

LUXEMBOURG

1. Instances chargées de la politique des consommateurs.....	2
1.1. MINISTÈRE CHARGÉ DE LA POLITIQUE DES CONSOMMATEURS	2
1.2. ADMINISTRATIONS PUBLIQUES	2
1.3. ORGANISATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS	5
1.4. CONSEILS NATIONAUX/ASSEMBLÉES D'ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS ET AUTRES PARTIES PRENANTES	5
1.5. SUPPORTS D'INFORMATION DESTINÉS AUX CONSOMMATEURS	6
1.6. ORGANISMES DE RECOURS: TRIBUNAUX ET AUTRES SYSTÈMES DE RÉOLUTION DES LITIGES.....	6
1.7. CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEUR	9
1.8. AUTORÉGULATION OU CORÉGULATION	9
2. Politiques des consommateurs.....	10
2.1. LÉGISLATION RELATIVE À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS	10
2.2. ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS	10
2.3. APPLICATION DE LA LOI/RECOURS	10
2.4. INFORMATION ET EDUCATION	11
2.5. COLLECTE D'INFORMATIONS/RECHERCHE	11

1. Instances chargées de la politique des consommateurs

1.1. MINISTERE CHARGE DE LA POLITIQUE DES CONSOMMATEURS

Au Luxembourg, le département ministériel responsable pour la politique des consommateurs est le Ministère de la Protection des consommateurs. Il s'agit d'une compétence horizontale dans la mesure où il suit les nombreux domaines qui touchent à la vie du consommateur sans que ces matières telles par exemple les finances ou les communications électroniques relèvent nécessairement de ses compétences. Ses missions comprennent la responsabilité pour la politique de protection juridique du consommateur ce qui correspond *grosso modo* à la législation transposant les directives accordant une protection au consommateur en matière de droit contractuel telle celle sur les clauses abusives, le recours collectif, la garantie de conformité ou encore celle portant sur le crédit à la consommation de même que les dispositions en matière de pratiques commerciales déloyales. Le volet important de l'application du droit de la consommation rentre également dans ses attributions.

Outre les domaines relevant de la Direction générale Justice et consommateurs de la Commission européenne, le Ministère de la Protection des consommateurs a compétences dans nombre d'autres domaines telle qu'à titre d'exemple en matière de sécurité de la chaîne alimentaire et s'investit dans les questions de consommation durable.

Du fait de cette compétence générale horizontale, la mise en œuvre de la politique de protection des consommateurs qu'assure le Ministère de la Protection des consommateurs se réalise en collaboration avec les autres départements ministériels concernés. Ainsi, la concertation est particulièrement étroite avec les Ministères des Finances, de la Justice et d'État ainsi que de la Digitalisation. D'autres contacts comme notamment avec les Ministères de l'Environnement, de la Santé ou de la Famille sont par contre plutôt rythmés par l'actualité politique communautaire et nationale et par des initiatives spécifiques.

Enfin, le Ministère est en charge des relations avec l'unique association de protection des consommateurs au Luxembourg qu'est l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC). Il est également responsable pour le compte de l'État des relations avec le Centre européen des consommateurs GIE (CEC) et siège à ce titre au sein du conseil de gérance. A noter également qu'un délégué du Ministère préside au Conseil de la consommation, un organe consultatif à composition paritaire qui réunit à côté des représentants de différents ministères des délégués des organisations patronales et de l'association des consommateurs ULC.

- **Ministère de la Protection des consommateurs**
Adresse : 271, route d'Arlon, L- 1150 Luxembourg
Tél : +352 247 73700
E-mail : info@mpc.etat.lu
Website : <https://mpc.gouvernement.lu/fr.html>

1.2. ADMINISTRATIONS PUBLIQUES

- **Coopération en matière de politique des consommateurs**

Le Ministère de la Protection des consommateurs fait partie du réseau CPC dont le fonctionnement est fixé par le règlement (UE) 2017/2394 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de

protection des consommateurs. Il assure le rôle de bureau de liaison unique et d'autorité compétente à caractère général.

