

Le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net)



Le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net)

**10 années au service
des consommateurs européens**

Rapport anniversaire 2005-2015

*Europe Direct est un service destiné à vous aider à trouver
des réponses aux questions que vous vous posez à propos de l'Union européenne.*

Un numéro unique gratuit (*):
00 800 6 7 8 9 10 11

(*) Les informations sont fournies à titre gracieux et les appels sont généralement gratuits
(sauf certains opérateurs, hôtels ou cabines téléphoniques).

Des informations supplémentaires à propos de l'Union européenne sont disponibles sur l'internet (<http://europa.eu>).

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2015

Papier ISSN 1831-5658 doi:10.2772/47544 ISBN 978-92-79-43322-1 ND-AN-14-001-FR-C

PDF ISSN 2363-2569 doi:10.2772/47174 ISBN 978-92-79-43319-1 ND-AN-14-001-FR-N

© Union européenne, 2015

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source.

Printed in Italy

IMPRIMÉ SUR PAPIER BLANCHI SANS CHLORE ÉLÉMENTAIRE (ECF)

ans

Avant-propos



Il y a dix ans, la Commission européenne et les gouvernements des États membres instituaient le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net). De 2005 à 2014, les consommateurs ont adressé aux CEC plus de 650 000 demandes d'aide. Sur tout le territoire de l'Union européenne (ainsi qu'en Norvège et en Islande), les Centres Européens des Consommateurs fournissent quotidiennement des informations aux citoyens afin de les aider à comprendre et à faire valoir leurs droits en tant que consommateurs.

Ce rapport évoque des plaintes réelles de consommateurs : telle l'agence de location de véhicules qui a facturé à un client les frais d'un sinistre provoqué par une autre personne ; telle la plate-forme de paiement ayant facturé deux fois à un consommateur la réservation en ligne d'un vol ; tel le supporter de football qui s'est vu facturer les frais d'expédition d'un maillot de football, alors que le site internet précisait que la livraison était offerte. Dans tous ces cas bien concrets, l'aide et l'intervention des CEC se sont avérées décisives.

La politique des consommateurs figure parmi les points prioritaires du programme de la Commission, du fait de l'apport majeur qui en est attendu vis-à-vis des projets prioritaires de la Commission Juncker. À titre d'exemple, une politique des consommateurs forte et cohérente est fondamentale si l'on entend récolter pleinement les fruits du marché unique numérique — au bénéfice tant des consommateurs que des entreprises.

Compte tenu de l'évolution à la hausse des achats en ligne, les CEC ont vu croître leur rôle de conseil en cas de litiges liés aux achats transfrontaliers, et cette tendance est destinée à s'accroître encore. Conseiller les consommateurs et veiller au respect de leurs droits afin qu'ils puissent avoir entière confiance en l'économie numérique, telle est l'une des missions des CEC, dont il est manifeste que l'importance ira croissant.

Les Centres Européens des Consommateurs peuvent se féliciter de nombreuses réussites au cours de ces dix années d'existence du réseau. Des réussites qu'il convient de saluer tant elles permettent d'étayer de solides perspectives d'avenir.

Nous continuerons à travailler main dans la main avec les Centres Européens des Consommateurs afin d'aider les consommateurs à faire respecter leurs droits et à tirer pleinement profit du marché unique européen. La confiance des consommateurs est essentielle à la santé des marchés et des économies. De ce fait, mettre à la disposition des citoyens des informations et des ressources afin qu'ils connaissent leurs droits et soient en mesure de les faire valoir est fondamental.

Věra Jourová

Commissaire européenne à la justice, aux consommateurs et à l'égalité des genres

«À l'heure où nous entrons dans l'ère numérique, nous devons nous assurer que les consommateurs bénéficient des mêmes droits et des mêmes mesures de protection dont ils jouissent déjà sur le marché traditionnel. Nous devons veiller à ce qu'ils puissent faire valoir autant de droits, pas moins. Il importe que les consommateurs aient à leur disposition toutes les informations nécessaires pour acheter en confiance des produits à l'étranger. À cet égard, les CEC jouent un rôle fondamental.»

Vicky Ford, députée au Parlement européen, présidente de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs

«J'ai à cœur de veiller à la transposition adéquate de la législation de l'UE par les États membres, tant les problèmes de transposition peuvent entraver les droits des consommateurs. Mon expérience de membre du conseil d'administration du Centre Européen de la Consommation — association franco-allemande — m'a appris que les CEC fournissaient à la Commission une contribution inestimable quant à la manière dont la transposition est mise en œuvre en pratique.»

Dr Andreas Schwab, député au Parlement européen, rapporteur pour la directive relative aux droits des consommateurs

«La législation de l'UE relative à la protection des consommateurs est un instrument complet mais peut également s'avérer complexe et souvent difficile à faire valoir pour les consommateurs, particulièrement dans un contexte transfrontalier. Les CEC fournissent une aide de grande qualité aux consommateurs et favorisent le bon déroulement des achats effectués à l'étranger.»

Monique Goyens, directrice générale du BEUC, Bureau européen des unions de consommateurs

«Nous ne défendons pas seulement l'entreprise européenne. Nous voulons que le marché unique fonctionne mieux pour les consommateurs, les entreprises et les citoyens. Les centres européens des consommateurs jouent un rôle fondamental pour réaliser cet objectif, au bénéfice tant des consommateurs que des commerçants.»

Markus J. Beyrer, directeur général de BUSINESSEUROPE

«Les CEC sont un instrument essentiel pour fournir aux consommateurs des informations et une aide directe en cas de problème transfrontalier.»

Meglana Kuneva, commissaire européenne à la protection des consommateurs, 2007-2010

«Les résultats qu'ils obtiennent démontrent que les fonds provenant du programme de la Commission en faveur des consommateurs bénéficient au bout du compte à ceux qui en ont le plus besoin, les consommateurs européens et les entreprises européennes misant sur la renommée et sur l'innovation.»

Neven Mimica, commissaire européen à la politique des consommateurs, 2013-2014

Introduction

Les Centres Européens des Consommateurs (CEC) donnent des informations et apportent une aide et des conseils gratuits en matière d'achats transfrontaliers sur le territoire de l'UE, en Norvège et en Islande. Ils sont cofinancés par la Commission européenne et les gouvernements des États membres ce qui permet à tout un chacun de tirer pleinement profit du marché unique, tant conventionnel que numérique, indépendamment des achats, du lieu et de la manière dont ils ont été effectués.

Les CEC fonctionnent en réseau (ECC-Net) et mettent à disposition des consommateurs des informations et des conseils favorisant le bon déroulement des achats et la défense des droits dont ils peuvent se prévaloir en cas de litiges transfrontaliers. Ces problèmes vont de la discrimination sur la base du lieu de résidence aux frais cachés, ou du non-respect du délai de rétractation de 14 jours pour les achats à distance à l'annulation d'un vol.

L'aide proposée par les CEC est gratuite. L'objectif est que les consommateurs connaissent leurs droits et soient en mesure d'aboutir eux-mêmes rapidement à un accord avec les professionnels auxquels ils sont confrontés. Dans les cas plus complexes, le CEC du pays du consommateur coopère avec le CEC du pays du professionnel afin de résoudre le litige à l'amiable. Le réseau met également en commun son expertise afin de fournir aux consommateurs et aux entreprises des informations portant sur des questions thématiques. À titre d'exemple, en 2014, le réseau ECC-Net a développé pour les consommateurs l'application «ECC-Net: Travel» et a élaboré à l'intention des professionnels des conseils relatifs aux droits des consommateurs dans le cadre du commerce électronique.

Lorsque les CEC ne réussissent pas à aboutir à un accord satisfaisant entre les professionnels et les consommateurs, ils conseillent ces derniers sur la manière d'intenter une action en justice ou sur les dispositifs de règlement extrajudiciaire des litiges, en fonction du cas de figure. Les CEC publient également des études et des rapports qui sont autant de contributions à l'élaboration politique, et coopèrent avec les autorités chargées de l'application de la loi.

Les premiers centres européens d'information des consommateurs ont été créés il y a plus de 20 ans mais le réseau des Centres Européens des Consommateurs tel qu'il existe actuellement date de 2005. Le présent rapport annuel marque le dixième anniversaire du réseau ECC-Net. À ce titre, il jette un regard rétrospectif sur les réalisations des CEC couvrant cette première décennie. En effet, tout au long de cette période, l'environnement dans lequel les CEC opèrent a considérablement évolué du fait du développement du commerce électronique et du secteur des voyages autonomes à l'étranger, phénomènes qui ont fortement stimulé les achats transfrontaliers. Le cadre législatif de l'UE en matière de protection des consommateurs a également été renforcé au cours de cette période, et les CEC ont largement contribué à son application dans l'ensemble de l'UE.

L'avenir

Les nombreuses réalisations de ces dix dernières années, ainsi que les propositions d'amélioration déjà en cours d'élaboration et décrites dans le présent rapport, ne marquent pas la fin de l'histoire. Des obstacles demeurent, qui empêchent les consommateurs de profiter pleinement des possibilités du marché unique de l'UE, en particulier en ce qui concerne le marché unique numérique. Les consommateurs pourraient économiser 11,7 milliards d'euros par an s'ils étaient réellement en mesure de choisir, lorsqu'ils effectuent des achats en ligne, parmi toute la gamme des biens et services proposés dans les 28 États membres de l'UE.

Près des trois quarts des internautes européens estiment devoir fournir trop d'informations personnelles en ligne et, sur l'ensemble des tentatives de commande à l'étranger, plus de la moitié échouent parce que le vendeur ne dessert pas le pays du consommateur.

En outre, les règles en matière de droits d'auteur empêchent les Européens de consulter des contenus de leur propre pays lorsqu'ils voyagent à l'étranger, ou de consulter des contenus d'autres pays depuis leur lieu habituel de résidence. Pourtant, les images, les vidéos, la musique et les jeux constituent les activités en ligne les plus populaires, et les dépenses numériques dans le secteur des loisirs et des médias affichent des taux de croissance à deux chiffres.

La stratégie de la Commission pour un marché unique numérique vise à dépasser ces obstacles. La législation à venir améliorera la protection des données et offrira aux particuliers la possibilité de contrôler l'utilisation de leurs données personnelles. La Commission poursuivra son œuvre d'harmonisation des droits en ligne, tout en luttant contre les pratiques déloyales et la discrimination. L'amélioration des normes techniques et des infrastructures de télécommunication, de même que des aptitudes numériques des citoyens, devrait permettre de lever d'autres barrières.

Cela étant, les consommateurs continueront d'avoir besoin d'une aide personnalisée afin d'être capables de se frayer une voie dans le foisonnement inépuisable des nouveaux services et formats qui font leur apparition sur les marchés numériques, et d'en tirer un profit optimal. C'est là précisément que les CEC jouent un rôle fondamental. Afin d'améliorer la sensibilisation des consommateurs vis-à-vis des CEC, le programme européen relatif à la protection des consommateurs a prévu de financer un dispositif destiné à les aider à accroître leur visibilité et leur efficacité.

Le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net)

- Le réseau des CEC (ECC-Net) regroupe 30 centres nationaux basés dans les États membres de l'UE, ainsi qu'en Norvège et en Islande. Il offre aux consommateurs de ces pays une aide et des conseils gratuits en cas de questions ou litiges transfrontaliers avec un professionnel basé dans un autre de ces pays.
- Aujourd'hui, le réseau ECC-Net est en contact direct avec quelque 100 000 consommateurs chaque année et traite environ 40 000 plaintes de consommateurs. Plus de trois millions de personnes trouvent les informations dont elles ont besoin sur les sites web des CEC; d'autres, nombreuses également, via leurs applications ou directement auprès du personnel des CEC présent lors d'événements publics. Les CEC publient également des rapports, repris dans les médias, qui informent les consommateurs sur des dangers particuliers ou mettent l'accent sur des évolutions législatives européennes.
- Le réseau ECC-Net est constitué d'experts juridiques chargés de fournir une aide et des conseils personnalisés. Ils aident les consommateurs à rédiger une réclamation aux professionnels qui proposent à la vente des biens et services défectueux, ou qui ne se conforment pas aux normes exigées par la législation de l'UE, comme par exemple dans le secteur des droits des voyageurs.
- Le réseau ECC-Net émet des recommandations sur le règlement de litiges entre un consommateur et un professionnel situés dans deux pays européens différents, l'objectif étant d'aboutir à une solution à l'amiable. Dans plus des deux tiers des cas traités, le différend est réglé de cette manière. Le personnel des CEC n'est pas légalement habilité à représenter les citoyens devant les tribunaux, mais il informe les consommateurs sur les procédures judiciaires les plus adaptées à leur litige en cas d'échec de la phase amiable. Les CEC proposent des services répondant à des critères communs rigoureux, en respectant des orientations communes en matière de service au consommateur, de bonnes pratiques, de protection des données, de qualité, de marque, de traitement des plaintes, etc.
- Les CEC collaborent étroitement entre eux et avec les autorités nationales chargées de l'application des lois afin de régler les litiges individuels des consommateurs et faire respecter les droits communs des consommateurs que tout résident de l'Union peut faire valoir où qu'il se trouve sur le territoire de l'UE.
- Les CEC mettent en commun leur expertise et les expériences des consommateurs sur l'application concrète de la législation européenne consumériste afin de faire remonter aux instances nationales et européennes les manquements identifiés.

Vue d'ensemble

Entre 2005 et 2014, les CEC ont reçu 650 000 demandes directes de consommateurs, et le nombre de ces contacts ne cesse de croître. Rien qu'en 2014, on en dénombrait plus de 90 000 — le double par rapport à 2005. Les consommateurs souhaitent dans la majorité des demandes, une information sur leurs droits en Europe.

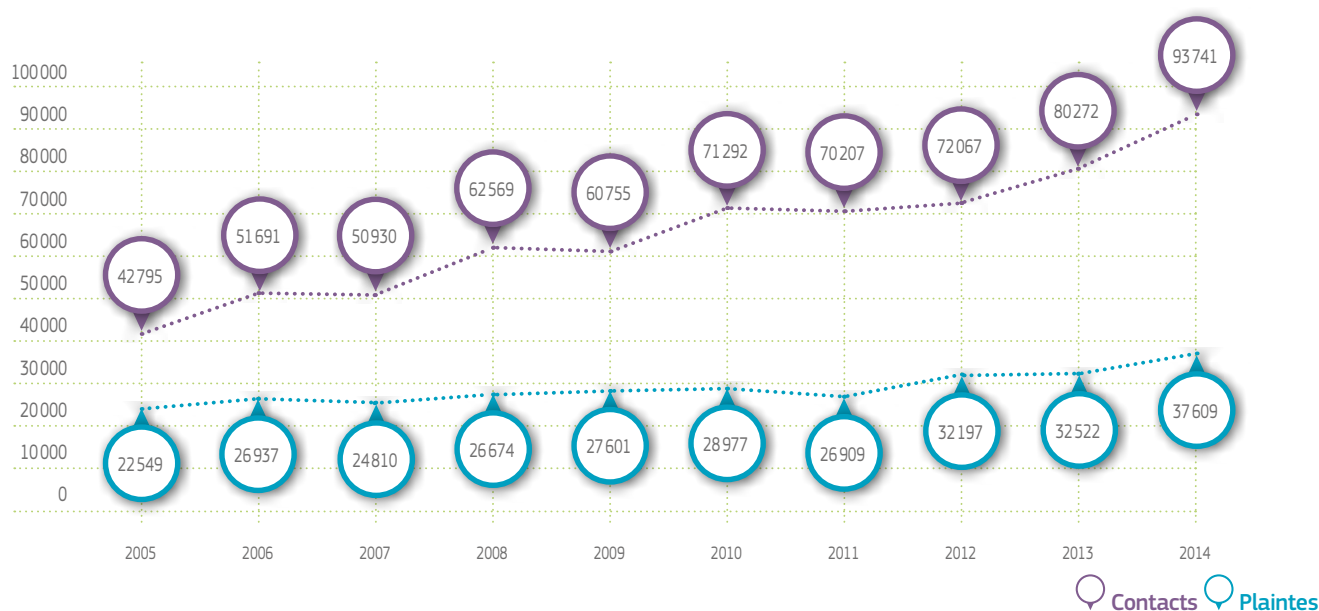
En cas de plainte transfrontalière à l'encontre d'un professionnel européen, les experts juridiques des CEC donnent des conseils personnalisés. Cela permet parfois d'aboutir à une solution amiable, à défaut, le CEC du pays du consommateur sollicite l'aide du CEC du pays dans lequel le professionnel est établi. Au cours de ces dix dernières années, les CEC ont traité près de 300 000 plaintes transfrontalières, dont 37 000 plaintes en 2014.

Les demandes directes reçues par les CEC sont à compléter avec les rencontres établies lors d'événements publics où les CEC mettent à disposition des consommateurs des publications et des informations. Par ailleurs, les sites web détaillés des CEC offrent également de nombreuses informations et conseils pratiques. En 2014, les CEC dénombraient plus de trois millions de visites de leurs sites, un chiffre qui devrait connaître une croissance exponentielle du fait des efforts de visibilité entrepris.

Grâce à un formulaire de réclamation en ligne téléchargeable sur les sites des CEC, les consommateurs adressent de plus en plus leurs plaintes par voie électronique (20 % de toutes les plaintes, en 2014).

Contacts et plaintes

Source: base de données de cas CEC.



Remarque: dans le présent rapport, tout a été mis en œuvre pour présenter les informations les plus exactes possible. Néanmoins, en raison de lacunes dans les séries statistiques et du regroupement de certaines catégories, il est arrivé que nous ne puissions présenter que des lignes de tendance, ou que des données ne soient pas exactement comparables à celles présentées dans des rapports antérieurs. La base de données des CEC n'a été pleinement opérationnelle qu'à dater de 2007, constituant ainsi l'année de référence dans un certain nombre de cas.

1

Les réalisations de ces dix dernières années ont été regroupées en six thèmes:

Accompagner l'évolution
du commerce électronique

p. 10

Garantir l'exécution
des accords conclus

p. 14

Permettre aux consommateurs
de prendre des décisions
en connaissance de cause

p. 18

Protéger les consommateurs en voyage

p. 20

Offrir les mêmes services à tous

p. 24

Trouver le meilleur moyen de régler les litiges

p. 26

2

Après les dix ans du réseau ECC-Net, découvrez:

Une année dans l'existence des Centres
Européens des Consommateurs —
extraits choisis de 2014

p. 28

Les CEC, pays par pays

p. 35

Les coordonnées des 30 CEC

p. 68

Accompagner l'évolution du commerce électronique

La croissance du commerce électronique au cours de la dernière décennie a constitué le principal changement dans l'environnement des CEC. Désormais, une entreprise sur six vend en ligne et le commerce électronique représente 7 % du volume du commerce de détail dans l'UE. Un chiffre multiplié par trois ou quatre dans certains secteurs, ceux des transports et de l'hébergement — les hôtels —, par exemple.

