SURVEY *



* Enquête réalisée par la Commission européenne : <https://gd.lu/23bbpD>

— PROBLÈMES RENCONTRÉS DURANT LES 12 DERNIERS MOIS ?

Rencontré un problème & entrepris quelque-chose



Rencontré un problème, mais rien entrepris



Pas rencontré de problème



CONFIANCE DANS LES ORGANISATIONS

Professionnels



Organisations de défense des consommateurs



Autorités publiques



CONFIANCE DANS LES ORGANISATIONS

DPC aussi active du côté des professionnels

Approche : Professionnels et consommateurs = partenaires égaux

Guide pour le professionnel : pro-pc.public.lu

Webinaires avec les fédérations



LUXEMBOURG
LET'S MAKE IT HAPPEN

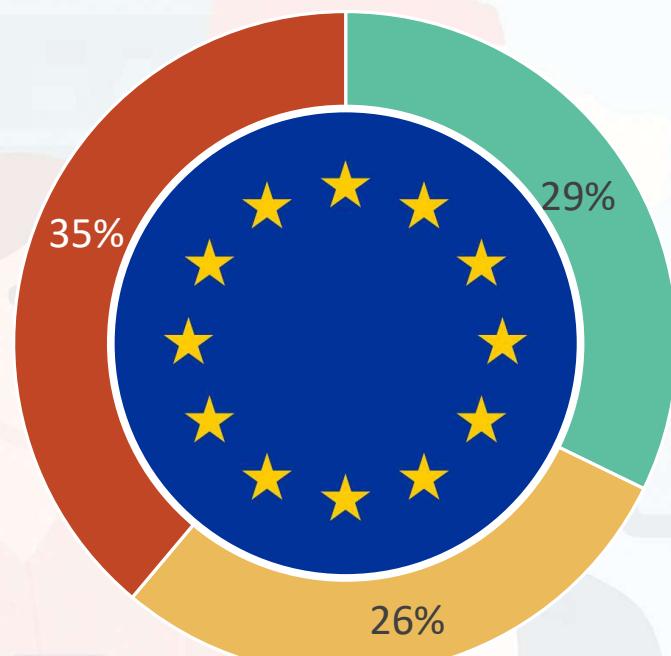
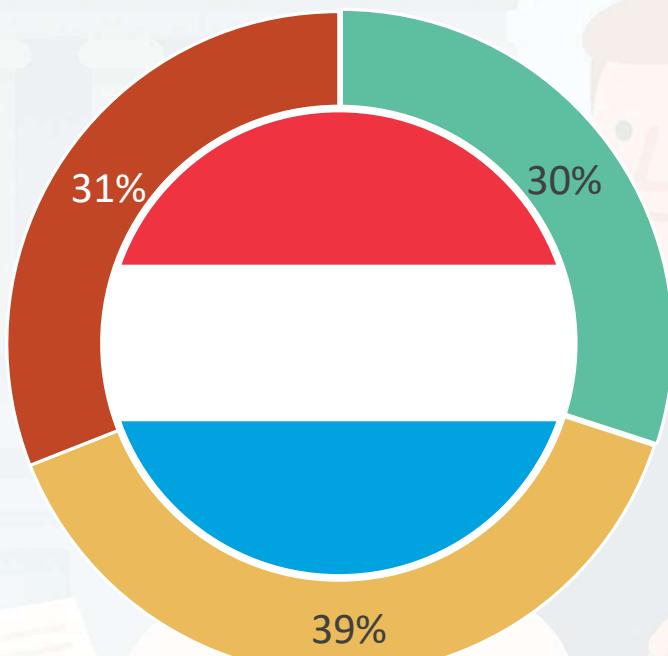
VERS UNE COMMUNICATION DURABLE CRÉDIBLE :
COMMENT ÉVITER LE GREENWASHING?

WEBINAIRE DE LANCEMENT

7 octobre 2023

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Agriculture,
de l'Aménagement du territoire et de l'environnement
Direction de la protection des consommateurs

CONNAISSANCE DES DROITS DES CONSOMMATEURS



III. CAMPAGNE DE COMMUNICATION



CONTEXTE

Degré de connaissance des droits des consommateurs

- Le consommateur n'est pas suffisamment informé de ses droits
- Le consommateur ne fait pas suffisamment valoir ses droits en cas de litige

Objectif de la campagne

- Sensibiliser et informer le grand public
- Accent particulier sur la cible jeune

Concept

- Collaboration avec des influenceurs pour illustrer des situations concrètes et expliquer les droits des consommateurs et déploiement via les réseaux sociaux
- Une campagne au cinéma
- Mise en place d'une landing page dédiée