Les compétences exactes sont déterminées par le [Code de la consommation](#). Ainsi, le Ministère ayant la protection des consommateurs dans ses attributions ainsi que d'autres autorités compétentes à caractère sectoriel peuvent enquêter lorsque l'intérêt collectif des consommateurs est en cause et demander au Tribunal de faire cesser les violations des droits collectifs des consommateurs.

Il est important de préciser que le Ministère

- ne se substitue pas aux structures qui traitent des litiges individuels des consommateurs, mais complète leurs moyens d'action existants lorsqu'un même problème concerne l'intérêt collectif des consommateurs ;
- agit si l'infraction est nationale, c.-à-d. si le professionnel et le consommateur résident au Luxembourg, ou si l'infraction est transfrontalière, c.-à-d. si le professionnel et le consommateur se trouvent dans deux Etats membres différents de l'Union européenne.

Le Ministère n'est toutefois pas seul à agir. Le Code de la consommation attribue les pouvoirs accordés au Ministère à quatre autres organes qui sont devenus des autorités compétentes à caractère spécial.

Il s'agit

- du Ministère de la Santé,
 - de la Commission de surveillance du secteur financier et
 - du Commissariat aux Assurances
 - de la Commission nationale pour la protection des données
- pour les domaines qui les concernent.

Contact :

- **Ministère de la Protection des consommateurs**
Adresse : 271, route d'Arlon, L- 1150 Luxembourg
Tél : +352 247 73700
E-mail : info@mpc.etat.lu
Website : <https://mpc.gouvernement.lu/fr.html/>
- **Ministère de la Santé**
Adresse : Bâtiment Greenfinch L - 1273 Luxembourg-Hamm
E-mail : luxdpm@ms.etat.lu
Website : <https://sante.public.lu/fr/politique-sante/ministere-sante/direction-sante/div-pharmacie-medicaments/index.html>
- **Commission de surveillance du secteur financier**
Service juridique « Protection des consommateurs/criminalité financière »
Adresse : 283, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg
Tél : + 352 26 25 1-2904
E-mail : adm_jurcc@cssf.lu
Website : www.cssf.lu

○ **Commissariat aux Assurances**

Adresse : 7, bd Joseph II

L - 1840 Luxembourg

Tél : + 352 22 69 11-1

E-mail : caa@caa.lu

Website : <http://www.caa.lu>

○ **Commission nationale de la protection des données**

Adresse : 15, Boulevard du Jazz L-4370 Belvaux

Tél : +352 26 10 60-1

E-mail : info@cnpd.lu

Website : <http://www.cnpd.lu>

○ **Le droit des passagers**

Depuis le 1^{er} mars 2021, le ministère est le point de contact pour les passagers aériens, ferroviaires, par mer ou par voie de navigation intérieure, par autobus ou autocar.

Il couvre ainsi domaines délimités par les règlements européens suivants :

- Règlement (CE) no 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol ;
- Règlement (CE) no 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ;
- Règlement (UE) no 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure ;
- Règlement (UE) no 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar.

Les passagers peuvent s'adresser au Ministère entre autres, dans les situations suivantes ::

- refus d'embarquement
- annulation de vol
- retard important
- surclassement ou déclassement

Les passagers trouveront toutes les informations sur les procédures à suivre sur le site guichet.lu.

En cas d'incident concernant la perte ou la détérioration de bagages, le règlement (CE) 261/2004 ne s'applique pas. [Le réseau des Centres européens des consommateurs](#) en général et le [Centre européen des consommateurs GIE](#) au Luxembourg en particulier sont là pour vous aider à résoudre les problèmes en relation avec les bagages.