Plus de la moitié des consommateurs achètent en ligne des biens et services : trente pour cent achètent des articles d'habillement ou de sport; une personne sur cinq achète des billets d'accès à des événements; près d'un consommateur sur six achète en ligne dans un autre État membre de l'Union — un chiffre qui a augmenté de 50 % depuis 2011. Ces tendances apparaissent clairement dans le profil des plaintes adressées aux CEC. Depuis 2007, les plaintes concernant le commerce électronique transfrontalier ont pris le pas sur celles relatives aux autres formes d'achat à l'étranger (par exemple, les commandes à distance acheminées par courrier postal ou les achats physiques lors d'un déplacement). Elles représentaient 54 % du volume total des plaintes en 2007; en 2014, plus des deux tiers des plaintes concernaient des transactions en ligne.

La directive relative aux droits des consommateurs a harmonisé les principaux droits des consommateurs pour tous les types d'achat à partir de 2014⁽¹⁾ — en particulier en matière de contrats à distance et hors établissement — et, pour la première fois, a prévu de nouveaux et importants droits en ligne. Les instruments antérieurs relatifs à la vente à distance et qui, par exemple, instituaient le principe d'un délai de rétractation, ont été intégrés dans cette directive.

La directive relative aux droits des consommateurs protège les consommateurs

Pendant la transaction:

- tous les choix doivent être délibérés, et le recours à des cases précochées sur les sites web de vente en ligne est interdit;
- le prix, les frais et les taxes doivent apparaître clairement avant que le consommateur valide sa commande; les commerçants ne peuvent pas réaliser de bénéfice sur les frais liés à l'utilisation d'une carte de crédit;
- les appels aux services d'aide ne peuvent être facturés qu'au tarif de base;
- si les biens ne peuvent pas être réexpédiés par les services postaux, une estimation du coût des retours doit être fournie;
- la nécessité d'un logiciel et/ou matériel à l'achat d'un logiciel ou d'une application doit apparaître clairement.

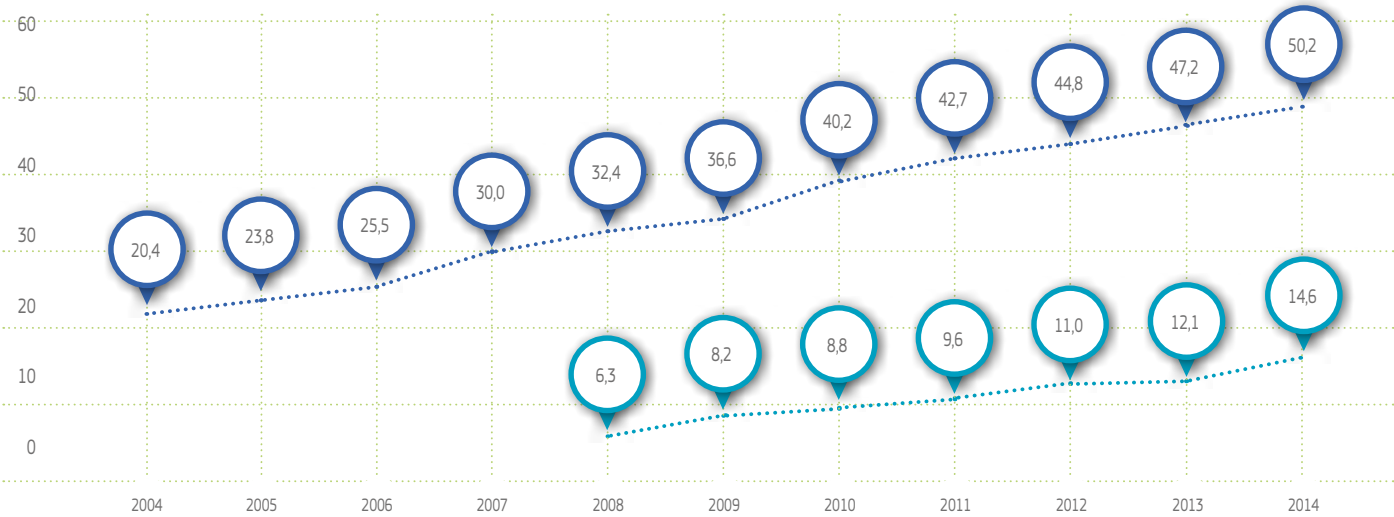
Après la commande:

- les consommateurs peuvent exercer sans invoquer un motif leur droit de rétractation dans un délai de 14 jours (le «délai de rétractation») après la livraison des biens achetés;
- le droit de rétractation couvre désormais également les enchères en ligne et les contenus numériques jusqu'au moment du téléchargement ou du lancement du streaming.

⁽¹⁾ Les dates indiquées sont celles d'exécution et non d'adoption.

Achats en ligne dans l'Union européenne (% de particuliers)

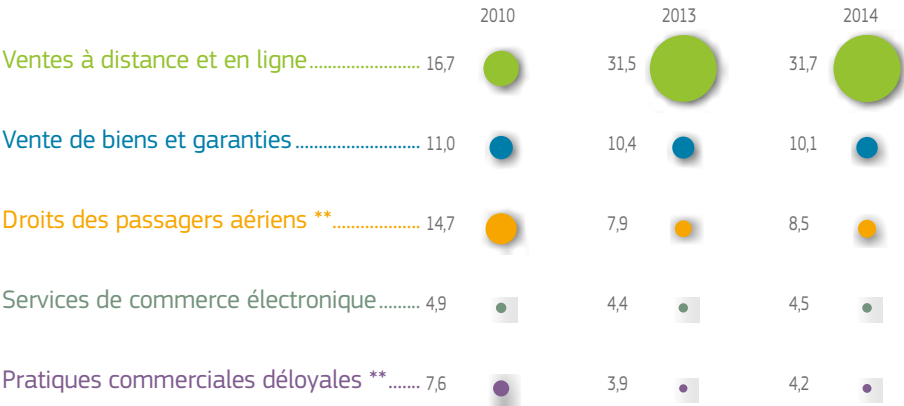
Source: base de données d'Eurostat.



Particuliers commandant des biens/services en ligne Particuliers commandant des biens/services en ligne auprès de vendeurs issus d'autres pays de l'UE

Les cinq principaux secteurs litigieux recensés par les CEC dans l'UE (en % du total des plaintes) *

Source: base de données de cas CEC.



* Pas de données pour 2007.

** Inhabituellement élevé en 2010 en raison de l'éruption volcanique en Islande, qui a perturbé les liaisons aériennes en Europe.

Ces dix dernières années, les CEC ont traité près de 50 000 dossiers portant sur le commerce électronique

2012

Un consommateur domicilié en Slovénie commande sur un site croate un livre, qu'il paye à l'avance. Le délai de livraison prévu est de 14 jours mais, 40 jours plus tard, l'ouvrage n'est toujours pas arrivé à destination. Le consommateur envoie une première réclamation au cybermarchand, sans succès. Le CEC slovène transfère alors le dossier au CEC croate, qui apprend que le livre a été inopinément renvoyé dans un dépôt. Le professionnel finit par s'excuser et renvoyer le livre au consommateur.

2013

Une société danoise, à l'aide de publicités en ligne, offrait des échantillons gratuits de produits cosmétiques avec pour seule contrepartie le paiement de 4 euros de frais d'expédition. Cependant, aucune information précisait aux consommateurs, qu'ils s'engageaient également à recevoir ce type d'échantillons tous les mois — cette fois, à titre payant. À la suite d'une action conjointe entreprise par les CEC danois et belge, la société a modifié les informations fournies en ligne afin de faire toute la lumière sur la promotion. Les CEC Pays-Bas et Finlande ont également réussi à régler ces mêmes litiges dans leur pays respectif.

Le réseau ECC-Net offre des conseils pratiques sur les droits liés au commerce électronique

Le réseau ECC-Net soutient le développement de l'équité du commerce électronique et donne, pour ce faire, des conseils aux consommateurs pour vérifier le sérieux des cybermarchands et savoir comment éviter les escroqueries. Dans le *Rapport e-commerce 2014 du Réseau CEC*, par exemple, les consommateurs peuvent connaître leurs droits en utilisant une check-list. Une check-list a également été établie pour les professionnels afin qu'ils s'assurent qu'ils respectent les droits des consommateurs.

Il ne s'agit ici que d'un exemple de rapport sur le commerce électronique publié conjointement par les CEC ces dix dernières années, dont le but est de mieux comprendre les pièges du commerce électronique et, par là même, d'aider les consommateurs, les professionnels et les responsables politiques dans ce domaine.

En 2011, les CEC ont par exemple, joué le rôle d'un «client-mystère» sur le marché de la vente en ligne et publié, à la suite de l'expérience, un rapport intitulé *Online Cross-Border Mystery Shopping — State of the e-Union*. Ce rapport énumère les nombreux obstacles à la vente transfrontalière et révèle à quel point il est difficile de trouver un site web désireux de vendre à un consommateur résidant dans un autre pays. Nombre de sites web ne fournissent pas les informations légales pour les contacter (adresse de leur siège par exemple). Pour les sites acceptant les transactions transfrontalières, le rapport ne relève pas plus de problèmes que pour une transaction nationale. Ainsi, si les CEC en ont conclu que les consommateurs pouvaient acheter en ligne en confiance, ils n'en ont pas moins souligné la nécessité de vérifier quelques informations de base avant de procéder à la transaction.

Des opérations «client mystère» dans le secteur du numérique pour que les professionnels restent sur le qui-vive

La Commission européenne et les États membres effectuent régulièrement des opérations «client mystère» afin de détecter des pratiques frauduleuses sur l'internet. Ils vérifient le caractère complet des mentions légales, la présence de frais cachés, l'exhaustivité des informations sur les caractéristiques de produit comme par exemple, l'éventualité qu'un produit soit annoncé comme gratuit alors qu'il devra être payé au terme d'une période d'essai. Ils examinent la clarté des informations concernant le droit de rétractation d'un contrat et les conditions de retour ou de remboursement. Une telle opération effectuée en 2013 auprès de plus de 500 sites web de voyages a révélé que seuls 30 % d'entre eux ne posaient aucun problème. Les pouvoirs publics nationaux ont prié les entreprises concernées de modifier leur mode opératoire, sous peine de poursuites judiciaires. La moitié des sociétés incriminées ont immédiatement obéi à l'injonction; les autres ont fait l'objet d'une action en justice.

Fais valoir tes droits de consommateur



Tu as le droit de renvoyer
les produits achetés en ligne
pendant 14 jours

- > Plus d'informations sur youreurope.eu
- > [#EU4Consumers](https://twitter.com/EU4Consumers)

DS-01-14-406-FR-C

En 2014, la Commission européenne a lancé une campagne de sensibilisation aux droits du consommateur (voir p. 29).
Ci-dessus, l'une des affiches de la campagne.

Garantir l'exécution des accords conclus

La majorité des professionnels respectent les droits fondamentaux des consommateurs. Néanmoins, la non-livraison des biens, les ruptures de contrat, les produits défectueux ou l'inadéquation entre le produit livré et le produit commandé constituent quelque 45 % du total des plaintes soumises aux CEC. Cela résulte du fait que la plupart des plaintes portent sur des achats en ligne de produits que, par définition, les consommateurs n'ont pas la possibilité d'examiner sur place. D'où l'importance de la possibilité de retourner, réparer ou remplacer des articles dans le cadre d'une transaction en ligne, voire d'obtenir une compensation financière.

La législation de l'UE prévoit en particulier une protection via des garanties légales. Elle rend le vendeur directement responsable de la garantie et prévoit une période de garantie commune minimale de deux ans sur tout le territoire de l'Union. Notamment, le vendeur endosse la responsabilité d'une défectuosité apparue dans les six premiers mois de l'achat pour autant que le consommateur dépose une plainte dans un délai raisonnable. Passé ce délai, il appartient au consommateur de prouver que le produit était déjà défectueux au moment de la prise de possession. La législation prévoit des solutions et des recours pour tous les défauts de conformité entre l'article commandé ou annoncé et l'article reçu.

En outre, depuis 2014, la directive relative aux droits des consommateurs exige que les consommateurs bénéficient d'informations claires à propos de la garantie légalement contraignante de deux ans, que l'achat soit effectué en ligne ou en magasin.

Ces dix dernières années, les CEC ont traité quelque
**50 000 dossiers de biens ou de services défectueux
ou non conformes à la commande passée**

La procédure de «charge back»: une solution pour obtenir le remboursement lorsque le professionnel ne respecte pas vos droits

Chargeback in the EU/EEA: A solution to get your money back when a trader does not respect your consumer rights [Procédure de «charge back» dans l'UE/l'EEE: une solution pour vous faire rembourser lorsqu'un professionnel ne respecte pas vos droits en tant que consommateur], publié en 2014, informe davantage les consommateurs sur la manière de se faire rembourser par carte de crédit lorsqu'un professionnel ignore ouvertement les droits des consommateurs: non livraison, non respect du droit de rétractation, ou refus de réparer ou de remplacer un produit défectueux. Cette possibilité s'applique à toute transaction effectuée par carte de crédit — notamment la réservation d'un billet d'avion et le remboursement en cas d'annulation du vol. Le rapport explique les démarches à entreprendre dans chaque État membre et présente des conseils pratiques intéressants.

Les garanties commerciales: le pour et le contre

En 2014, le réseau ECC-Net a publié un rapport sur les garanties légales et les garanties commerciales offertes par le fabricant ou le vendeur. *Commercial Warranties: Are they worth the money?* [Les garanties commerciales valent-elles le «coût» ?] compare les dispositifs de garantie légale et de garantie commerciale dans les 28 États membres de l'UE, en Islande et en Norvège. Le réseau ECC-Net a effectué des vérifications en ligne et au siège des professionnels. Il a également consulté les consommateurs et analysé leurs expériences afin d'évaluer le degré de protection des consommateurs par la législation européenne et/ou par des garanties commerciales en cas de défectuosité ou de non-conformité des biens livrés.

Le sondage mené par le CEC Belgique dans le cadre de ce projet commun, mené par le CEC France, a permis de relever que 44,6 % des participants avaient recouru à la garantie commerciale et que 65,3 % s'en étaient déclarés satisfaits. Par ailleurs, seuls 32,5 % des participants seraient enclins à payer une nouvelle garantie commerciale (dans la mesure où les frais semblent dépasser les avantages). L'étude concluait que les garanties commerciales ne sont pas une mauvaise chose dans l'absolu, mais que les consommateurs ne devraient pas déboursier d'argent supplémentaire sans avoir comparé la proposition commerciale avec leurs droits issus des directives européennes et lois nationales. Elle concluait également que certaines garanties commerciales offrent des avantages que ne présentent pas les garanties légales, notamment une protection vis-à-vis d'un problème lié à une utilisation inadéquate du produit par le consommateur.

Une carte interactive sur l'application des garanties légales et commerciales dans l'UE est disponible sur le site du CEC France ainsi que des fiches par pays et des check-lists à l'intention des consommateurs et des professionnels.

Sur la trace des nouvelles évolutions

L'incertitude quant à la fiabilité d'un marchand en ligne continue de dissuader certains consommateurs. Les labels de confiance sont destinés à les rassurer. Mais parmi ce foisonnement de labels, comment savoir ce qu'ils défendent et comment s'assurer de leur réelle fiabilité? Un rapport du réseau ECC-Net, *Trust marks report 2013 "Can I trust the trust mark?"* [Rapport 2013 sur les labels de confiance. «Les labels de confiance peuvent-ils m'inspirer confiance ?»] est venu s'ajouter au rapport déjà publié par la Commission en 2013: *EU online Trustmarks — Building Digital Confidence in Europe* [Labels de confiance en ligne dans l'UE — bâtir la confiance numérique en Europe]. Le rapport du ECC-Net concluait que les consommateurs pouvaient, d'une manière générale, accorder foi aux labels de confiance, mais qu'il demeurerait une certaine confusion dans leur esprit dans la mesure où les différents labels de confiance portent sur des éléments différents.

2005

Un consommateur tchèque achète en ligne un appareil photo numérique à une entreprise allemande. Sept mois après l'achat, l'appareil commence à présenter un dysfonctionnement. Le professionnel demande au consommateur d'apporter la preuve que le dysfonctionnement est dû à un défaut du produit. Saisi du dossier, le CEC Allemagne contacte le vendeur pour lui rappeler ses obligations et qu'un produit de haute technologie n'est pas censé dysfonctionner aussi rapidement. Le professionnel finit par accepter de faire jouer la garantie.

2010

Un consommateur néerlandais commande un écran d'ordinateur portable à un cybermarchand estonien. Au bout de quelques mois, l'écran cesse de fonctionner correctement. Le vendeur refuse de l'échanger invoquant la garantie de trois mois dépassée. Le consommateur lui rappelle que la garantie est censée couvrir deux ans. Par la suite, le vendeur refuse de faire jouer la garantie au motif qu'il avait changé de nom. Le CEC Estonie contacté par le CEC Pays-Bas finit par convaincre le professionnel de remplacer l'écran.

Donner confiance dans les paiements électroniques

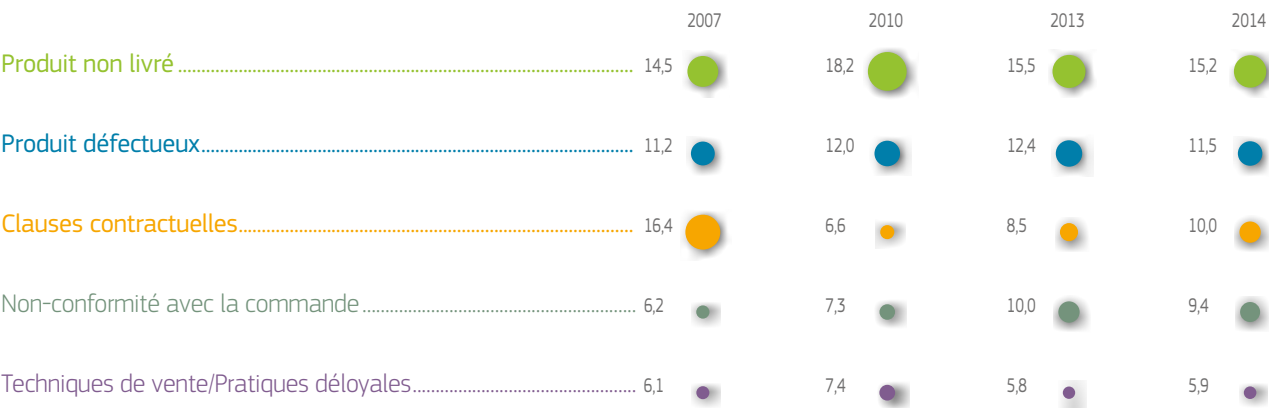
Le commerce en ligne ne pouvait avoir de perspectives de développement que si les consommateurs étaient suffisamment convaincus que leurs paiements seraient effectués en toute sécurité et rapidement afin d'éviter une attente pour le traitement de leur commande. Depuis 2009, au titre de la directive concernant les services de paiement, les entreprises prévoyant de tels services sont strictement réglementées.