chrissi.lux



Voici à quoi on ressemble

#My
Consumer
RightsLu



dylanpereiraofficial

#My
Consumer
RightsLu

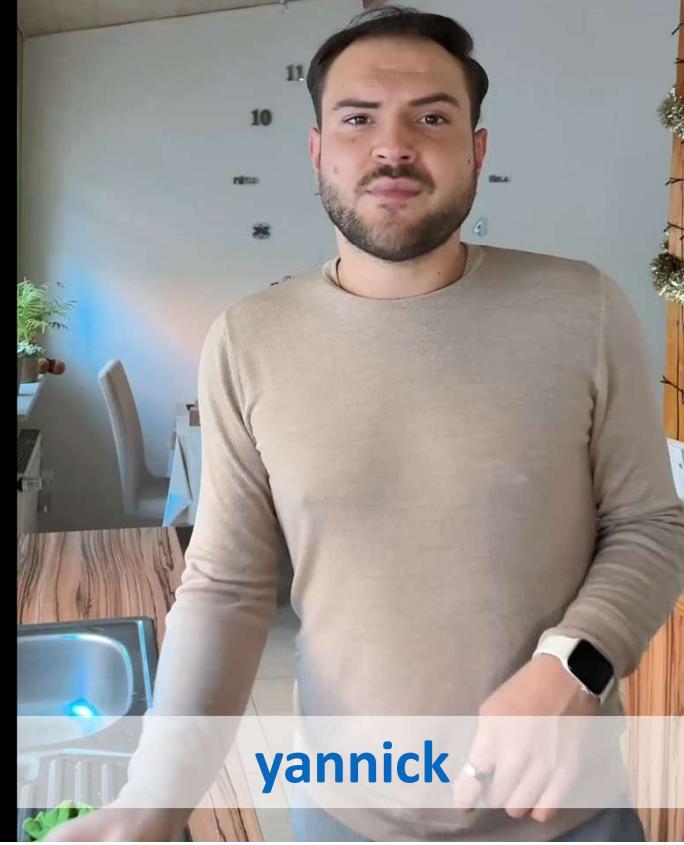


#My
Consumer
RightsLu



maxfelleronline

#My
Consumer
RightsLu



yannick



melodyfunck



iamluca94

PAGE WEB DÉDIÉE

Lancement avec 7 catégories :



Exemples de catégories à venir

Affichage des prix

Contrefaçons

...

Le site sera étoffé au fur et à mesure avec

- des catégories supplémentaires
- des news des influenceurs



PAGE WEB DÉDIÉE

www.MyConsumerRights.lu

#My
Consumer
RightsLu



IV. QUI FAIT QUOI?



IV. QUI FAIT QUOI?

L'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC)



Missions

Protection, défense, information et éducation des consommateurs luxembourgeois

Services

- Permanence téléphonique (1^{ère} consultation gratuite pour les non-membres)
- Assistance personnalisée dans le cadre de litiges de consommation pour les membres
- Représentation des consommateurs auprès des instances publiques et politiques



IV. QUI FAIT QUOI?

L'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC)



Conseils et assistance techniques

- Visites de chantiers/logements: Avis sur la présence de vices et malfaçons/non-conformités
- Avis sur la pertinence et précision de devis et cahiers des charges
- Réunions sur chantiers, en vue de la recherche de solutions amiables

Conseils et assistance juridique

- Avis des conseillers et juristes du service contentieux
- Avis sur des contrats VEFA, contrats de construction, rénovation,
- Avis sur droits et obligations des consommateurs dans le cadre de litiges construction, rénovation
- Correspondance entre les conseillers et juristes du service contentieux et les entreprises
- Consultations d'avocat collaborant avec l'ULC, dans les locaux de l'ULC
- Participation financière dans les frais et honoraires d'avocats, en cas d'échec de conciliation



IV. QUI FAIT QUOI?

L'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC)



Vous avez une question en matière de droit de la consommation ?

Service contentieux  49 60 22-1

(première consultation téléphonique gratuite et les premiers renseignements utiles)

Vous n'êtes pas encore membre de l'ULC ?

Affiliez-vous et profitez d'une assistance individuelle et personnalisée !

www.ulc.lu



IV. QUI FAIT QUOI?

Centre Européen des Consommateurs (CEC)

Projet européen

Co-financé par la Commission européenne, l'État luxembourgeois et l'ULC

Missions

Informer, conseiller et assister les consommateurs résidant au Luxembourg en cas de problème avec un professionnel établi dans un autre pays de l'UE, en Islande ou en Norvège

Services entièrement gratuits

Aide et conseil pour
les consommateurs
en Europe



Centre Européen des Consommateurs Luxembourg



IV. QUI FAIT QUOI?

Centre Européen des Consommateurs (CEC)

Réseau des Centres Européens
des Consommateurs : le ECC-Net



Aide et conseil pour
les consommateurs
en Europe



Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

IV. QUI FAIT QUOI?

Centre Européen des Consommateurs (CEC)

Aide et conseil pour
les consommateurs
en Europe



Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

Comment contacter le CEC Luxembourg ?



+352 26 84 64 1



info@cecluxembourg.lu



www.cecluxembourg.lu



IV. QUI FAIT QUOI?

Direction de la protection des consommateurs (DPC)



- Politique de protection juridique des consommateurs
- Environnement d'information et de protection
- Cadre réglementaire propice au respect des droits des consommateurs lors des transactions commerciales

Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC)



- Protection, défense, information et éducation des consommateurs
- Représentation des consommateurs auprès des instances publiques et politiques
- Assistance en cas de litige avec un professionnel établi au Luxembourg

Centre Européen des Consommateurs (CEC)



- Information sur les droits des consommateurs
- Assistance gratuite en cas de litige avec un professionnel établi dans un autre pays de l'UE
- Membre d'un réseau de 29 Centres Européens des Consommateurs



V. LES BONS RÉFLEXES À AVOIR



V. LES BONS RÉFLEXES À AVOIR

- Rassembler les preuves
- Contacter le vendeur ou le prestataire de service
- Demander une solution concrète
- Relancer si nécessaire
- Se faire assister : ULC & CEC
- Ça se complique ? Médiateurs spécialisés !
- Conserver tous les échanges