- **Ministère de la Protection des consommateurs**
 - *Adresse* : 271, route d'Arlon, L- 1150 Luxembourg
 - E-mail* : passagers@mpc.etat.lu
 - Website* : <https://guichet.public.lu/fr/citoyens/citoyennete/protection-consommateur/droits-voyageurs.html>

- **La sécurité générale des produits**

La surveillance du marché constitue l'instrument fondamental pour la mise en application des directives basées sur le concept de la "Nouvelle approche".

Le but de la surveillance du marché est d'assurer que les dispositions des directives européennes soient appliquées sans distinction au sein de l'Union européenne. Ainsi, indépendamment de l'origine d'un produit, les citoyens peuvent bénéficier d'un même niveau de protection dans tout le marché intérieur.

La directive sécurité générale des produits assure la protection du consommateur. La mise en place des obligations du constructeur et des autres acteurs du marché unique permet une protection plus efficace du public et de l'environnement.

Le système d'alerte rapide de l'Union européenne « RAPEX » reprend tous les produits de consommation dangereux du secteur non alimentaire. Il permet l'échange rapide d'informations entre les Etats membres *via* les points de contact nationaux et la Commission européenne sur les mesures prises pour prévenir ou limiter la commercialisation ou l'utilisation de produits présentant un risque sérieux pour la santé et la sécurité des consommateurs. Les mesures ordonnées par les autorités nationales tout comme les mesures prises volontairement par les producteurs sont couvertes par le système RAPEX.

- **ILNAS (Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services)**
 Département de la Surveillance du Marché
Adresse : 1, avenue du Swing L-4367 Belvaux
E-mail : surveillance@ilnas.etat.lu
Website : www.portail-qualite.lu

1.3. ORGANISATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS

L'Union luxembourgeoise des consommateurs est la seule association de protection des consommateurs qui existe actuellement au Luxembourg. A ce titre, elle siège au sein de l'organe consultatif qu'est le Conseil de la consommation constitué auprès du Ministère de la Protection des consommateurs et y délègue les quatre représentants des associations de protection des consommateurs. Avec ses 43.000 membres, elle défend les intérêts de nombreux consommateurs et familles au Luxembourg et constitue à cet égard l'interlocuteur privilégié du gouvernement pour les questions relatives à la protection des consommateurs.

- **Union Luxembourgeoise des Consommateurs, nouvelle asbl (ULC)**
Adresse : 55 rue des Bruyères, L-1274 Howald
Tél : + 352 49 60 22-1
Fax : + 352 49 49 57
E-mail : info@ulc.lu

Website : www.ulc.lu

1.4. CONSEILS NATIONAUX/ASSEMBLEES D'ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS ET AUTRES PARTIES PRENANTES

Le Luxembourg dispose déjà depuis 1987 d'un organe consultatif chargé d'étudier et de donner des avis sur les questions touchant à la protection des consommateurs. Cette structure a toutefois connu un remaniement assez profond en 2004 du fait de sa nouvelle composition qui réunit dorénavant de manière paritaire quatre délégués étatiques, quatre représentants des organisations patronales ainsi que quatre délégués des associations des consommateurs. Outre les missions qui lui étaient dévolues par le passé, le Conseil de la consommation, conçu comme un forum d'échange, est désormais chargé d'un rôle de facilitateur pour encourager la concertation entre les représentants des intérêts des consommateurs et les délégués des organisations patronales pour tous les problèmes relevant du domaine de la protection des consommateurs.

1.5. SUPPORTS D'INFORMATION DESTINES AUX CONSOMMATEURS

- De nos jours, les informations à destination des consommateurs sont surtout disponibles sur les sites internet des différents organismes tandis que l'impression de brochures papier se fait de moins en moins.

Websites:

<https://guichet.public.lu/fr/citoyens/citoyennete.html>

[Ministère de la Protection des consommateurs // Le gouvernement luxembourgeois](#)

www.ulc.lu/

www.cecluxembourg.lu/

Il n'empêche que les trois structures mentionnées ci-avant restent joignables par téléphone et que tant l'ULC que le CEC accueillent les consommateurs physiquement (sur RDV).