Cette directive protège les consommateurs contre l'escroquerie. La responsabilité du consommateur ne peut excéder 150 euros, exception faite des cas de négligence grave ou de non-communication au prestataire de services du vol de la carte de crédit/débit ou du code PIN en temps utile. Grâce à cette directive, les consommateurs sont en droit d'attendre que leur paiement électronique soit traité dans les 24 heures.

Le rapport du réseau ECC-Net de 2013 intitulé Φραυδ iv χροσσ-βορδεr ε-χομμερχε [Escroquerie dans le cadre du commerce électronique transfrontalier] concluait que le paiement par carte de crédit constitue le moyen le plus sûr de régler ses biens à l'avance, dans la mesure où l'opération peut être contestée auprès de la société émettrice de la carte de crédit en cas de non-délivrance de l'article/du service. Il recommande aux consommateurs de ne jamais régler un achat en ligne par l'entremise d'un service de transferts de fonds électroniques, qui rend difficile l'obtention d'une réparation en cas de problème.

Les cinq principaux motifs de plainte (en % du total des plaintes)

Source: base de données de cas CEC.



Fais valoir tes droits de consommateur



Tu as le droit de demander
qu'un produit défectueux
soit réparé ou remplacé

- > Plus d'informations sur youreurope.eu
- > [#EU4Consumers](https://twitter.com/EU4Consumers)

DESIG - J. L. M. - C.

Le droit d'obtenir gratuitement la réparation ou le remplacement des articles défectueux constitue l'un des cinq principaux droits mis en lumière dans le cadre de la campagne 2014 de sensibilisation aux droits du consommateur (voir p. 29).

Permettre aux consommateurs de prendre des **décisions en connaissance de cause**

Les CEC reçoivent de nombreuses plaintes chaque année — en moyenne, 2 500 par an — relatives à certaines techniques de vente, ainsi qu'à des pratiques commerciales agressives ou trompeuses. Les techniques et pratiques déloyales de vente figurent parmi les cinq principaux motifs de plainte.

L'adoption, en 2007, d'une nouvelle législation européenne sur la publicité trompeuse et comparative entre les entreprises a été l'occasion de renforcer la directive relative aux pratiques commerciales déloyales. Base commune pour les bonnes pratiques en matière de marketing, ces deux textes protègent non seulement les consommateurs, mais prémunissent aussi les professionnels honnêtes contre les avantages indus que pourraient obtenir leurs concurrents.

La législation sur les pratiques commerciales déloyales vise à permettre aux consommateurs de fonder leurs décisions d'achat sur des informations précontractuelles exactes et complètes. Les principales caractéristiques du produit ainsi que son prix toutes taxes comprises doivent être affichés visiblement, plutôt que mentionnés en petits caractères au milieu d'interminables «conditions générales».

La directive relative aux pratiques commerciales déloyales

- interdit les pratiques déloyales, trompeuses et agressives que constituent par exemple la non-communication au consommateur de son droit au remplacement ou au remboursement, ou encore le harcèlement;
- assure la transparence des marchés de consommation en exigeant des commerçants qu'ils fournissent des informations précontractuelles claires;
- interdit les pratiques déloyales reprises sur une «liste noire». Ces pratiques vont du marketing jouant sur les peurs pour la sécurité personnelle à la pratique dite «amorcer et ferrer», qui vise à attirer des clients potentiels en promouvant un produit non disponible pour leur proposer ensuite une offre plus onéreuse.

Ces **dix dernières années**,
les CEC ont traité **20 000 cas impliquant des techniques de vente déloyales**.

2006

Un consommateur grec commande un vêtement sur le site d'un célèbre club de football britannique. Le vendeur annonçait la livraison gratuite pour tout achat effectué en Europe. Mais la carte de crédit du consommateur est débitée des frais d'envoi. Les CEC grec et britannique réussissent finalement à obtenir le remboursement de ces frais.

2008

Une consommatrice luxembourgeoise commande une cuisine à une entreprise belge. La cuisine est livrée et installée, mais l'entreprise n'effectue pas les travaux de peinture des éléments. Alors que la publicité annonce une cuisine aménagée et que les photos représentent des éléments peints, le vendeur impose un supplément à la cliente pour réaliser ces travaux de peinture. Celle-ci contacte le CEC luxembourgeois, qui transfère le dossier au CEC Belgique lequel persuade finalement l'entreprise de peindre les éléments.

Dénicher la bonne affaire dans la jungle des véhicules de location

Ces dix dernières années, les CEC ont traité plus de 8 000 cas liés à la location de voitures. Qui plus est, le nombre de ces plaintes a plus que doublé entre 2010 et 2014, alors même que le nombre global de plaintes adressées aux CEC n'a crû que de moitié.

Ce constat a amené les CEC à prendre le taureau par les cornes et à exiger du secteur qu'il fasse preuve d'une plus grande transparence quant au coût total de la location et aux différentes exceptions aux solutions de couverture des dégâts proposées — et ce dès le moment de la réservation.

Les centres ont publié des dépliants et des conseils détaillés pour mettre en garde les consommateurs face aux pratiques commerciales déloyales les plus fréquentes — par exemple, les majorations pour les dégâts ou le carburant, ou les frais administratifs excessifs imputés aux consommateurs pour traiter les contraventions de roulage (consécutives à des infractions au code de la route) en leur nom.

Les preuves de pratiques déloyales accumulées par les CEC ont amené la Commission européenne à proposer aux autorités nationales compétentes une action européenne commune pour contraindre le secteur à respecter la législation européenne en matière de protection des consommateurs.



Protéger les consommateurs en voyage

Trois résidents de l'Union européenne sur cinq effectuent chaque année au moins un voyage impliquant une nuitée. Dans plus d'un tiers des cas, le voyage se fait à l'étranger. Il n'est dès lors guère surprenant que les plaintes liées à un déplacement — notamment aérien — dans un autre pays occupent une place de choix dans l'action des CEC. Année après année, le transport aérien figure à la première place des plaintes formulées par les consommateurs.

Là où le voyage à forfait était autrefois la norme, les consommateurs sont de plus en plus souvent des voyageurs indépendants, qui réservent eux-mêmes et en ligne transport et logement. En 2014, plus d'un quart des Européens ont effectué leurs réservations en ligne pour le transport et le logement, contre un sur cinq à peine quatre ans auparavant. La large protection offerte par l'UE aux voyageurs prend désormais en considération l'évolution des modes de voyage.

Droits nouveaux ou renforcés obtenus ces dix dernières années:

- **2005:** droits en cas de refus d'embarquement, retard et annulation de vol :
 - compensation pouvant atteindre 600 euros en cas d'annulation ou de refus d'embarquement selon la distance du vol et le délai d'arrivée;
 - des rafraîchissements, repas et communications en cas de retard de courte durée, d'une compensation pour les retards plus longs et d'un remboursement pour un retard de plus de cinq heures — idem pour les vols à destination d'un aéroport de l'UE lorsque le transporteur est européen et qu'aucune compensation n'a été proposée selon une autre réglementation;
- **2008:** les tarifs aériens doivent être mentionnés tous frais et taxes compris;
- **2009:** droits des passagers ferroviaires;
- **2012:** droits des passagers sur les voies maritimes et les voies de navigation intérieure;
- **2013:** droits des passagers par autobus et autocars;
- **2013:** proposition d'actualisation des règles relatives aux droits des passagers aériens, assorties de droits nouveaux, de procédures efficaces de traitement des plaintes, ainsi que de dispositions renforcées en matière de mise en œuvre, de suivi et de sanctions.
- **2011:** mise à jour de la directive sur les biens à temps partagé :
 - extension des règles existantes à d'autres types de logement (par exemple, clubs de vacances) et à des contrats de moindre durée (un an plutôt que trois);
 - instauration d'un délai de rétractation de 14 jours, durant lequel aucun paiement ne peut être exigé, et d'un délai de renonciation nettement plus long en cas de non-respect des droits d'information.
- **2013:** proposition de révision de la directive de 1992 sur les voyages à forfait, pour intégrer les nouveaux modes de vente de voyages en ligne (par exemple, services distincts réunis par le consommateur via des offres de sites de réservation).

2007

Cinq consommateurs réservent des billets Sofia-Barcelone depuis un site web espagnol. Une semaine plus tard, la liaison n'est plus assurée. Les consommateurs exigent le remboursement des 438,30 euros versés. Sept mois plus tard, ils attendent toujours un remboursement, qu'ils obtiendront en fin de compte en intégralité, avec l'aide des CEC bulgare et espagnol.

2013

Un consommateur lituanien désireux de se rendre à Genève via Francfort avec une compagnie aérienne allemande reste bloqué à l'aéroport de Francfort à cause du retard puis de l'annulation de son vol pour cause de mauvais temps. La compagnie lui suggère de poursuivre son voyage en train. Elle ne donne aucune suite à sa demande écrite de remboursement du billet de train et des achats effectués durant les trois jours passés à attendre ses bagages. Contacté par son homologue lituanien, le CEC allemand obtient le remboursement du billet de train et de la moitié des achats effectués.

Un accompagnement pour aller plus loin

Les CEC publient régulièrement des brochures d'informations sur les droits des passagers, des articles sur leurs sites internet afin d'informer les consommateurs sur les liquidations judiciaires des compagnies aériennes ou des grèves dans le secteur aérien. Les CEC ont également publié divers rapports spéciaux sur les transports et le tourisme à destination des consommateurs et/ou des décideurs politiques.

2010: *Classification of Hotel Establishments within the EU* [Classement des établissements hôteliers au sein de l'UE]. Cette étude fournit des conseils pratiques pour appréhender les systèmes européens de classification des hôtels dans toute leur complexité. Elle offre une description détaillée des différents systèmes nationaux.

2011: *ECC-Net Air Passenger Rights Report 2011 — in the aftermath of the 'Volcanic Ash Crisis'* [Rapport 2011 du réseau ECC-Net relatif aux droits des passagers aériens — au lendemain de la crise engendrée par le nuage de cendres volcaniques]. Le texte aborde les problèmes rencontrés par les passagers pour faire valoir leurs droits face aux nombreux changements d'itinéraires, retards et annulations — qu'il s'agisse notamment du manque d'information sur leurs droits, du manque d'assistance ou du non-remboursement en cas de recours à des alternatives.

2012: *Alternative Dispute Resolution in the Air Passenger Rights Sector* [Règlement extrajudiciaire des litiges dans le secteur des droits des passagers aériens]. Le texte met en lumière l'extrême disparité des dispositions de règlement extrajudiciaire des litiges pour les passagers aériens et souligne à quel point ce mode de règlement n'a pas déployé son plein potentiel.

2013: *Ski Resorts in Europe 2012/2013* [Stations de ski en Europe 2012/2013] liste les gammes de prix et les infrastructures des stations de ski, de randonnée et des installations intérieures partout en Europe.

Les CEC aident les consommateurs à limiter leur facture de téléphone en voyage

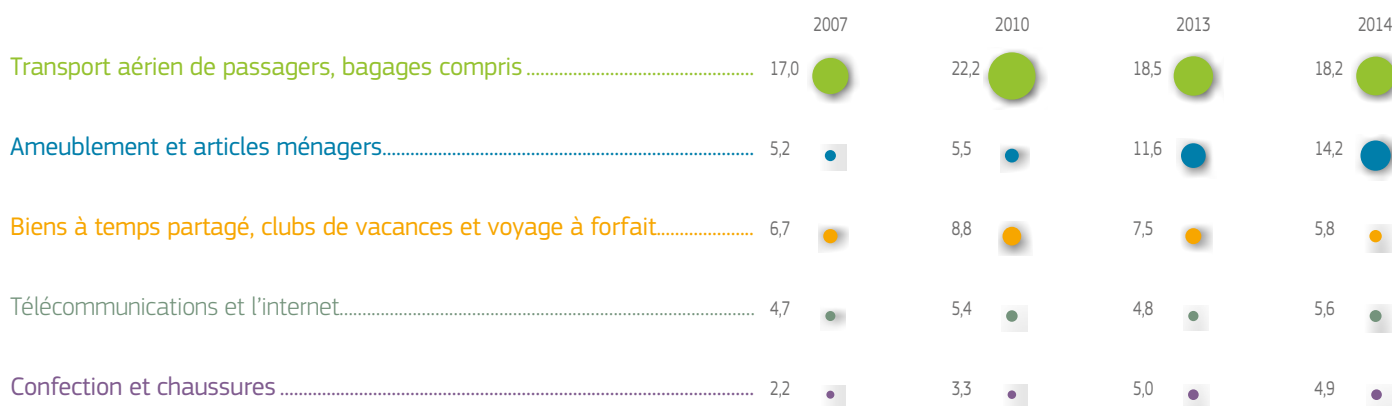
Par le passé, les utilisateurs de téléphones portables devaient parfois s'acquitter de coûteux frais d'itinérance pour utiliser le réseau d'un pays étranger. Ces frais ont commencé à diminuer à partir de 2007 grâce à l'action de la Commission européenne.

Dans l'intervalle, les CEC ont conseillé de nombreux consommateurs. Les télécommunications et l'internet figurent en effet parmi les cinq principales catégories de plaintes et les griefs relatifs aux services et aux équipements de téléphonie mobile ont enregistré une augmentation nettement plus rapide que le nombre global des plaintes.

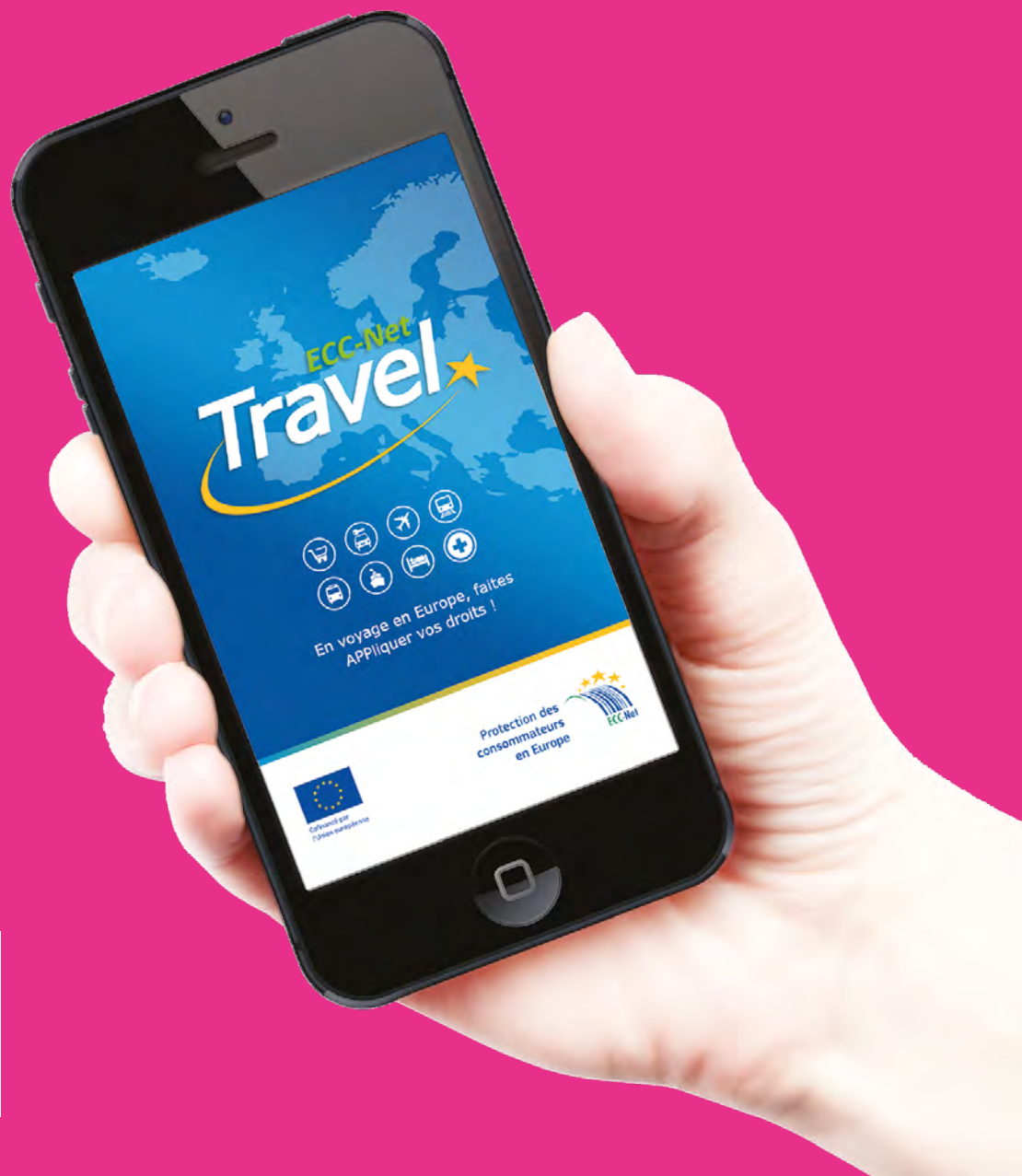
La connaissance qu'ont les CEC de leur marché local leur permet de fournir des conseils pratiques sur des sujets que ne peut couvrir la législation: ainsi de la prudence dont il faut faire preuve lors d'un appel passé à proximité d'une frontière extérieure de l'UE et du risque que court le consommateur d'utiliser le réseau d'un fournisseur hors-UE, dont les tarifs ne sont pas plafonnés.

Les cinq principales catégories de plaintes (en % du total des plaintes)

Source: base de données de cas CEC.



Chaque année, les plaintes relatives aux **différentes formes de voyage** constituent, avec celles touchant au **voyage à forfait**, aux **biens à temps partagé** et, dans une proportion croissante, à la **location de voitures**, entre **30 et 35 % du total des plaintes**.



ECC-Net: Travel» : une application multilingue du réseau des CEC pour régler les problèmes les plus fréquemment rencontrés lors d'un voyage en Europe.

Offrir les mêmes services à tous

La directive Services de 2009 offre aux consommateurs qui effectuent des achats dans l'UE le droit d'accéder à différents services indépendamment de leur lieu de résidence ou de leur nationalité. Le même principe s'applique aux professionnels, qui sont libres de vendre à des consommateurs partout en Europe, sans nécessité d'avoir un opérateur local.

La directive s'applique à la plupart des types de services aux consommateurs, à l'exception notable des services de transport. En particulier, elle couvre les services liés au voyage, notamment la location de véhicules, les croisières et l'hébergement, ainsi que le commerce de détail. Il arrive cependant que les consommateurs ne puissent exercer pleinement leurs droits sur le marché unique numérique. Trop d'Européens, en effet, ne disposent pas de la liberté d'utiliser des services en ligne accessibles dans d'autres pays, souvent sans justification aucune, ou sont redirigés vers un site web local ne pratiquant pas les mêmes prix.