- Il existe par ailleurs le Service d'accueil et d'information juridique, service placé sous l'autorité du procureur général d'Etat et qui a comme mission de donner à des personnes physiques des renseignements généraux sur l'étendue des droits des particuliers et moyens à mettre en œuvre pour les sauvegarder.

Website: <https://justice.public.lu/fr/aides-informations/accueil-info-juridique.html>

Service d'accueil et d'information juridique

LUXEMBOURG

Cité judiciaire Bâtiment BC

L-2080 Luxembourg

Pour prendre rendez-vous:

Tél. : (+352) 475981 - 2345/ 2325/ 2600

pgsin@justice.etat.lu

DIEKIRCH

Justice de paix

Place Joseph Bech L-9211 Diekirch

Tél. : (+352) 80 23 15

(uniquement le mercredi et sur rendez-vous et de 9h00 à 11h30 et de 14h30 à 17h00)

1.6. ORGANISMES DE RECOURS: TRIBUNAUX ET AUTRES SYSTEMES DE RESOLUTION DES LITIGES

L'organisation des juridictions de l'ordre judiciaire du Luxembourg se trouve documentée sur le site internet du Ministère de la Justice

[Organisation de la justice - La Justice - Luxembourg \(public.lu\)](#)

Pour ce qui est des litiges de consommation, ils sont traités en règle générale en raison de leur faible enjeu financier par les Justices de Paix. Si celles-ci s'avèrent incompétentes, les affaires reviennent aux Tribunaux d'arrondissement.

Pour ce qui est de la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, le Luxembourg a notifié à la [Commission européenne](#) les cinq organes suivants qui répondent aux conditions établies par la [directive 2013/11/UE](#) relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (REL) et reprises dans le [Code de la consommation](#). Tant le site de l'exécutif européen que les pages web des différentes entités reprennent les informations utiles quant à leur fonctionnement

○ **Médiateur de la consommation**

Adresse : 6, rue du Palais de Justice L-1841 Luxembourg

Tél : +352 461311

E-mail : info@mediateurconsommation.lu

Website : www.mediateurconsommation.lu

Le Service national du Médiateur de la consommation a été mis sur pied dans le cadre de la transposition de la directive sus-mentionnée. Trois missions lui ont été confiées :

- il informe les consommateurs et les professionnels sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges entre consommateurs et professionnels ;
- il réceptionne toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et, le cas échéant, la transmet à une autre entité qualifiée compétente en la matière, soit la traite elle-même ;
- il intervient lui-même dans toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige pour lequel aucune autre entité qualifiée n'est compétente.

De la sorte, le Médiateur de la consommation fait office d'une structure résiduelle.

○ **Commission de surveillance du secteur financier (CSSF)**

Département juridique Protection des consommateurs/Criminalité financière

Adresse : 283, route d'Arlon, L-2991 Luxembourg

Tél : + 352 26 25 1-2574/2904

E-Mail: reclamation@cssf.lu

Website : <https://www.cssf.lu/fr/reclamations-clientele/>

De manière générale, la CSSF est compétente pour recevoir des réclamations des **clients** (personnes physiques et morales) concernant les **professionnels soumis à sa**

surveillance et pour intervenir en tant qu'intermédiaire afin de chercher à régler ces réclamations à l'amiable.

Plus particulièrement, elle agit en sa qualité d'entité de règlement extrajudiciaire des litiges (« REL »), notamment en vertu de la législation européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui a été transposée en droit luxembourgeois et introduite dans le Code de la consommation en 2016.

○ **ILR (Institut luxembourgeois de régulation)**

Adresse : L-2922 Luxembourg

Tél : + 352 28228 – 444

E-mail : mediation@ilr.lu

Website: <https://web.ilr.lu/Mediation/FR/Mediation>

Un consommateur résidant sur le territoire luxembourgeois ou sur le territoire de l'Union européenne peut introduire une demande de médiation contre un professionnel (*opérateur, fournisseur/gestionnaire de réseau d'électricité/gaz naturel ou prestataire de services postaux*) établi au Luxembourg, de même qu'un professionnel établi au Luxembourg peut introduire une demande de médiation contre un consommateur résidant sur le territoire luxembourgeois.

Un litige entre deux consommateurs ou entre deux professionnels est exclu.

Le médiateur est compétent pour traiter les demandes de médiation en matière de :

- services de communications électroniques ;
- énergie (électricité et/ou gaz naturel) ;
- services postaux.

○ **ACA/ULC : Médiateur en assurances**

ACA (Association des Compagnies d'Assurances)

ULC (Union luxembourgeoise des consommateurs)

ACA:

Adresse : B.P. 448, L-2014 Luxembourg

Tél : + 352 44 21 44-1

E-mail : mediateur@aca.lu

Website : www.aca.lu/activites/mediateur.html

ULC:

Adresse : 55 rue des Bruyères, L-1274 Howald

Tél : + 352 49 60 22-1

E-mail : mediateur@aca.lu

Website : <https://www.ulc.lu/fr/organes/?T=2>

Le médiateur fonctionne sous forme paritaire ULC / ACA.

Le secrétariat est assuré en alternance de six mois par l'ACA et l'ULC. L'organisation qui reçoit les demandes de médiation les transfère au secrétariat.

Il a comme mission de traiter les demandes de règlement extrajudiciaire de litiges assurantiels entre des compagnies d'assurance établies au Luxembourg et des consommateurs résidant au Luxembourg ou dans un autre Etat de l'Union européenne.

- **Commission luxembourgeoise des litiges de voyages (CLLV)**
ULC

Adresse : 55 rue des Bruyères, L-1274 Howald

Tél : +352 49 60 22-205

Fax : + 352 49 49 57

E-mail : contact@cllv.lu

Website : <https://www.ulc.lu/fr/organes/?T=1>

La CLLV est composée par deux délégués de l'ULC, et deux délégués de l'Union Luxembourgeoise des Agences de Voyages du Grand-Duché de Luxembourg (ULAV).

La CLLV a comme mission de trouver un règlement extrajudiciaire aux plaintes des consommateurs relatives à des litiges nationaux et transfrontaliers relatifs à des contrats de voyages à forfait régis par les articles L.225-1 et suivants du Code de la Consommation, conclus par un consommateur résidant ou non au Luxembourg et un professionnel établi au Luxembourg ainsi qu'à tout autre contrat de service de voyage conclu par un consommateur résidant ou non au Luxembourg par l'intermédiaire d'une agence de voyage établie au Luxembourg.

La CLLV peut être saisie également lorsqu'un professionnel non établi au Luxembourg accepte sa compétence pour des litiges avec des consommateurs résidant au Luxembourg.

1.7. CENTRE EUROPEEN DES CONSOMMATEUR

Le Centre européen des consommateurs GIE (CEC) du Luxembourg fait partie du réseau européen des Centres européens des consommateurs dont l'objectif est d'aider et d'assister les consommateurs dans les dossiers transfrontaliers. Le CEC informe par ailleurs les consommateurs sur la législation européenne en matière de consommation.

Centre Européen des Consommateurs GIE

Adresse : 271, route d'Arlon

Tél : +352 26 84 64-1

Fax : +352 26 84 57 61

E-mail : info@cecluxembourg.lu

Website : www.cecluxembourg.lu

1.8. AUTOREGULATION OU COREGULATION

Contrairement à de nombreux autres Etats membres, le Luxembourg n'a pas de tradition en matière d'auto- ou de co-régulation. Des codes de déontologie ont toutefois vu le jour par exemple à la suite à des initiatives de l'Association des banques et banquiers du Luxembourg et du Conseil de Presse du Luxembourg. Il en est de même en matière de prix où le commerce, l'artisanat et le secteur de l'hôtellerie et de la restauration s'engagent dans le cadre de la « Charte Fair Price » à appliquer des prix justes. Une initiative plus récente entre la Confédération luxembourgeoise du commerce et l'Union luxembourgeoise des consommateurs sous l'égide du Ministère de la Protection des consommateurs une charte pour la bonne mise en œuvre des chèques-cadeaux.