La directive Services:

- interdit la discrimination entre consommateurs sur la base de leur nationalité ou de leur pays de résidence;
- précise que les professionnels doivent avoir une raison objective de ne pas vendre dans un pays de l'UE autre que celui où ils sont établis ou de pratiquer des prix différents;
- interdit la redirection automatique vers des sites web dévolus au pays de résidence des consommateurs;
- établit dans chaque État membre des points de contact où les consommateurs peuvent obtenir des informations et conseils sur le mode d'utilisation des services donnés à partir d'autres États membres. Dans plus des deux tiers des États membres, le CEC fait office de point de contact.



2010

Une consommatrice irlandaise annule ses vacances en raison du décès de son père. Son assurance annulation prévoit un remboursement dans ce cas-là mais refuse néanmoins la demande de la consommatrice en raison de la domiciliation du père de cette dernière au Royaume-Uni et non en Irlande comme le mentionne la police d'assurance. Le CEC Irlande contacte l'assureur, lui rappelant le droit de libre circulation dans l'UE et le principe de non-discrimination fondée sur la nationalité ou le lieu de résidence. L'assureur décide de rembourser la consommatrice.

2013

Une famille autrichienne souhaite réserver une croisière via le site web allemand d'un croisiériste basé en Italie, qui fixe le prix de la cabine familiale à 849 euros. La compagnie refuse la réservation au motif que la famille ne réside pas en Allemagne et la redirige vers un site web autrichien où une cabine identique coûtait 2 499 euros. Les CEC Autriche et Allemagne, interviennent auprès de la compagnie qui modifie sa politique commerciale afin de permettre aux consommateurs autrichiens de réserver des croisières sur leur site allemand.

Le réseau ECC-Net épingle les problèmes

Dans son rapport de 2013 intitulé *Enhanced Consumer Protection — the Services Directive 2006/123/EC* [Renforcer la protection du consommateur — la directive Services 2006/123/CE], le réseau ECC-Net analyse des situations typiques de consommateurs confrontés à des différences de traitement ou à un refus de fournir le service demandé. Il passe également au crible les pratiques commerciales existantes. Il met notamment en lumière le fait que les sites web de nombreuses entreprises repèrent automatiquement le lieu de résidence des internautes afin de les rediriger vers un site web national, pratiquant des tarifs éventuellement différents d'un pays à l'autre.

Le refus de traiter une demande constitue le principal motif de plainte de la part des consommateurs, suivi par la pratique de tarifs différents selon le pays. La nécessité d'avoir un compte bancaire dans un pays donné est un autre moyen de ne pas faire suite à la demande d'un client.

La protection de la vie privée est primordiale

Du fait de l'augmentation de la masse de données personnelles stockée et transmise électroniquement, ainsi que de la possibilité d'y «puiser» des informations à propos du comportement et des goûts des consommateurs, le renforcement de la protection des données personnelles est désormais une priorité pour la Commission européenne. Les entreprises ne peuvent pas considérer que le silence du consommateur équivaut à la permission d'utiliser ses données et, à l'avenir, les autorités nationales se verront doter de prérogatives accrues pour agir fermement contre les abus.

Trouver le meilleur moyen de régler les litiges

Ces dix dernières années ont été marquées par une forte hausse du nombre de possibilités rapides et peu coûteuses de règlement de litiges transfrontaliers développées pour des transactions impliquant souvent de faibles montants. Dans de tels cas de figure, les consommateurs hésitent à se pourvoir en justice. Des enquêtes ont révélé qu'un tiers des consommateurs européens n'avaient pas saisi les tribunaux compétents à la suite d'un problème parce que les sommes engagées étaient trop faibles ou parce que la procédure s'annonçait trop coûteuse ou trop complexe. Un autre tiers se sentait également peu enclin à se tourner vers un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges, ou ignorait tout simplement l'existence de cette option.

Une part importante de la mission des CEC consiste donc à orienter adéquatement les consommateurs vers le mécanisme approprié de règlement alternatif des litiges, offrant une solution à la fois rapide et bon marché, dès lors que toutes leurs tentatives d'obtenir une solution à l'amiable auront été infructueuses.

Améliorations essentielles dans l'accès des consommateurs à des solutions simples de règlement des litiges:

- **2008:** injonction de payer européenne. Un formulaire standard dûment rempli permet au consommateur de saisir une juridiction du pays où il a son domicile d'une injonction de payer européenne et de se voir rapidement rembourser ou indemniser sur une créance pécuniaire transfrontalière incontestée.
- **2009:** procédure européenne de règlement des petits litiges. Elle permet aux consommateurs d'obtenir le règlement de litiges transfrontaliers dont le montant n'excède pas 2 000 euros au moyen d'un formulaire standard sans devoir recourir aux services d'un avocat et sans même devoir être physiquement présent à l'audience.
- **2013:** la Commission a déposé une proposition visant à simplifier encore la procédure et à la rendre moins coûteuse, ainsi qu'à faire porter le montant des litiges concernés à 10 000 euros.
- **2016:** à partir de janvier, des dispositifs qualitatifs de règlement extrajudiciaire des litiges permettront aux consommateurs, dans toute l'Union, de tenter d'obtenir réparation dans presque tous les secteurs de la consommation. Parallèlement, la Commission inaugurera une plate-forme en ligne accessible dans toute l'UE. La plate-forme permettra de régler en ligne des litiges liés au commerce électronique dans un autre État membre de l'UE. Ces dispositions sont de nature à accroître la confiance des consommateurs et des professionnels dans les transactions transfrontalières en ligne.

2007

Un consommateur oublie quatre bagages dans la consigne d'un hôtel italien. Revenu pour les récupérer, le client constate la disparition de l'un d'entre eux. Le consommateur remplit alors un document officiel de demande de remboursement, qui reste sans réponse en dépit de plusieurs rappels et courriers envoyés. Le CEC Italie contacte l'hôtel à plusieurs reprises, sans succès. Le consommateur fait alors appel au service d'un organe notifié de règlement extrajudiciaire des litiges, à Milan. L'hôtel rembourse finalement la valeur totale du bagage disparu.

2009

Une billetterie vend plus de billets d'accès à un événement qu'elle n'en possède, prévoyant d'acheter plus tard les billets manquants — mais néglige de le faire. Le CEC Norvège oriente alors les consommateurs européens vers un dispositif notifié de règlement extrajudiciaire des litiges qui obtient le remboursement de l'argent engagé dans 65 dossiers, pour un montant total de 37 000 euros en un an.

Petits litiges en pratique

Le rapport **2012** du réseau ECC-Net à propos de la procédure européenne de règlement des petits litiges (*ECC-Net European Small Claims Procedure Report*) a mis en lumière l'absence de sensibilisation des juges à l'existence de cette procédure. Il a relevé que les coûts de traduction pouvaient nuire à la possibilité d'obtenir réparation. La signification du jugement et, au-delà, son exécution constituent d'autres obstacles au déroulement optimal de la procédure. Le rapport a été pris en considération par la Commission dans sa proposition de révision de la procédure de 2014.

**Au cours des dix dernières années,
près de 5 000 plaintes** traitées
par les CEC ont été orientées vers un dispositif
de **règlement extrajudiciaire des litiges (REL)**.



Une année dans l'existence des Centres Européens des Consommateurs

Extraits choisis de 2014

JANVIER

Le CEC Finlande est présent lors de la Nordic Travel Fair afin d'offrir davantage d'informations à propos des droits des voyageurs tout au long de cet événement de trois jours. Ce salon du voyage, le plus vaste en son genre en Europe du Nord, attire quelque 70 000 visiteurs. Annulations et retards de vol constituent les principaux sujets soumis au centre, qui rappelle régulièrement aux consommateurs finlandais leurs droits en cas de grève, voire de faillite, d'une compagnie aérienne. Nombre d'autres CEC rencontrent les consommateurs lors de foires consacrées au voyage.

• • • •

Le réseau ECC-Net publie une synthèse coordonnée par le CEC Belgique des règles en matière de plaques de transit lorsqu'un véhicule acheté dans un pays membre de l'UE, en Islande ou en Norvège, est destiné à être immatriculé dans un autre pays. La plupart des États membres de l'UE prévoient cette possibilité, mais les règles en la matière et les coûts varient fortement d'un pays à l'autre. Cette étude précise où se procurer les plaques de transit, les frais à supporter, la nécessité éventuelle de prévoir une période d'admissibilité dans le pays de l'achat, ainsi que la durée de validité des plaques.



FÉVRIER

Le programme «Consommateurs» pluriannuel pour la période 2014-2020 est approuvé par le Parlement européen: ce programme doté d'une enveloppe de 188,8 millions d'euros et destiné à soutenir les droits des consommateurs fournit notamment à la Commission une base juridique pour le financement jusqu'à 60 % des frais de fonctionnement des CEC. Au cours de l'année, les centres ont conclu de nouveaux accords-cadres de partenariat pour une durée de trois ans, qui leur permettront de procéder à une planification plus stratégique.

• • • •

Le CEC Grèce figure parmi les centres ayant annoncé que la Commission et les États membres avaient décidé de sensibiliser davantage les consommateurs aux achats intégrés dans des applications, à la suite de plaintes dans toute l'Europe. La Commission souligne que les consommateurs, en particulier les enfants, doivent être mieux protégés contre les frais imprévus découlant d'achats intégrés dans des applications. Plus de 50 % du marché européen du jeu en ligne sont constitués de jeux annoncés comme «gratuits» alors que, souvent, ils entraînent des achats, parfois coûteux. La plupart des acteurs s'engagent à modifier leurs pratiques (voir p. 34).

• • • •

Rapport du réseau ECC-Net sur la procédure de «charge back». Ce rapport approfondi explique comment obtenir un remboursement avec sa carte bancaire (voir p. 14). Le rapport est coordonné et promu lors de divers événements par le CEC Norvège.

MARS

La Commission européenne lance une campagne de sensibilisation sur les droits des consommateurs, ayant pour but de sensibiliser le public à cinq droits essentiels dans les États membres où la connaissance de ces droits se révèle relativement faible. Ces droits sont :

- > le droit au remboursement ou à la réparation des articles défectueux;
- > le droit de retourner un article acheté en ligne dans un délai de 14 jours après l'achat;
- > le droit d'obtenir des informations claires et complètes sur la nature des produits et services, et sur tous les coûts liés à l'achat;
- > le droit à des contrats accessibles dont les conditions sont claires et compréhensibles; et
- > le droit de bénéficier de conseils utiles dans son pays et dans sa langue en cas de litige avec un professionnel établi dans un autre pays de l'UE.

Ce dernier droit est relatif aux services fournis par le réseau ECC-Net.

• • • •

À l'occasion de la Journée européenne du consommateur, le CEC Croatie donne une conférence ayant pour thème les consommateurs croates sur le marché unique de l'UE, coorganisée par le ministère croate de l'économie. L'événement est ouvert par Neven Mimica, Commissaire européen alors chargé de la protection des consommateurs. Des représentants commerciaux et des hauts responsables ministériels débattent des manières dont les consommateurs représentent à la fois un défi et une opportunité sur le plan économique.

• • • •

Le CEC Pologne participe, avec d'autres organismes de protection des consommateurs, au cinquième salon annuel consacré à l'information des consommateurs, dans un vaste centre commercial de Varsovie. L'événement définit les nouveaux contours des droits et obligations du consommateur à partir de juin 2014, à la suite de la mise en œuvre de la directive relative aux droits des consommateurs.

• • • •

À l'occasion du «Mois de la prévention de l'arnaque», dont l'organisation est internationale, le CEC Luxembourg rappelle aux consommateurs que le centre a pour mission d'**intervenir dans toute forme d'escroquerie** pratiquée depuis un pays étranger — de tentatives d'interception de mot de passe (*phishing*) à des invitations à payer qui ressemblent à des factures mais qui sont en réalité des propositions de vente, de pseudo-gains à une loterie à des demandes d'argent pour percevoir un héritage dans un pays éloigné. Dans la plupart des cas, il s'agit d'arnaques en ligne. La probabilité qu'elles proviennent d'un pays étranger est en soi élevée, mais c'est particulièrement le cas au Luxembourg, où l'écrasante majorité des transactions en ligne est de nature transfrontalière.

• • • •

Le CEC Slovaquie a mis en lumière les résultats d'un forum organisé par le Syndicat slovaque des journalistes: si la **loi slovaque sur les droits des consommateurs** est parfaitement conforme aux exigences de l'UE, les tribunaux, pour leur part, manquent d'homogénéité pour ce qui est de son application. L'incertitude quant à l'aboutissement d'une plainte décourage les consommateurs de faire valoir leurs droits contractuels.

AVRIL

La Commission européenne — avec les CEC et les autorités nationales chargées de l'application des lois, du réseau de coopération en matière de protection des consommateurs — rencontre la fédération Leaseurope ainsi que certaines des principales agences européennes de **location de véhicules** afin de déterminer les principaux problèmes rencontrés par les consommateurs en Europe lorsqu'ils louent une voiture (voir p. 19).

• • • •

Le CEC Estonie avertit les consommateurs étrangers des pratiques d'**un professionnel estonien malhonnête** qui propose des montres coûteuses sur différents sites web, y compris sur un important site d'enchères. Les clients sont invités à payer à l'avance, mais les articles ne sont jamais livrés. Plusieurs Centres Européens des Consommateurs relaient l'alerte sur leur propre site web.



MAI

Confronté à une vague de plaintes à l'encontre d'un négociant letton en cigarettes électroniques, le CEC néerlandais rappelle aux consommateurs la marche à suivre s'ils sont incités à acheter davantage que ce qu'ils ont commandé. En effet, des consommateurs ayant passé commande de cigarettes électroniques sur un site web les proposant à 19 euros ont reçu une facture pour un montant de 63 euros de la part d'un bureau de recouvrement de créances, au motif qu'ils auraient souscrit un abonnement. Le CEC néerlandais fournit un courriel type permettant aux clients concernés de faire valoir **leur droit de ne payer que ce qui a effectivement été commandé**.

• • • •

À l'occasion du «Mois de la prévention de l'arnaque», le CEC Royaume-Uni met l'accent sur les achats en ligne de produits de santé et de beauté — comprimés amaigrissants et autres crèmes faciales —, dans la mesure où il note une hausse significative du nombre de plaintes et de demandes à leur propos. Soulignant toutefois le nombre élevé d'entreprises honnêtes dans le secteur, le CEC britannique avertit les consommateurs du risque d'être escroqué en **souscrivant à leur insu un abonnement** à des livraisons mensuelles de produits alors qu'ils pensent n'accepter qu'un essai annoncé comme étant «gratuit».



JUIN

La **directive relative aux droits des consommateurs** entre en vigueur : elle renforce la protection des consommateurs en harmonisant plusieurs aspects essentiels des législations nationales portant sur les contrats conclus entre consommateurs et professionnels. La directive facilite le commerce transfrontalier, en particulier pour les consommateurs effectuant des transactions en ligne (voir p. 10). De nombreux CEC publient des conseils et organisent des ateliers relatifs à la nouvelle directive durant l'année 2014.

.....

Préalablement aux **soldes d'été** et à la saison touristique, le CEC Belgique publie un guide des dates des soldes d'hiver et d'été en Europe. Le guide propose des informations relatives aux taux de TVA, aux heures normales d'ouverture, aux ouvertures dominicales, ainsi qu'aux pseudo-promotions. Il précise également aux consommateurs leurs droits en cas d'article défectueux, fait le point sur la garantie légale et rappelle aux clients le délai de rétractation de 14 jours.

.....

Le CEC tchèque est présent dans la zone d'embarquement du terminal 2 de l'aéroport pragoise Vaclav-Havel, le 26 juin, pour marquer la **Journée des droits du passager européen**. Le centre informe les voyageurs en partance sur la marche à suivre en cas de bagage retardé ou égaré, ou de retard ou d'annulation de vol. Le CEC portugais, pour sa part, choisit la principale gare ferroviaire de Lisbonne, celle de Santa Apolonia, pour s'y installer et donner des conseils en collaboration avec les autorités nationales de l'aviation civile.

Le CEC Danemark met à profit le début de la saison estivale pour avertir les consommateurs du risque de se voir happés dans des **contrats onéreux de clubs de vacances** alors même qu'ils sont à l'étranger. Les quatre CEC du nord de l'Europe ont reçu ensemble plus de 500 plaintes relatives à des clubs de vacances en 2013 et, au cours des premiers mois de 2014, les plaintes continuaient d'être élevées. Dans la grande majorité des cas, il s'agit de consommateurs qui ne parviennent pas à récupérer les milliers de couronnes danoises qu'ils ont engagées à titre de caution.

.....

Le CEC Hongrie participe à des ateliers sur le commerce électronique organisés à Kecskemet et Szeged, à l'intention des professionnels par les autorités hongroises de protection des consommateurs. L'accent est placé sur la manière de développer des **boutiques en ligne** tout en se conformant aux législations tant européenne que hongroise, et en étant réellement au service du consommateur. Le CEC hongrois espère qu'à long terme, ce type d'initiative conduira à une réduction du nombre de plaintes.

JUIN/JUILLET

Un dépliant élaboré par le CEC Belgique et diffusé par tous les CEC informe les supporters européens de football figurant parmi les 3,4 millions de spectateurs lors des matchs de la **Coupe du monde 2014 de la FIFA**, de leurs droits en tant que consommateurs au Brésil, pays qui accueille la Coupe. Rédigé en 13 langues européennes et produit en collaboration avec l'association brésilienne de défense des consommateurs, Proteste, le dépliant renseigne les fans à propos de questions touchant au voyage et aux usages locaux, et indique où trouver davantage d'informations et d'aide en matière de consommation au Brésil.

.....

Le journal *Times of Malta*, quotidien maltais de premier plan, publie un article à propos de la **directive relative aux droits des consommateurs**, sur la base d'informations fournies par le CEC Malte. En mai, il avait souligné le rôle des CEC dans un article consacré aux droits des consommateurs en voyage. Un troisième article suivra en novembre, consacré cette fois aux achats en ligne d'articles pour Noël.



JUILLET

L'**application gratuite «ECC-Net: Travel»** est inaugurée au Parlement européen, à Strasbourg. Accessible en 25 langues, l'application informe les consommateurs de leurs droits lorsqu'ils voyagent dans l'un des 30 pays du réseau ECC-Net. Grâce à un outil de traduction intégré, elle leur permet de poser leurs questions en cas de problème rencontré à l'étranger dans différentes situations de consommation: achats, location de véhicules, hébergement hôtelier, santé, transport aérien, ferroviaire, en bus ou en ferry. Elle fournit également des conseils relatifs à l'utilisation de l'internet et des téléphones portables en Europe, et donne des informations sur les services d'urgence, les numéros de téléphone importants comme les adresses des CEC et des ambassades. L'application fonctionne hors ligne et sur iOS, Android et Microsoft Windows.

• • • •

Le CEC Bulgarie participe à un **cycle itinérant d'information** intitulé «Mes droits en Europe», organisé par la représentation de la Commission européenne à Sofia. Quatre villes de la côte bulgare de la mer Noire ont été visitées. Les activités comprenaient des stands d'information, des jeux interactifs destinés à tester les connaissances des visiteurs sur leurs droits, ainsi qu'un tournoi de beach-volley.



AOÛT

Le CEC Islande et l'Association islandaise des consommateurs **ouvrent leurs portes** afin de promouvoir le travail des CEC et de l'association. La date coïncide avec la Nuit de la culture, un événement célébré chaque année en divers lieux de Reykjavik sous la devise «Come on in».

• • • •

Le CEC Espagne rédige un dépliant en anglais à l'intention des supporters de basket-ball en déplacement pour assister à la **Coupe du monde de basket** organisée en Espagne. Le dépliant couvre divers sujets, au rang desquels la préparation au voyage, les droits des passagers aériens, le système de soins de santé, les transports publics, la classification des hôtels et le shopping. Ce dépliant est largement diffusé par d'autres CEC.



SEPTEMBRE

Le CEC Autriche met en garde les consommateurs contre le risque d'achat de **faux billets pour le concours Eurovision de la chanson 2015**, à Vienne. Ces billets étaient prétendument en vente alors même que l'on ne connaissait pas encore la date de mise en vente officielle et le prix des billets. Le CEC rappelle par ailleurs aux consommateurs qu'ils ont droit à une compensation si des agences trop optimistes quant au quota qu'elles escomptaient recevoir ne peuvent leur fournir les billets promis.

• • • •

Le CEC Roumanie annonce la conclusion d'un partenariat avec Media Production Group (MPG) et la fondation Events ProAm en vue d'informer les athlètes amateurs quant à leurs **droits dans les domaines du sport et de la santé**, notamment en cas d'achat de biens et d'équipements sportifs en ligne depuis un autre pays de l'UE. Dans ce cadre, le CEC a tenu un stand d'information lors de l'événement Runfest organisé en forêt de Baneasa, au nord de Bucarest, durant la Semaine européenne de la mobilité.

• • • •



Le CEC Slovénie est présent pour fournir des **informations sur les droits des consommateurs** à l'occasion de l'Otroski Bazar Ljubljana, un événement familial de quatre jours consacré à l'éducation et à l'interaction culturelle, qui a attiré quelque 36 000 visiteurs. Le mois suivant, le centre fait de même lors de la Student Arena, principal salon étudiant de Slovénie, qui a accueilli pas moins de 18 000 étudiants désireux d'en savoir plus sur les possibilités offertes en matière d'études, d'emploi et de loisirs.



OCTOBRE

Le réseau ECC-Net mène une étude, sous la coordination du CEC France, visant à comparer les **garanties légales et les garanties commerciales** en Europe. Cette étude a pour but de préparer un rapport, à paraître en 2015, destiné à déterminer dans quelle mesure les garanties commerciales sont crédibles et valent l'investissement supplémentaire (voir p. 15).

• • • •

Le CEC Irlande met les consommateurs en garde contre les **sites web non officiels** proposant des examens théoriques de conduite, ainsi que le traitement de demandes de visa pour les États-Unis ou d'obtention de la carte européenne d'assurance maladie (CEAM), pour un prix souvent prohibitif ou, dans le cas de la CEAM, moyennant rétribution pour un service pourtant gratuit. Dans certains cas, le produit promis n'est même pas fourni.



NOVEMBRE

Le réseau ECC-Net publie le **European Consumer Centres E-commerce report 2014** (Rapport e-commerce 2014 du réseau ECC-Net). Constitué de deux parties (une pour les professionnels, l'autre pour les consommateurs) et réalisé sous la coordination du CEC Suède, il informe notamment les acheteurs quant à la protection que leur confère le droit européen face aux échantillons et produits non sollicités qui leur sont offerts et aux sites de rencontre. Le texte inclut une liste exhaustive des droits des consommateurs, informe les professionnels sur des questions aussi cruciales que les délais de rétractation et les contrats à distance, et propose un test permettant aux entreprises d'évaluer leur maîtrise de la législation européenne relative aux droits des consommateurs.

• • • •

Le CEC Chypre organise, avec la représentation de la Commission européenne et en marge de la présentation du Rapport e-commerce 2014 du réseau ECC-Net, une séance d'information sur la **sécurité des marchés électroniques**. Le commerce électronique est très important pour les petits pays et les États insulaires. En 2014, environ 25 % des Chypriotes ont acheté des produits et services en ligne; dans presque 90 % des cas, ces achats ont été effectués dans un autre pays de l'UE.



NOVEMBRE

Le CEC lituanien publie une **check-list de conseils** pour les voyageurs munis de bagages. Il en publie quatre autres en décembre: une sur le commerce électronique en général, une sur la marche à suivre en cas de réception de produits non commandés, et deux sur des domaines dans lesquels les consommateurs sont fréquemment amenés à croire qu'ils reçoivent un produit ou un service gratuit alors qu'ils souscrivent un abonnement, à savoir les sites de rencontre et les échantillons «gratuits».

••••

De nombreux Suédois risquant d'être touchés par les grèves à répétition dans les chemins de fer allemands, le CEC Suède attire l'attention sur le fait que les droits ne sont pas réservés qu'aux passagers aériens, mais **également aux passagers des transports ferroviaires**. Il avait fait de même en juin quant aux droits à compensation en cas d'annulation dans les transports maritimes et fluviaux, à la suite des retards pris dans le lancement d'une ligne reliant Västervik à l'île de Gotland.



DÉCEMBRE

La Commission européenne annonce que Google a mis en œuvre des engagements étendus pris en juillet 2014 pour informer les consommateurs des coûts réels induits par certains jeux en ligne et renforcer les procédures d'autorisation de paiement. Elle signale qu'Apple a avancé de nouvelles propositions jugées positives par les autorités nationales, notamment quant au retrait du mot «gratuit» pour les jeux proposés dans le cadre d'**applications intégrant des services payants**, et quant à la préparation d'une modification des options de paiement par défaut. Ces mesures font suite à la pression exercée par la Commission et les autorités nationales de protection des consommateurs, et traduisent la préoccupation croissante des CEC.

••••

Pour la deuxième année consécutive, la CEC France publie *Winter Tires, within Europe, Iceland and Norway* [Pneus hiver en Europe, en Islande et en Norvège], ainsi qu'une carte interactive permettant aux consommateurs de vérifier où les **pneus hiver** sont obligatoires (et à quelle période) et où ils le sont suivant les conditions climatiques et la présence de certains signaux, ainsi que les lieux où ils ne le sont jamais.

••••

Pour ceux qui prévoient de prendre le volant après un Noël trop arrosé, le CEC Allemagne publie un guide sur les **limites de taux d'alcoolémie** en Europe et sur le montant des amendes, accompagné d'une carte interactive. Les limites oscillent entre zéro et 0,8 pour mille, les amendes entre 90 et 1 200 euros.

••••

Le CEC Italie attire l'attention des consommateurs sur une décision prise par l'autorité nationale de la concurrence quant à la **protection des consommateurs européens en voyage**. L'autorité a jugé que plusieurs voyagistes avaient failli à leurs obligations en n'accordant pas le remboursement intégral ou des alternatives équivalentes à des consommateurs ayant annulé un voyage en Égypte sur la base de conseils de voyage émis par le ministère italien des affaires étrangères.

••••

Le CEC Lettonie organise un séminaire destiné aux commerçants à propos des dernières **évolutions réglementaires en matière de commerce électronique** induites par la mise en œuvre de la directive relative aux droits des consommateurs. L'événement s'inscrit dans le cadre d'une campagne spéciale d'information mise en œuvre par le centre, en 2014, pour attirer l'attention sur les risques du commerce sur l'internet. Lors du séminaire, le CEC a présenté sa version interactive du quiz créé conjointement par les CEC pour permettre aux commerçants de tester leurs connaissances.



Les CEC, pays par pays





Allemagne

«En coordonnant l'appli "ECC-Net: Travel" en 2014, ECC-Net a démontré sa capacité à offrir un soutien pratique et moderne à tous les consommateurs.»

CEC Allemagne
Responsable: Bernd Krieger

Réussites récentes

Un bon conseil peut rapporter gros

Anna et Matteo, de la ville italienne de Bolzano, avaient réservé auprès d'une agence allemande un voyage à forfait pour la station balnéaire égyptienne d'Hurghada. Alors que leur départ avait déjà été retardé de 4 heures 40, ils eurent la mauvaise surprise de voir leur vol de retour avancé de deux heures, sans préavis. Or, ils avaient déjà réservé et payé un cours de plongée pour leur dernière journée de vacances, cours qu'ils durent annuler.

À leur retour, ils prirent contact avec le CEC Italie pour savoir comment se faire rembourser une partie du coût de ces vacances écourtées. Ils apprirent ainsi avec plaisir qu'ils avaient droit à un dédommagement pour le retard. Le CEC Allemagne transféra leur dossier à l'organisme allemand de conciliation pour les transports publics, à Berlin. Peu de temps après, le couple reçut un chèque de plus de 800 euros, soit un montant nettement supérieur au dédommagement qu'ils avaient espéré pour leur voyage à forfait. Avec cet argent, ils se sont offert un week-end à Paris — sans retard de vol cette fois.

Accidenté et floué

Un conducteur français heurta un jour la voiture que Franz, originaire de Munich, avait louée lors de ses vacances en famille, à Nice. Les deux parties firent exactement ce qu'il fallait: elles échangèrent leurs coordonnées et remplirent le constat européen d'accident. De son côté, Franz informa immédiatement la société de location et transmit tous les documents utiles. Le conducteur français étant responsable de l'accident, Franz pensait ne plus entendre parler de cette mésaventure. Il se trompait! Très peu de temps après, il s'aperçut que sa carte de crédit avait été débitée de plus de 600 euros. Il protesta immédiatement. Il croyait que l'assureur du conducteur français paierait pour les dégâts, mais la société de location de véhicules réclama le paiement à Franz.

Franz décida de contacter le CEC Allemagne qui, en coopération avec son homologue français, demanda à examiner les documents de la société afin de comprendre pourquoi les frais de réparation n'avaient pas été pris en charge par la compagnie d'assurances du conducteur en tort. Du jour au lendemain, la société se montra sous un meilleur jour: elle lui remboursa la totalité du montant.

Principales catégories de plaintes (en %)

- Loisirs et culture
- Transport
- Ameublement, articles ménagers et entretien courant
- Restaurants, hôtels et services d'hébergement
- Communication

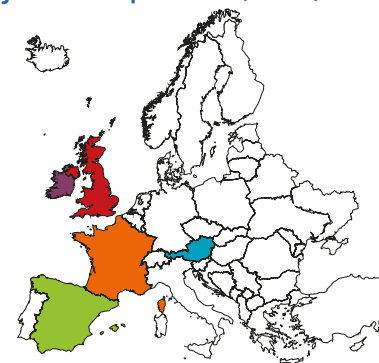


Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- Autriche 24
- Royaume-Uni 20
- Espagne 13
- Irlande 8
- France 8





Autriche

«Le CEC Autriche a offert aux centres nouvellement établis un véritable accompagnement. Les connaissances approfondies qu'il leur a ainsi transmises ont contribué à améliorer le niveau de protection des consommateurs des nouveaux États membres.»

CEC Autriche

Responsable: Georg Mentschl

Réussites récentes

Aux prises avec la bureaucratie bancaire

Lorsque la mère de Silvia est décédée, le compte qu'elle détenait auprès d'une banque allemande fut bloqué. En tant qu'héritière, Silvia avait droit au montant déposé sur ce compte. Pendant six mois, elle demanda à plusieurs reprises à la banque de lui transférer cette somme, sans succès: toujours aucune trace de son héritage, alors qu'elle avait transmis à la banque tous les documents exigés en Allemagne (copies et originaux). De surcroît, Silvia jugeait les réponses de la banque peu courtoises et souvent contradictoires.

Cette période fut difficile pour Silvia, qui, en pleine période de deuil, ne savait pas quelles démarches entreprendre auprès de la banque. Elle se tourna finalement vers le CEC Autriche. Dès l'intervention du centre, la banque transféra l'argent comme par miracle. Et s'excusa pour le retard et son manque de courtoisie.

Quand argent virtuel rime avec problèmes

Petra vit à Korneuburg, en Basse-Autriche, et a un fils âgé de douze ans. Un beau jour, ce dernier utilisa la carte de crédit de sa mère pour acheter de l'argent virtuel dans un jeu sur ordinateur. À la réception de son relevé des dépenses, Petra crut d'abord avoir été victime d'une fraude et débitée à tort. Lorsqu'elle découvrit l'achat effectué par son fils, elle demanda à l'émetteur de sa carte de crédit de lui rembourser le montant, lequel accepta de rembourser une partie de la somme.

Peu de temps après, Petra reçut un courrier du vendeur du jeu vidéo, établi au Luxembourg, affirmant qu'elle lui devait toujours de l'argent puisque son fils avait bel et bien acheté le jeu. Grâce à l'intervention du CEC Autriche, le vendeur annula toutes ses factures et alla jusqu'à rembourser la partie non prise en charge par l'émetteur de la carte de crédit.

Principales catégories de plaintes (en %)

- Loisirs et culture
- Communication
- Transport
- Ameublement, articles ménagers et entretien courant
- Restaurants, hôtels et services d'hébergement

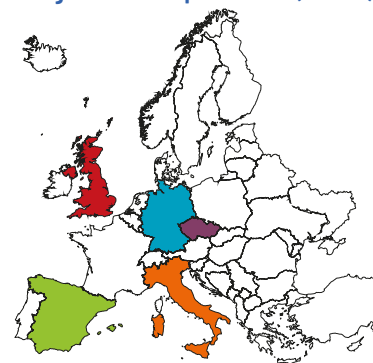


Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- Allemagne 78
- Royaume-Uni 4
- Espagne 3
- République tchèque 2
- Italie 2





Belgique

«Le CEC Belgique est ravi de faire partie du ECC-Net, solide et efficace. Depuis dix ans, sa petite équipe de collaborateurs enthousiastes consacre toute son énergie à aider les consommateurs, en écrivant en leur nom et en essayant d'atteindre les consommateurs qui ont besoin de son assistance.»

CEC Belgique
Responsable: Karen Ghysels

Réussites récentes

Problème d'eau chaude

Alfred est propriétaire d'un appartement à Nice, en France. Durant l'été 2014, il contacta une société française pour l'installation d'un nouveau chauffe-eau. La société proposait un prix intéressant pour le matériel et l'installation. Malheureusement, les ouvriers se trompèrent de modèle et ne réussirent pas à installer le chauffe-eau. La société dut donc revenir et lui factura une nouvelle fois les frais d'installation. Malgré ses appels téléphoniques et ses nombreux courriels, Alfred n'obtint pas réparation.

En surfant sur l'internet, Alfred trouva les coordonnées du CEC Belgique et constitua un dossier avec les courriels, les photos et le devis, qu'il avait conservés. Contactée par le CEC, la société accepta de dédommager Alfred et de lui rembourser le montant dû.

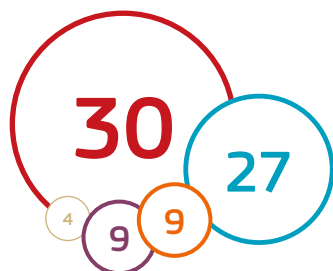
Retard de vol pour les Caraïbes

Domenica avait prévu depuis longtemps de passer les fêtes de fin d'année 2014 à Cuba. Comme elle avait acheté ses billets à une compagnie aérienne française, elle décollait d'un aéroport parisien. Mais juste avant son départ pour Paris, Domenica eut la surprise de recevoir un courriel l'avertissant que son vol avait six heures de retard!

À son retour de Cuba, au Nouvel An, Domenica prit contact avec la compagnie aérienne afin d'obtenir un dédommagement pour le retard de vol. Se heurtant à son silence, elle se tourna vers le CEC Belgique, dont elle avait déjà entendu parler au travail. Grâce au soutien des collaborateurs, dont elle a apprécié «l'amabilité et l'efficacité», elle put rapidement constituer un dossier, et reçut ensuite des propositions de dédommagement de la part de la compagnie aérienne.

Principales catégories de plaintes (en %)

- Loisirs et culture
- Transport
- Restaurants, hôtels et services d'hébergement
- Ameublement, articles ménagers et entretien courant
- Santé

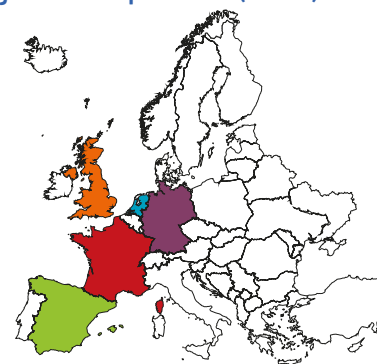


Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- Pays-Bas 26
- France 25
- Espagne 10
- Allemagne 9
- Royaume-Uni 8





Bulgarie

«Je me réjouis que le CEC Bulgarie fasse partie de ECC-Net. Celui-ci nous aide à améliorer la confiance des consommateurs qui effectuent des achats transfrontaliers ou voyagent dans d'autres États membres du marché unique, leur fait découvrir les avantages de la citoyenneté européenne et renforce leur confiance en l'Europe.»

CEC Bulgarie
Responsable: Ignat Arsenov

Réussites récentes

Un problème noir et blanc

Ahmed, de Dobrich, décida un jour d'acheter une tablette soldée via un magasin d'électronique en ligne basé en Roumanie. Il commanda le modèle blanc, mais reçut le noir. Il envoya donc un courriel au vendeur et remplit aussi, à deux reprises, le formulaire de réclamation en ligne en décrivant le problème et en demandant l'échange de sa tablette. Il attendit longtemps une réponse, en vain.

Aidé par le CEC Bulgarie qu'il avait contacté, Ahmed envoya le formulaire de retour et de remplacement, complété en suivant scrupuleusement les instructions du vendeur. Sans succès! Le CEC dut à nouveau intervenir. Trois mois après son achat initial, Ahmed reçut enfin la tablette blanche, tant attendue.

Un colis égaré

Après avoir commandé des vêtements sur un site français de vente en ligne, Victoria, qui habite Sofia, paya sa commande et les frais de livraison. Mais le colis n'arriva jamais. Elle contacta plusieurs fois le vendeur pour savoir où se trouvait sa commande et pourquoi elle ne l'avait pas reçue. Après avoir attendu pendant deux mois des explications, elle décida de se faire aider pour faire valoir ses droits de consommateur.

Victoria avait déjà entendu parler du CEC par un ami. Elle remplit le formulaire en ligne sur le site web du centre, et les experts la contactèrent pour en savoir plus. À la suite de leur intervention, Victoria reçut un message du vendeur, lui expliquant que la société de courrier avait perdu le colis. Victoria récupéra finalement son argent.