2. Politiques des consommateurs

2.1. LEGISLATION RELATIVE A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Les domaines couverts par la législation luxembourgeoise en matière de protection juridique des consommateurs correspondent aux matières régies par l'acquis communautaire (clauses abusives, contrats à distance, droits des consommateurs, application du droit...). Si certaines infractions sont assorties de sanctions civiles (nullité d'une clause ou d'un contrat), d'autres sont punies par des sanctions pénales.

La législation relative à la protection des consommateurs a été codifiée à partir de 2011 et se retrouve dans le [Code de la consommation](#).

Tous les textes législatifs et réglementaires se trouvent également sur site [Legilux](#), qui est le portail juridique du Gouvernement luxembourgeois sur Internet.

Par ailleurs, le portail informationnel [guichet.lu](#) reprend des informations utiles sur les droits et devoirs des consommateurs, mais également sur les obligations des professionnels.

2.2. ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS

Le Code de la consommation fixe les conditions d'agrément des organisations habilitées à intenter des actions en cessation retient un certain nombre de critères auxquels une association de protection des consommateurs doit se conformer pour se voir reconnaître le droit d'intenter des actions en cessation en matière de protection des intérêts collectifs des consommateurs.

Il est vrai que ces critères ne correspondent pas à proprement parler à une définition de ce qu'il faut entendre au Luxembourg par association de protection des consommateurs. Toutefois, du fait que l'agrément est une condition pour les associations à pouvoir siéger au sein du Conseil de la consommation, il vaut implicitement comme reconnaissance officielle par l'Etat à une organisation pour pouvoir lui servir d'interlocuteur représentatif des intérêts des consommateurs.

L'agrément ne donne pas par ailleurs droit à une quelconque aide financière par l'Etat. Le concours financier public dont bénéficie l'unique association de protection des consommateurs se fonde sur une convention annuelle conclue avec l'Etat qui définit les missions dévolues par les autorités publiques à l'Union luxembourgeoise des consommateurs.

2.3. APPLICATION DE LA LOI/RECOURS

Le Luxembourg ne connaît pas encore l'instrument de l'action collective ce qui ne saura tarder avec la transposition de la directive relative aux actions représentatives.

Le ministère de la Protection des consommateurs dispose pour l'application du droit de la consommation des pouvoirs fixés par le règlement (UE) 2017/2394. Il participe aux initiatives du réseau CPC, tant aux actions communes qu'aux *sweeps*, opérations coup de balais.

De même, il procède à des enquêtes sectorielles nationales ciblant des professionnels de secteurs déterminés afin d'en améliorer le respect des droits des consommateurs.

Le Luxembourg a signé des accords de coopération administrative en matière de protection des consommateurs avec la France et la Belgique. Ces accords visent à faciliter l'échange d'informations et la coopération En matière d'application de la législation compte tenu des nombreux échanges transfrontaliers bilatéraux.

2.4. INFORMATION ET EDUCATION

Le Ministère de la Protection des consommateurs ne réalise que peu de démarches d'information et d'éducation. En revanche, il s'associe aux initiatives promues par d'autres organes telle en matière d'éducation financière ou de e-banking. De même, il soutient via le soutien financier qu'il accorde à l'ULC et à l'ULC les mesures d'information et d'éducation proposées aux consommateurs en général et des jeunes en particulier.

2.5 COLLECTE D'INFORMATIONS/RECHERCHE

Le ministère de la Protection des consommateurs a mis en place un outil permettant de recueillir des informations sur les demandes reçues. Il est en train d'élaborer une classification de plaintes permettant d'analyser ces données. Ceci devra permettre de fixer des priorités au niveau de l'application du droit de la consommation et de la sensibilisation des parties prenantes.