Principales catégories de plaintes (en %)

- Transport
- Confection et de remplacement chaussures
- Loisirs et culture
- Restaurants, hôtels et services d'hébergement
- Communication

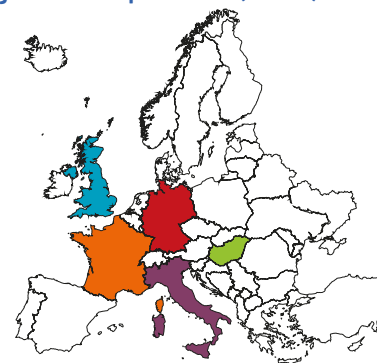


Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- Royaume-Uni 22
- Allemagne 14
- Hongrie 13
- Italie 9
- France 9





Chypre

«Le bilan est extrêmement positif. Les activités de ces dix dernières années ont permis d'améliorer la confiance des consommateurs dans le marché unique et ont aidé les consommateurs à profiter pleinement des avantages économiques et d'autre nature de cette intégration.»

CEC Chypre

Responsable: Elena Papachristoforou

Réussites récentes

Surtout ne pas se dégonfler

Après des années passées à acheter ses pneus de voiture auprès de concessionnaires locaux, Alexis, ingénieur en informatique de Nicosie, décida de partir à la recherche d'une meilleure affaire sur l'internet. Il acheta finalement des pneus quatre saisons sur le site de vente en ligne d'un revendeur basé au Royaume-Uni. En vérifiant le statut de sa commande, Alexis s'aperçut que les pneus étaient en partance pour l'Allemagne, et non pour son adresse de livraison à Chypre.

«J'ai bien essayé de voir ce qu'il s'était passé, mais la communication avec le revendeur était difficile», explique Alexis. «Il ne répondait pas à mes courriels.» Alexis finit par apprendre que les pneus allaient être expédiés par la mer au départ d'un port allemand. «Cette situation était très stressante pour moi. Je m'attendais à recevoir les pneus en quelques jours. J'avais peur d'avoir perdu mon argent.»

Moins d'un mois après avoir introduit une plainte avec l'aide du CEC Chypre, il équilibrait ses nouveaux pneus.

Un hôtel encore en chantier

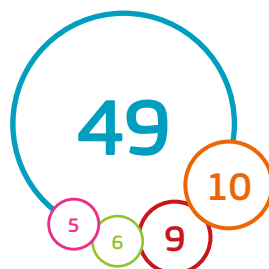
Konstantinos et sa famille, originaires de Nicosie, apprirent à leurs dépens que les textes et photos du site web d'un hôtel sont parfois trompeurs. «Nous avons tenu bon deux nuits. Nous n'avions pas le choix: tous les autres hôtels affichaient complet.» C'est en ces termes que Konstantinos résume la mésaventure qui est arrivée à sa famille lors d'un voyage à Bucarest.

Ces vacances familiales ne furent pas uniquement gâchées par les photos trompeuses de l'hôtel. Le véritable problème fut que l'hôtel était toujours en chantier. Les chambres sentaient la peinture fraîche et tout l'hôtel était recouvert d'une pellicule de poussière de construction. Quant à la direction, elle ne sembla pas s'inquiéter de la situation.

«On nous avait dit que les travaux de rénovation seraient achevés en juillet», explique Konstantinos. «Mais à notre arrivée au mois d'août, le chantier était loin d'être terminé. Nous avons bien essayé de porter plainte, mais la direction se borna à trouver des excuses.» Grâce à l'intervention du CEC, l'hôtel accepta de rembourser l'intégralité du prix du séjour.

Principales catégories de plaintes (en %)

- Transport
- Restaurants, hôtels et services d'hébergement
- Loisirs et culture
- Communication
- Confection et chaussures

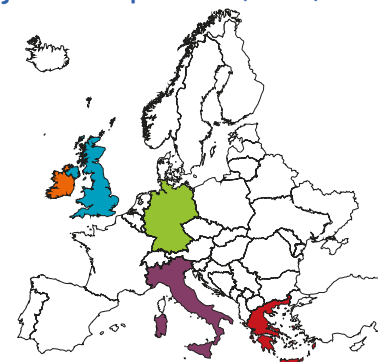


Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- Royaume-Uni 31
- Grèce 19
- Allemagne 7
- Italie 7
- Irlande 6





Croatie

«Le CEC Croatie est très fier de faire partie du ECC-Net. En qualité de directeur du centre le plus récent, je suis ravi du bilan de ces deux années d'existence. Nous avons pu aider les consommateurs dans le cadre de leurs plaintes et avons amélioré leur confiance dans les achats transfrontaliers.»

CEC Croatie
Responsable: Danijela Marković-Krstić

Réussites récentes

Une housse aux mauvaises dimensions

Un couple de Split avait acheté une housse de canapé en Autriche. De retour en Croatie, ils se rendirent compte qu'ils n'avaient pas choisi les bonnes dimensions. Le couple contacta donc immédiatement le magasin, qui accepta de l'échanger contre une housse aux bonnes dimensions, mais moyennant un supplément de 60 euros comme il s'agissait d'un modèle un peu plus cher. Mais à leur grand étonnement, ils reçurent une facture de 298 euros et un peu plus tard, un courrier d'un cabinet d'avocat leur réclamant 430 euros.

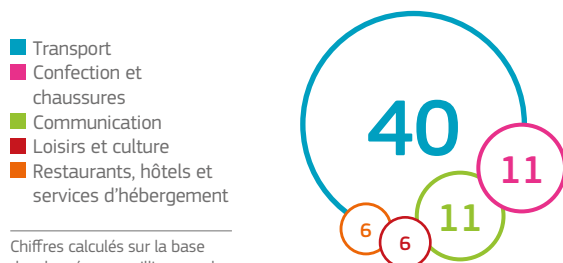
En collaboration avec le CEC Croatie, le CEC autrichien parvint à régler le problème en envoyant au vendeur une copie des échanges de courrier prouvant la différence de prix convenue. Le commerçant retira immédiatement son injonction de payer. Et pour s'excuser, il renonça à la différence de prix.

Question de taille

Jakov, de Zagreb, avait commandé une veste sur le site web d'une entreprise basée en Slovénie. En ouvrant le paquet, il se rendit compte que le vendeur s'était trompé de taille. Il en informa immédiatement le commerçant, qui accepta un échange. Jakov retourna la veste qu'il avait reçue et attendit sa nouvelle veste. En vain. Après plusieurs mois de correspondance sans succès, Jakov décida de contacter le CEC Croatie.

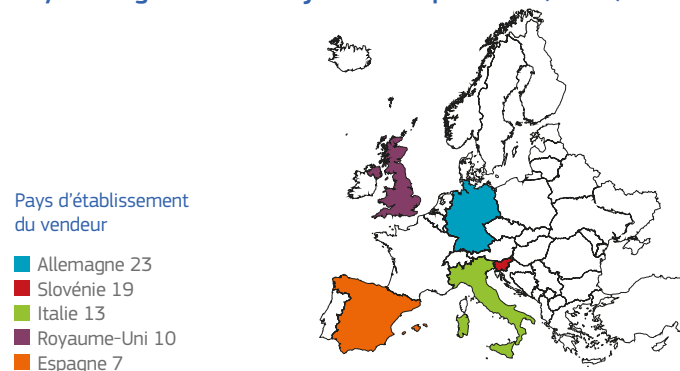
Jakov remplit un formulaire de plainte sur le site web du CEC Croatie, qui le transmet au CEC Slovénie. Le commerçant fut averti que la non-livraison du colis convenu constituait une violation des droits de Jakov et fut prié de respecter son obligation contractuelle. Jakov reçut sa veste très peu de temps après.

Principales catégories de plaintes (en %)



Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)





Danemark

«La personne est au cœur de nos activités. Les membres du personnel du CEC aident les consommateurs européens. Chaque jour. Je ne pense pas que l'on puisse trouver ailleurs des efforts autant ciblés sur le bon fonctionnement du marché unique européen.»

CEC Danemark
Responsable: Lars Arent

Réussites récentes

Ne jamais baisser les bras

Lorsque Jorgen, d'Esbjerg, partit à Malaga avec sa famille, leur vol eut un retard de 7 heures 30. Ils atterrirent donc au beau milieu de la nuit.

Jorgen contacta la compagnie aérienne pour obtenir un dédommagement. «Je leur ai envoyé plusieurs courriels, j'ai aussi téléphoné, mais je n'ai pas reçu la moindre réponse», explique-t-il. «Le CEC a défendu nos intérêts et m'a tenu informé en permanence de l'avancement de mon dossier. J'étais sur le point de baisser les bras, mais le CEC a tenu bon.»

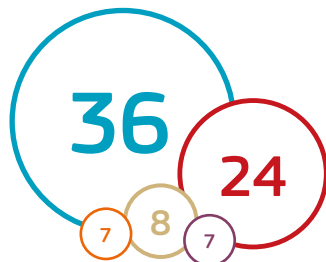
Il lui fallut 18 mois pour obtenir gain de cause. «Ce fut pour moi un soulagement que le CEC Danemark prenne mon dossier en main. Face à une grande entreprise, les ressources d'un particulier sont vite épuisées», affirme Jorgen. «Les grandes sociétés connaissent la loi sur le bout des doigts, pas moi. Le CEC Danemark a finalement été l'intermédiaire qui a fait toute la différence.»

Aucun remboursement à défaut de garantie

Susie, d'Orbaek, avait acheté une lampe à un fournisseur britannique. En l'installant chez elle, elle constata un défaut de fabrication. Elle contacta le fournisseur dès l'apparition du problème, la lampe étant sous garantie. La lampe finit par fonctionner, mais d'après un électricien, elle perturbait l'installation électrique de la maison. Susie reprit donc contact avec le vendeur, qui refusa un remboursement ou un échange. «La société a certes répondu à mes courriers, mais elle a refusé toute forme de compensation, alors que la lampe était encore sous garantie à ma première prise de contact.» Susie transmit au CEC Danemark le devis de l'électricien pour la réparation de la lampe. Et le résultat ne se fit pas attendre. «J'ai reçu un courriel de l'entreprise, m'expliquant qu'elle allait payer les frais de réparation de la lampe et me rembourser les frais de diagnostic de l'électricien.»

Principales catégories de plaintes (en %)

- Transport
- Loisirs et culture
- Santé
- Ameublement, articles ménagers et entretien courant
- Restaurants, hôtels et services d'hébergement

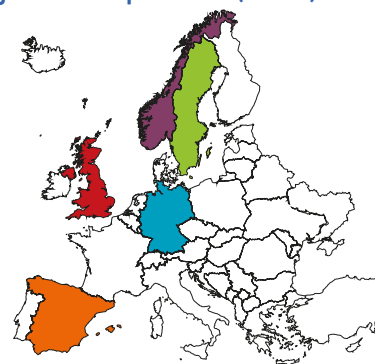


Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- Allemagne 23
- Royaume-Uni 17
- Suède 14
- Norvège 11
- Espagne 8





Espagne

«Le CEC Espagne est ravi de faire partie de ce réseau clé qui s'emploie depuis dix ans à défendre les consommateurs européens et à les responsabiliser tout en contribuant à l'amélioration de la confiance dans le marché unique européen.»

CEC Espagne

Responsable: José María Tamames

Réussites récentes

Une société d'autobus prend en charge le vol

Un voyage en Angleterre a laissé à Alex un goût amer. Après avoir passé quelques jours à Londres sans incident, Alex devait rejoindre sa ville d'origine, Séville, au départ de la capitale britannique.

Après avoir examiné le moyen le plus pratique et avantageux de rejoindre l'aéroport de Stansted depuis Londres, Alex choisit de prendre un bus à Victoria Station, à 14 h15. Le bus aurait dû faire le trajet jusqu'à l'aéroport en 1 heure et 15 minutes. Mais il arriva trois heures en retard. «La faute à une panne de GPS», expliqua la société. À cause de ce retard, le vol Londres-Séville décolla à 18 heures sans Alex!

Alex dut ainsi passer la nuit à l'aéroport et acheter un autre billet d'avion, au prix de 309,90 euros. Il put récupérer la somme grâce à l'intervention du CEC Espagne, qui a pris contact avec la société d'autobus.

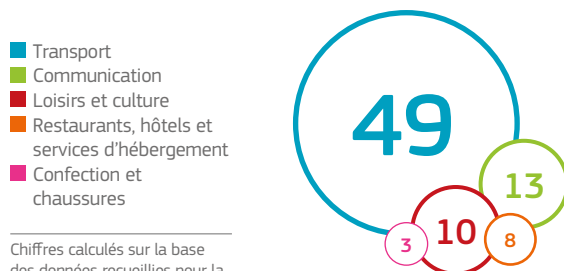
Aucune excuse

Après quelques jours passés en Belgique, Javier s'apprêtait à rentrer à Madrid, au départ de Brussels Airport. Au début, tout se passa sans le moindre problème. Il fit enregistrer sa valise, embarqua à bord de l'avion et atterrit à temps à Madrid.

Mais à son grand désappointement, aucune trace de sa valise sur le carrousel à bagages. Javier introduisit une réclamation et rentra chez lui. Vingt jours plus tard, il reçut sa valise, endommagée, et avec des preuves d'effraction: ses effets personnels avaient disparu, y compris un appareil photo.

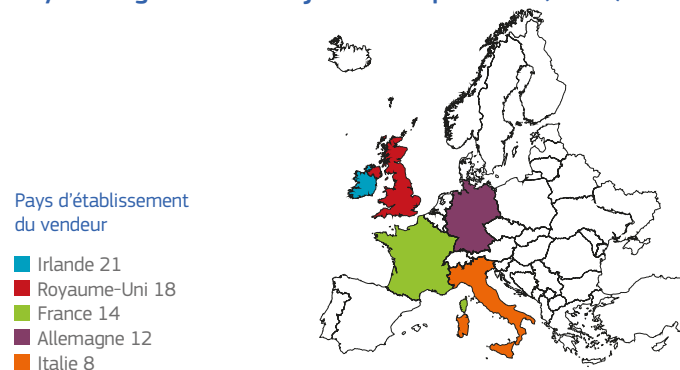
Javier demanda une indemnisation à la compagnie aérienne pour les articles volés. Celle-ci lui proposa seulement 64 euros, prétendant que «cette valise n'aurait jamais dû être enregistrée». Javier contacta le CEC Espagne, qui l'aïda à trouver une solution à l'amiable. Il reçut finalement 674 euros pour ses affaires et sa valise.

Principales catégories de plaintes (en %)



Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)





Estonie

«Je travaille au CEC Estonie depuis dix ans et je suis heureuse de constater que le nombre de consommateurs satisfaits augmente en permanence et que ECC-Net aide de très nombreux consommateurs en Europe.»

CEC Estonie
Responsable: Kristina Vaksmaa

Réussites récentes

Une fausse bonne affaire

Alors qu'il préparait un voyage en Thaïlande, Marten (Tallin) pensait avoir déniché une bonne affaire sur un site suédois. Le vol pour Phuket se faisait au départ d'Helsinki et prévoyait des escales à Amsterdam et à Hong Kong. Un vol fut malheureusement annulé, rendant le voyage impossible. Faute de place sur un autre vol, Marten demanda un remboursement. Le site en ligne refusa, car Marten n'avait pas réservé un billet éligible au remboursement. La proposition de payer un surclassement pour bénéficier du service après-vente de l'entreprise ne modifia pas le point de vue de cette dernière.

Marten contacta le CEC Estonie par courriel pour demander son intervention. À ce moment-là, il avait déjà pris contact avec la compagnie aérienne, qui lui avait affirmé que c'était au site de réservation de proposer un arrangement. Le CEC Estonie exposa le problème de Marten au CEC Suède, qui prit à son tour contact avec le site de réservation en ligne. Le vendeur accepta finalement de donner suite à la plainte et remboursa à Marten l'intégralité du prix du billet, soit 1 035 euros.

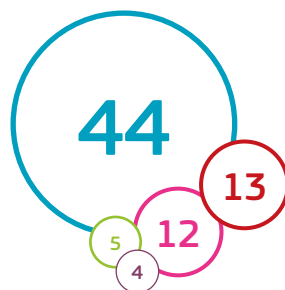
Déconvenue à la livraison

Erkki, de Turku, avait acheté plusieurs appareils électroniques sur un site en ligne estonien. La commande — une tablette, une console de jeu, un appareil photo, une microchaîne, un téléviseur et des écouteurs — s'élevait à 1 800 euros. Mais le commerçant ne livra pas la plupart des articles alors qu'Erkki avait payé sa commande à l'avance. Les contacts entre le consommateur et le vendeur ne débouchèrent sur aucune solution.

Comme le consommateur avait passé commande sur le site internet du vendeur estonien, l'affaire fut d'abord soumise à l'organisme finlandais de règlement extrajudiciaire des litiges (REL). Le vendeur n'ayant pas tenu compte de la recommandation de l'organisme de REL, Erkki se tourna vers le CEC Finlande. Le dossier fut partagé avec le CEC Estonie, qui prit lui-même contact avec la société afin de parvenir à une solution à l'amiable. Le vendeur finit par se montrer coopératif et remboursa à Erkki le montant total de sa commande.

Principales catégories de plaintes (en %)

- Transport
- Loisirs et culture
- Confection et chaussures
- Communication
- Ameublement, articles ménagers et entretien courant

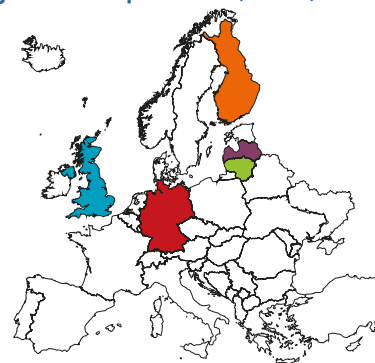


Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- Royaume-Uni 21
- Allemagne 13
- Lituanie 13
- Lettonie 12
- Finlande 8





Finlande

«Même si tout le monde n'effectue pas physiquement des achats à l'étranger, un très grand nombre de consommateurs ont découvert les multiples marchés européens en ligne et bénéficient ainsi aujourd'hui d'un plus large choix de biens et de services et de prix plus intéressants. Le personnel du CEC Finlande est fier d'avoir aidé des milliers de consommateurs à découvrir le potentiel et les avantages de cette vaste place de marché paneuropéenne.»

CEC Finlande

Responsable: Leena Lindström

Réussites récentes

Un chèque-cadeau n'est pas une compensation

Lors d'un vol pour Miami, Harri, d'Orivesi, fit escale à Berlin, mais sa valise arriva plusieurs jours plus tard. «La compagnie aérienne s'est montrée d'emblée de mauvaise foi et n'a pas répondu à mes appels téléphoniques», déplore Harri. Qui plus est, Harri dut aller chercher lui-même sa valise, arrivée — à un autre aéroport — avec quatre jours de retard.

De retour en Finlande, Harri introduisit une réclamation auprès de la compagnie aérienne allemande, en joignant tous ses reçus et une demande d'indemnisation.

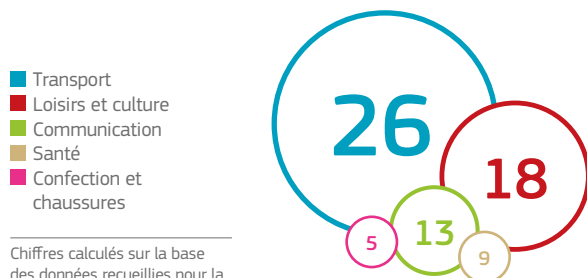
Quelques semaines plus tard, on lui expliqua qu'il recevrait un chèque-cadeau... d'un montant nettement inférieur à sa revendication.

L'organisme national de protection des consommateurs lui conseilla de s'adresser au CEC Finlande. «Dès le début, j'ai eu le sentiment qu'ils allaient y arriver. Le centre avait beaucoup de demandes à traiter et il a fallu du temps, mais au final, même si je n'ai pas obtenu entièrement gain de cause, j'ai reçu une indemnisation correcte sur mon compte bancaire.»

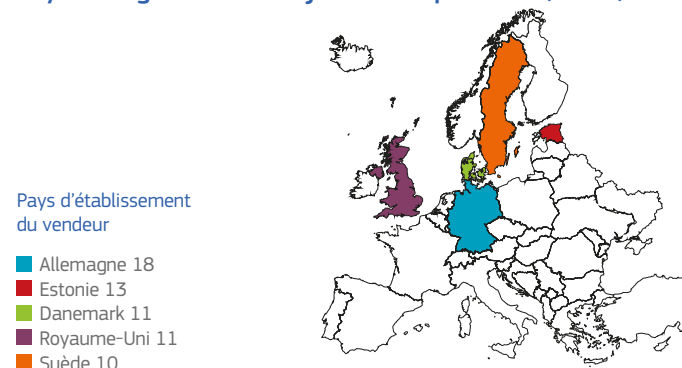
Aucun remboursement après le retour

Jaakko, de Kankaanpää, avait commandé des vêtements sur un site web. En ouvrant sa commande, il constata que certains articles n'étaient pas à la bonne taille. Il fit alors le nécessaire pour retourner les articles au commerçant suédois, qui envoya un transporteur à son domicile. «Et ensuite, je n'ai plus eu aucune nouvelle du vendeur pendant très longtemps. Quand je contactais le site de vente en ligne, on me répondait qu'il y avait eu des problèmes avec le virement et que le site allait faire le nécessaire. Ne voyant rien venir, j'ai commencé à avoir des angoisses: plusieurs semaines s'étaient déjà écoulées et la somme d'argent était assez conséquente», se souvient Jaakko. «J'ai contacté le CEC, et une semaine plus tard, l'argent était de retour sur mon compte bancaire. J'ai beaucoup apprécié la façon dont ils se sont occupés de mon problème. J'aurais dû faire directement appel à eux. Au lieu de cela, je me suis débattu avec le vendeur pendant plus d'un mois. Dès l'intervention du CEC, il a suffi de deux courriels pour que l'affaire soit réglée», conclut Jaakko.

Principales catégories de plaintes (en %)



Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)





France

«Depuis 10 ans, les consommateurs qui ont un litige en Europe, peuvent compter sur les Centres Européens des Consommateurs qui leur apportent gratuitement une aide juridique, technique et linguistique.»

CEC France
Responsable: Bianca Schulz

Réussites récentes

Nouvel itinéraire ou remboursement

Lucas avait réservé un billet pour se rendre au Maroc sur un ferry exploité par une entreprise italienne. Quelques jours avant son départ, il se rendit compte qu'il ne pourrait pas partir au départ de la France, en raison des intempéries. Il décida alors de prendre le ferry d'une autre compagnie maritime et de rejoindre le Maroc au départ du sud de l'Espagne, via le détroit de Gibraltar.

Lucas demanda donc à la compagnie italienne de lui rembourser le prix du billet, mais celle-ci accepta seulement de lui remettre un bon à valoir sur une autre traversée. Lucas refusa et contacta le CEC France, qui prit à son tour contact avec le CEC Italie. En effet, le remboursement sous la forme d'un bon à valoir ne remplace pas le remboursement en espèces, sauf accord du passager, ce qui n'était pas le cas. Après s'être fait rappeler par le CEC Italie son obligation de réacheminer les passagers ou, à défaut, de les rembourser, la compagnie de ferry italienne accepta finalement de rembourser à Lucas le prix du billet non utilisé.

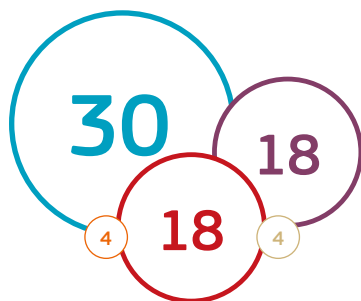
Achat qui tourne mal

Dès son arrivée à Bruxelles, le chat de race que Laurent, de Bruxelles, avait acheté 1 500 euros sur l'internet à un éleveur français commença à montrer des signes de détresse respiratoire. Il mourut un mois plus tard, malgré les soins vétérinaires.

Laurent décida de charger le CEC Belgique de trouver une solution à l'amiable. Contacté par son homologue belge, le CEC France rappela à l'éleveur français les règles de garantie contre les vices cachés. C'est ainsi que l'éleveur accepta finalement de rembourser à Laurent l'intégralité de la somme.

Principales catégories de plaintes (en %)

- Transport
- Ameublement, articles ménagers et entretien courant
- Loisirs et culture
- Santé
- Restaurants, hôtels et services d'hébergement

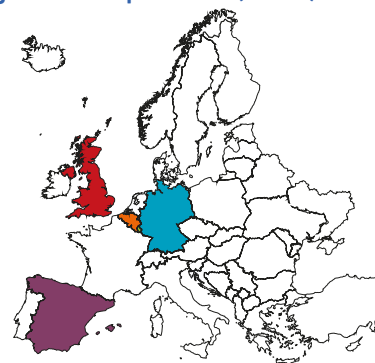


Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- Allemagne 26
- Royaume-Uni 23
- Luxembourg 15
- Espagne 9
- Belgique 7





Grèce

«Le CEC Grèce est très fier de faire partie du ECC-Net et je suis enchantée de notre bilan: nous avons bien défendu les consommateurs en Europe et développé leur confiance dans le marché unique européen.»

CEC Grèce

Responsable: Athina Kontogianni

Réussites récentes

Une plainte entendue

Ioanna avait décidé d'acheter son nouveau smartphone à un commerçant français. Dans la semaine de son achat, le haut-parleur avait rendu l'âme, son téléphone restant donc muet. Elle en avertit le commerçant français, qui l'invita à le faire réparer dans sa filiale, à Athènes. «Après bien des péripéties, on m'a dit que je devais renvoyer le téléphone en France, car le logiciel système n'était pas encore disponible en Grèce», explique Ioanna.

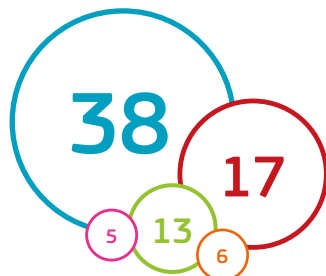
Le vendeur français refusa de remplacer le smartphone et proposa à la place de le faire réparer dans un délai d'un mois. «J'ai jugé cette proposition tout à fait inacceptable. Je ne pouvais tout simplement pas me passer de téléphone pendant un mois.» Ioanna remplit un formulaire de réclamation en ligne avec l'aide du CEC et en informa le revendeur. «Je pense que la simple évocation du nom "CEC" a suffi à convaincre le revendeur d'accéder à ma demande de remplacement», affirme Ioanna. «Il m'a immédiatement proposé de le remplacer.» Et quatre jours plus tard, Ioanna recevait un nouveau téléphone.

La patience, ça paye

Anna avait acheté une nouvelle machine à döner kebab à un vendeur allemand sur un site en ligne d'enchères. La machine tomba en panne dès la première utilisation. Elle contacta immédiatement le vendeur via le site. Celui-ci promit de la rembourser et de reprendre contact avec elle pour des précisions. Ce qu'il ne fit jamais. «Les multiples messages que je lui ai envoyés sont restés sans réponse», explique-t-elle.

Un mois plus tard, Anna décida finalement de retourner la machine à l'acheteur et paya elle-même les frais d'expédition. Mais elle n'obtint pas pour autant le remboursement. En surfant sur l'internet, elle prit connaissance de ses droits et trouva le site du CEC. «J'ai rempli le formulaire de réclamation et transmis tous les courriels échangés et toutes les preuves en ma possession», explique Anna. «Ce n'est que grâce à leur intervention que le vendeur a finalement accepté de me rembourser, ce qu'il fit. Certes, il a fallu presque un an pour régler le litige, mais je ne pense pas que j'aurais obtenu gain de cause sans l'aide du CEC.»

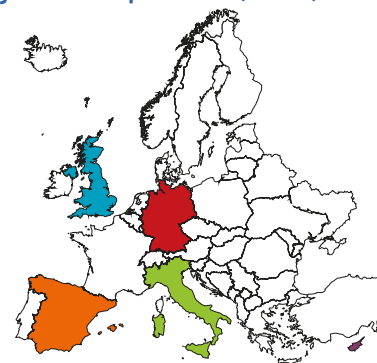
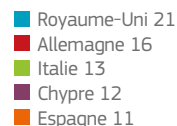
Principales catégories de plaintes (en %)



Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur





Hongrie

«Les centres européens des consommateurs proposent des services uniques et essentiels. Nous sommes très fiers d'être membres de ce Réseau européen solide et efficace qui, au cours de ces dix dernières années, a réglé des milliers de plaintes de consommateurs transfrontaliers et sensibilisé les consommateurs et les entreprises aux droits des consommateurs.»

CEC Hongrie
Responsable: Attila Kriesch

Réussites récentes

Une chambre pour le prix de deux

Lors de vacances en Europe de l'Est, le compte d'Erzsébet et de son mari, originaires de Budapest, fut débité deux fois. Le couple avait réservé une chambre d'un hôtel allemand en cours de route, sur un site de réservation en ligne. Le jour en question, ils arrivèrent assez tard à l'hôtel, et le réceptionniste ne parvint pas à remettre la main sur leur réservation. Ils reçurent néanmoins une chambre, qu'ils payèrent le lendemain matin.

L'hôtel avait traité séparément leur réservation en ligne et, estimant qu'ils ne s'étaient pas présentés, leur factura la nuitée. Au début, Erzsébet pensait que le service de réservation réglerait le problème, ce qu'il ne fit pas, malgré une longue correspondance. Alors que tout le monde avait identifié et admis le problème, aucun remboursement n'était en vue. Il fallut l'intervention du CEC pour que le site de réservation se déclare prêt à rembourser le couple. Toutefois, c'est finalement l'hôtel qui recrédita leur compte.

Escale surprise

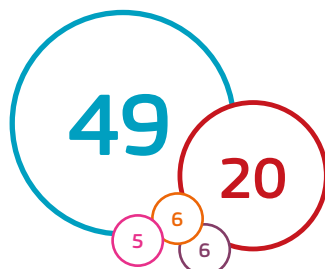
Tamás et son épouse, de Szombathely, avaient décidé de passer un week-end à Rome. Alors qu'ils avaient déjà procédé à l'enregistrement à l'aéroport de Budapest avec une compagnie étrangère, ils apprirent que leur vol était annulé. Au lieu d'un vol direct pour Rome, ils durent prendre un premier avion jusqu'à Belgrade, puis changer.

Le couple demanda à être indemnisé, mais la compagnie aérienne refusa. Tamás rechercha alors sur l'internet des informations sur ses droits et une solution amiable. C'est ainsi qu'il tomba sur le site web du CEC Hongrie.

Tamás explique que tout est allé très vite après avoir communiqué au CEC des informations détaillées. Il envoya toutes les pièces au CEC, qui se chargea des démarches. Tamás n'eut plus qu'une chose à faire: fournir un numéro de compte sur lequel la compagnie aérienne allait pouvoir lui verser l'équivalent de 500 euros à titre de compensation.

Principales catégories de plaintes (en %)

- Transport
- Loisirs et culture
- Restaurants, hôtels et services d'hébergement
- Ameublement, articles ménagers et entretien courant
- Confection et chaussures



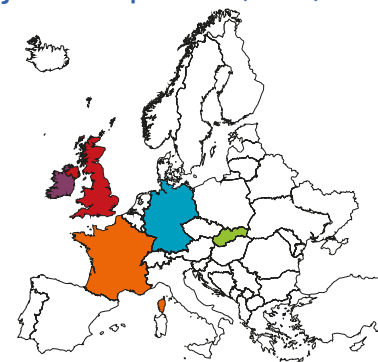
Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- Allemagne 17
- Royaume-Uni 16
- Slovaquie 14
- Irlande 7
- France 6

Données de tendance pour certaines années afin d'éliminer des anomalies statistiques.





Irlande

«Nous sommes ravis de coopérer aussi étroitement avec ECC-Net. Depuis dix ans, nous avons ainsi aidé quantité de consommateurs et sensibilisé les citoyens et entreprises à travers l'Europe aux droits des consommateurs.»

CEC Irlande
Responsable: Ann Neville

Réussites récentes

Des frais d'annulation exorbitants

Alors qu'il avait déjà réservé des billets d'avion pour Dubaï via un site internet néerlandais, Eoin, de Cork, constata que ce même site proposait des vols à de meilleurs prix et voulut modifier sa réservation. Eoin acceptait de payer les frais de modification de la réservation à hauteur de 150 euros. Une fois les anciens vols annulés et les nouveaux réservés, Eoin avait économisé 249 euros par billet. Mais il s'aperçut plus tard que le site de réservation lui avait débité 500 euros en plus.

Eoin contacta alors le site de réservation en ligne pour se plaindre et il s'entendit répondre que ces frais étaient dus à l'annulation de la réservation. Contactée par Eoin, la compagnie aérienne lui assura que ce n'était pas le cas. Ses nouvelles demandes d'explication auprès du site de réservation étant restées sans réponse, Eoin contacta le CEC Irlande. Celui-ci coopéra avec le CEC Pays-Bas, qui prit à son tour contact avec la société de réservation. Grâce à cette intervention, Eoin put se faire rembourser le montant de 500 euros.

Trois réparations pour se faire rembourser

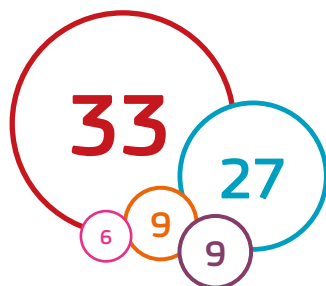
Triona, de Donegal, avait acheté un ordinateur portable sur un site basé au Royaume-Uni. À la livraison, elle s'aperçut avec déception que l'ordinateur ne fonctionnait pas correctement. Le vendeur lui conseilla d'envoyer l'appareil au fabricant, pour réparation. Ce qu'elle fit. Mais très peu de temps après, le problème réapparut.

Triona reprit contact avec le vendeur pour lui demander le remboursement, mais ce dernier lui expliqua qu'aucun remboursement n'interviendrait avant trois réparations. Triona décida donc de demander l'aide du CEC Irlande.

Le centre irlandais examina le dossier avec son homologue britannique, qui décida de contacter le vendeur. Avec succès, car le commerçant fit rapatrier le portable et remboursa intégralement Triona, à hauteur de 445,92 euros.

Principales catégories de plaintes (en %)

- Loisirs et culture
- Transport
- Restaurants, hôtels et services d'hébergement
- Ameublement, articles ménagers et entretien courant
- Confection et chaussures

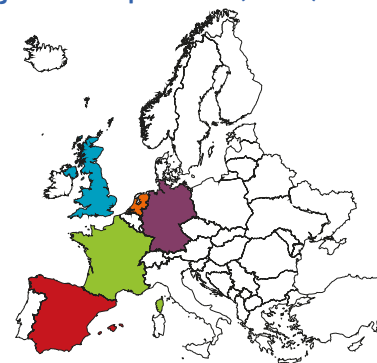


Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- Royaume-Uni 67
- Espagne 8
- France 7
- Allemagne 4
- Pays-Bas 3





Islande

«Je suis très fière de l'étroite coopération de ECC-Net au sein du réseau; je pense même que les relations entre les différents centres européens se sont considérablement renforcées au cours de ces dernières années.»

CEC Islande
Responsable: Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Réussites récentes

Une mauvaise surprise de la police

Guðmundur, de Reykjavik, avait loué une voiture lors de son voyage au Royaume-Uni. Alors qu'il l'avait restituée intacte, il constata, sur son relevé des dépenses, que la société de location de véhicules lui avait débité 36 livres sterling de plus pour «frais administratifs», ce qui laissa Guðmundur perplexe.

Il apparut que la police britannique avait demandé à la société de location les coordonnées du conducteur pour la période de location de Guðmundur, dans le cadre d'une enquête sur un délit. Guðmundur prit lui-même contact avec la police, qui lui confirma, à son grand soulagement, qu'il n'avait rien à se reprocher. Mais en dépit de la confirmation par la police de la mise hors de cause du véhicule et de Guðmundur, la société retint les 36 livres sterling... Jusqu'à ce que Guðmundur contacte le CEC Islande, qui, en coopération avec son homologue britannique, obtint le remboursement de Guðmundur.

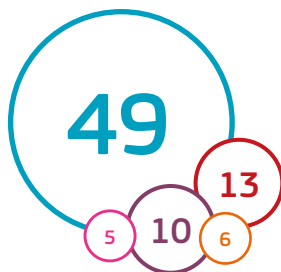
Camping high cost!

Éric, originaire de France, avait réservé avec ses amis un vol Paris-Denver (États-Unis), avec escale à Keflavik. Escale lors de laquelle leurs bagages furent perdus. Espérant les retrouver rapidement, la bande d'amis reprit l'avion sans le matériel de camping. À leur arrivée, ils achetèrent d'abord des produits de première nécessité, mais comme leurs bagages n'arrivaient toujours pas, ils durent louer du matériel de camping — dans des magasins discount pour limiter les frais.

De retour à Paris après trois semaines sous la tente, pas la moindre nouvelle de leurs bagages. Après des demandes répétées de remboursement à la compagnie aérienne, pour un montant de 1 181 dollars, les campeurs firent appel au réseau ECC-Net, qui prit contact avec la compagnie aérienne. Celle-ci finit par rembourser les frais liés à la perte de bagages, et offrit aussi à la bande d'amis des chèques-cadeaux en compensation des désagréments subis.

Principales catégories de plaintes (en %)

- Transport
- Loisirs et culture
- Ameublement, articles ménagers et entretien courant
- Restaurants, hôtels et services d'hébergement
- Confection et chaussures

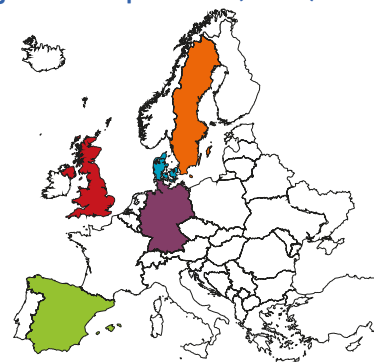


Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- Danemark 23
- Royaume-Uni 23
- Espagne 11
- Allemagne 8
- Suède 7





Italie

«De petits montants cachent des droits importants: c'est là un principe que nous ne perdons pas de vue et depuis dix ans, nous avons ainsi progressivement amélioré la confiance dans le marché unique.»

CEC Italie
Responsable: Maria Pisano

Réussites récentes

Vol sur la Riviera

Mariella, architecte à Turin, avait décidé de faire un court séjour sur la Riviera française avec un ami. Lors de leur séjour à l'hôtel, ils se firent cambrioler. Averti le lendemain matin, l'hôtelier ne sembla pas le moins du monde surpris. Plus étrange encore: parmi les nombreux résidents, seuls les vacanciers italiens avaient été pris pour cible.

Après avoir essayé sans succès d'obtenir réparation auprès de l'hôtelier et de sa compagnie d'assurances, Mariella décida de se tourner vers le CEC, qui lui offrit une «aide excellente et courtoise».

Une fois les faits avérés et la procédure de déclaration de vol lancée, le CEC fit en sorte que Mariella soit intégralement indemnisée pour le préjudice subi, à l'entière satisfaction de celle-ci.

Une Europe, un prix

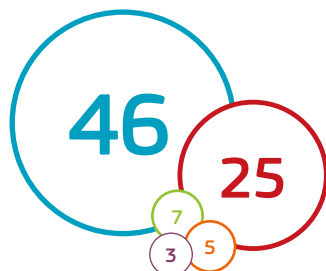
Udo, qui vit dans le Haut-Adige, décida un jour de saisir une très bonne affaire proposée par un voyageur allemand. Mais il apprit qu'il aurait à payer un supplément de 900 euros, l'offre s'adressant uniquement aux clients allemands, et non aux Italiens.

Conscient d'être victime d'une pratique discriminatoire illégale, Udo décida de signaler l'incident au CEC Italie, sur les conseils d'un Député européen de la région. Le centre recommanda à Udo de faire le voyage et de payer le supplément: Udo se ferait très probablement rembourser à son retour, vu que le CEC était déjà parvenu à résoudre ce genre de problème.

Et de fait, grâce à l'intervention du CEC, le voyageur allemand remboursa à Udo les 900 euros.

Principales catégories de plaintes (en %)

- Transport
- Loisirs et culture
- Communication
- Restaurants, hôtels et services d'hébergement
- Ameublement, articles ménagers et entretien courant

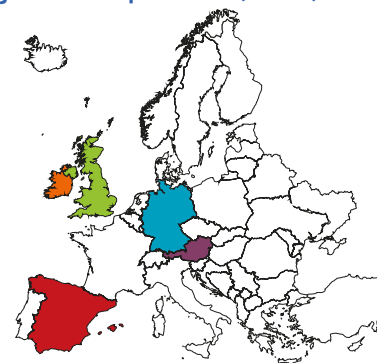


Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- Allemagne 36
- Espagne 14
- Royaume-Uni 11
- Autriche 10
- Irlande 8





Lettonie

«Travailler au sein de ECC-Net et coopérer avec de sympathiques collègues issus de 30 pays est une expérience unique. Nos activités sont très diversifiées: nous informons les consommateurs sur la législation, nous les aidons en cas de plainte transfrontalière, nous organisons des campagnes d'information sur des questions relatives à la protection des consommateurs, nous publions des communiqués de presse sur la législation européenne de protection des consommateurs dans différents domaines — shopping en ligne, droits des passagers aériens, location de voiture. Nous exerçons vraiment un métier passionnant!»

CEC Lettonie

Responsable: Aija Gulbe

Réussites récentes

Photos à l'appui

Au moment de prendre possession d'une voiture louée à une société allemande, Janis, de Riga, inspecta minutieusement le véhicule et prit plusieurs photos. Il y avait pas mal de soleil ce jour-là sur le parking et il ne constata aucun dégât. Plus tard, Janis s'aperçut que les portes de l'aile droite étaient abîmées. En vérifiant les photos qu'il avait prises, il fut soulagé de voir que ces dégâts étaient déjà présents, mais vu qu'il avait restitué le véhicule en dehors des heures de bureau, il n'eut pas l'occasion d'expliquer la situation.

Peu de temps après, Janis reçut une lettre de la société de location lui expliquant que des dégâts avaient été constatés au retour de la voiture et que les frais de réparation seraient prélevés sur sa carte. Janis répondit en expliquant qu'il ne pouvait être tenu responsable de ces dégâts — antérieurs à sa location — et qu'il avait des photos pour corroborer ses dires. Le CEC Lettonie est finalement intervenu, et la société de location a remboursé le montant indûment prélevé.

Ne payez pas pour des évidences

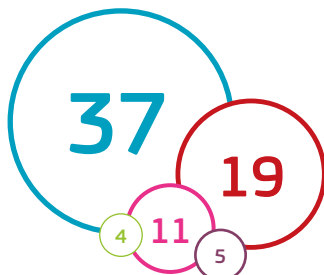
Inga, de Daugavpils, avait commandé un programme de régime alimentaire «professionnel» via un site web lituanien. Le programme coûtait 20 euros et le vendeur proposait une garantie «satisfait ou remboursé» de 30 jours.

À la lecture des informations sur le site, Inga s'attendait à recevoir un programme personnalisé. Elle fut donc très déçue de découvrir qu'il énumérait en fait des conseils banals ou facilement trouvables sur l'internet. Inga s'est sentie dupée par le vendeur, d'autant que ces programmes diététiques avaient été recommandés par des vedettes lettones.

Quelques jours plus tard, Inga adressa au vendeur un courriel demandant le remboursement de sa commande. Comme elle n'avait toujours pas été remboursée au bout d'un mois, Inga s'adressa au CEC Lettonie, qui contacta son homologue lituanien. La somme de 20 euros lui fut finalement remboursée.

Principales catégories de plaintes (en %)

- Transport
- Loisirs et culture
- Confection et chaussures
- Ameublement, articles ménagers et entretien courant
- Communication

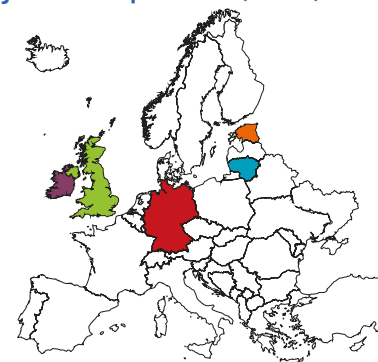


Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- Lituanie 23
- Allemagne 14
- Royaume-Uni 14
- Irlande 13
- Estonie 10





Lituanie

«Je suis très fier du résultat des interventions du CEC Lituanie en matière transfrontalière au cours de ces dix dernières années et de la façon dont il est parvenu à améliorer la confiance des consommateurs lituaniens dans le marché unique.»

CEC Lituanie

Responsable: Tomas Kybartas

Réussites récentes

Des étiquettes trompeuses

Lors d'un voyage d'affaires à Hambourg, Viktoras, de Kaunas, acheta pour son fils un pantalon dont ce dernier avait choisi le modèle sur le site de vente en ligne de la boutique de vêtements. Comme le pantalon n'allait malheureusement pas, Viktoras décida de le renvoyer par la poste et de se faire rembourser. Cependant, la société prétendit que le pantalon devait être retourné au magasin même, puisque c'est là qu'il avait été acheté. Mais le problème de taille n'était pas imputable à Viktoras. Il avait choisi le pantalon sur la base de l'étiquette extérieure. Ce n'est qu'au moment de l'essayage qu'il se rendit compte que l'étiquette intérieure indiquait une taille inférieure.

Viktoras prit contact avec le CEC Lituanie, qui lui conseilla d'écrire au siège du magasin de vêtements, en Allemagne, pour l'informer du retour et de son souhait de se faire rembourser. Rien n'y fit, et Viktoras envoya donc le ticket de caisse, la copie du courrier et les photos des étiquettes à un des juristes du centre. Un mois plus tard, le CEC Allemagne trouva finalement un accord avec le magasin, et celui-ci accepta de rembourser Viktoras.

Débité deux fois

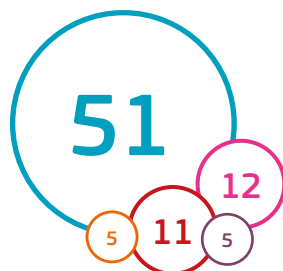
Jolanta, de Vilnius, avait commandé et payé en ligne deux vols retour pour la Sicile. La première fois, Jolanta reçut un message l'informant que la réservation avait échoué. Elle recommença et reçut alors un courriel confirmant la réservation des billets.

Mais en vérifiant son relevé des dépenses, Jolanta s'aperçut que sa carte de crédit avait été débitée deux fois. Elle contacta la compagnie aérienne pour l'avertir de l'erreur, mais ne reçut que des réponses polies certes, mais impersonnelles. Jolanta fit alors appel aux services du CEC Lituanie. «Mes enfants voyagent beaucoup, et le CEC m'a déjà aidée à plusieurs reprises à résoudre leurs litiges avec des compagnies aériennes. Je savais donc à qui m'adresser pour obtenir de l'aide», explique Jolanta.

Jolanta a donc écrit au CEC Lituanie, qui a chargé un de ses juristes de s'occuper du dossier. Jolanta n'a eu qu'à leur envoyer les documents prouvant l'achat des billets. Grâce à l'intervention du CEC Lituanie, la compagnie aérienne admit son erreur et accepta de rembourser Jolanta.

Principales catégories de plaintes (en %)

- Transport
- Confection et chaussures
- Loisirs et culture
- Ameublement, articles ménagers et entretien courant
- Restaurants, hôtels et services d'hébergement

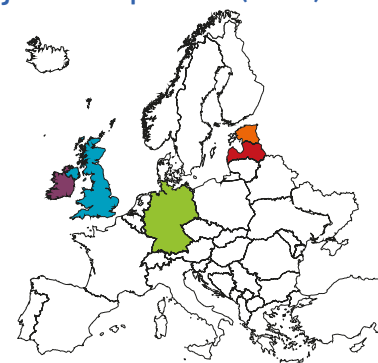


Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- Royaume-Uni 17
- Lettonie 14
- Allemagne 10
- Irlande 8
- Estonie 7





Luxembourg

«Les progrès et les réalisations des CEC au cours de ces dix dernières années sont en grande partie le fruit de la coopération entre équipes motivées et talentueuses au sein de ECC-Net. ECC-Net est l'un des plus efficaces.»

CEC Luxembourg
Responsable: Karin Basenach

Réussites récentes

Mauvais joueur

Thomas, originaire de Luxembourg-Ville, craqua un jour pour un modèle inédit de chaussures de football. Il s'empressa de les commander sur un célèbre site de vente en ligne ayant une filiale en Allemagne. Comme les chaussures se révélèrent finalement trop petites, Thomas les renvoya rapidement, et le vendeur lui remboursa le montant de son achat. Mais à son grand désappointement, on lui factura aussi 15 euros de frais de port.

Au téléphone, le CEC confirma à Thomas que le vendeur était tenu de le rembourser. Malgré cette information, Thomas n'obtint rien du vendeur. Le CEC reprit alors le dossier en collaboration avec son homologue allemand. Et très peu de temps après, les 15 euros furent virés sur le compte bancaire de Thomas.

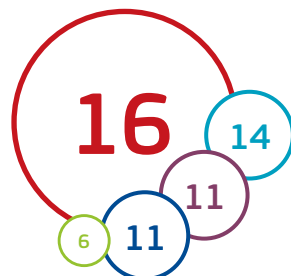
Double TVA pour un deux-roues

En août 2014, Aurélien, originaire de Luxembourg, acheta une moto à un concessionnaire français. Ce dernier prétendit qu'Aurélien devait payer la TVA, ce qu'il fit. Toutefois, au moment de l'immatriculation de sa moto au Luxembourg, Aurélien se rendit compte qu'il n'aurait pas dû payer la TVA en France, car elle était due au Luxembourg. Il appela donc le concessionnaire et lui envoya des recommandés. En vain, car celui-ci n'y donna aucune suite.

En effectuant des recherches sur l'internet, Aurélien apprit l'existence du CEC Luxembourg. Il rassembla tous les documents et les échanges de courriels pour constituer un dossier. Le jour même, bonne surprise, il fut contacté par le concessionnaire, qui le remboursa un peu plus tard.

Principales catégories de plaintes (en %)

- Loisirs et culture
- Transport
- Ameublement, articles ménagers et entretien courant
- Logement, eau, électricité, gaz et autres combustibles
- Communication

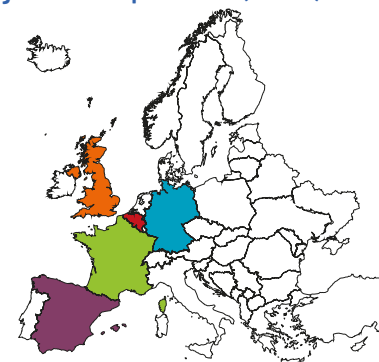


Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- Allemagne 46
- Belgique 23
- France 14
- Espagne 5
- Royaume-Uni 3





Malte

«Les centres de ECC-Net ont pour mission de venir en aide aux consommateurs européens en cas de problèmes et de questions dans le cadre de leurs activités au sein du marché unique européen. Il s'agit pour nous d'une grande source de fierté et nous tenons donc à continuer à leur offrir un service de qualité et des voies de recours efficaces.»

CEC Malte
Responsable: Phyllis Bezzina

Réussites récentes

Pièces égarées

Jesmond, de Naxxar, commanda à une société allemande les pièces de rechange dont il avait besoin pour réparer son bateau. Alors que l'entreprise prétendait que la commande avait été expédiée, le client ne la reçut jamais. Elle s'était apparemment perdue en chemin.

Jesmond contacta alors le vendeur de pièces de rechange, mais celui-ci refusa de réexpédier les pièces ou de le rembourser. Il appela alors le CEC Malte après s'être renseigné sur l'internet sur la façon de se faire aider.

Le CEC Malte demanda à Jesmond de lui envoyer par courriel tous les documents nécessaires et collabora ensuite avec le CEC Allemagne. Entre-temps, le client fut tenu informé de tous les échanges entre le CEC et l'entreprise censée expédier les pièces de rechange. Il ne fallut alors que deux semaines à la société pour expédier les pièces demandées, et le dossier fut enfin clos.

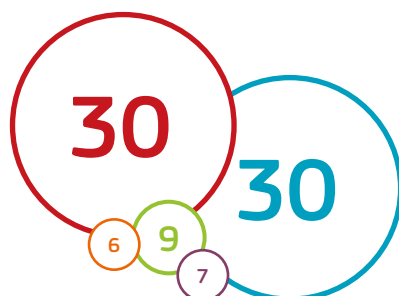
Haut-parleurs muets

Earnest, originaire de Ħaż-Żabbar, avait acheté une paire de haut-parleurs à une société britannique. Ceux-ci arrivèrent à bon port mais ne fonctionnaient pas. Earnest prit immédiatement contact avec la société. Celle-ci se montra d'abord coopérative, mais lorsqu'elle constata que ses conseils ne portaient pas leurs fruits, elle cessa tout contact. Earnest se mit alors à harceler l'entreprise à grand renfort de courriels et d'appels téléphoniques, mais en vain. Il contacta ensuite le représentant de l'entreprise à Malte, qui lui expliqua avoir besoin des instructions de la filiale britannique.

Earnest n'eut d'autre choix que de s'adresser au CEC Malte. Une fois en possession du dossier complet du consommateur, le centre prit immédiatement contact avec l'entreprise et, très peu de temps après, celle-ci donna à son représentant maltais l'instruction de résoudre le problème du client. «Ils ont été extrêmement efficaces, et l'entreprise a demandé à son représentant de m'aider. J'ai même reçu un appel du CEC, qui tenait à s'assurer que le problème avait été résolu», ajoute Earnest, satisfait.

Principales catégories de plaintes (en %)

- Loisirs et culture
- Transport
- Communication
- Ameublement, articles ménagers et entretien courant
- Restaurants, hôtels et services d'hébergement

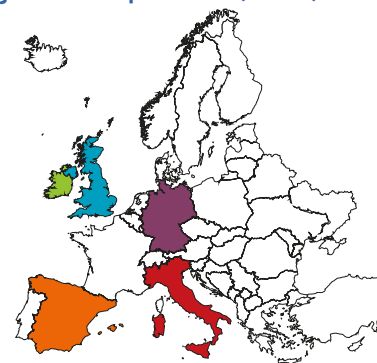


Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- Royaume-Uni 51
- Italie 17
- Irlande 7
- Allemagne 6
- Espagne 5





Norvège

«Au cours de ces dernières années, nous avons pu soutenir, en coopération avec nos partenaires de ECC-Net, les consommateurs norvégiens en leur offrant gratuitement des conseils pour leurs achats transfrontaliers en ligne. C'est pour nous une immense source de satisfaction.»

CEC Norvège
Responsable: Ragnar Wiik

Réussites récentes

Un abonnement piège

Dans un moment de faiblesse, Kari, d'Oslo, avait commandé des pilules amaigrissantes promettant une perte de poids rapide. Le site britannique en ligne proposait une offre d'essai gratuite. Elle a indiqué les coordonnées de sa carte de crédit pour recevoir les produits. Après avoir reçu le premier lot de pilules, Kari continua à en recevoir d'autres, et elle se rendit compte que le paiement se faisait par débit de sa carte de crédit, ce qu'elle n'avait pas autorisé.

Furieuse, Kari prit contact avec le CEC Norvège qui lui apprit que d'autres personnes étaient tombées dans le piège. Le centre lui conseilla d'envoyer une lettre de réclamation au vendeur, expliquant qu'elle n'avait jamais eu l'intention de conclure un contrat et que l'entreprise ne pouvait débiter son compte. Le CEC lui recommanda également de demander le remboursement des sommes prélevées et de s'adresser à l'émetteur de sa carte de crédit à défaut du remboursement du vendeur (procédure de «charge back»). Kari suivit ces conseils et se fit ainsi rembourser les sommes indûment prélevées sur son compte.

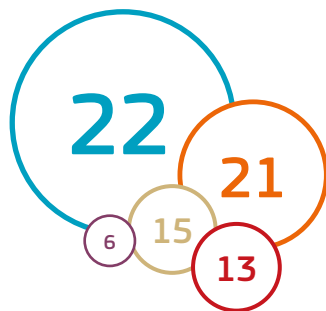
Des conseils gratuits... facturés

Alors qu'il surfait un soir sur le web, Anders, de Trondheim, atterrit sur le site d'une société estonienne qui proposait des estimations de prix pour des voitures d'occasion. Il avait en effet l'intention de revendre sa voiture et, comme le site ne mentionnait nulle part qu'il s'agissait d'un service payant, il estima n'avoir rien à perdre. Immédiatement après avoir rempli le formulaire en ligne, Anders reçut un semblant d'estimations par courriel, mais celles-ci parurent peu fiables. Et il reçut aussi une facture d'un montant de 75 euros.

Lorsqu'il s'adressa au CEC Norvège pour se faire conseiller, il apprit que cette société estonienne était connue pour ces pratiques, et qu'il n'existait aucun accord contraignant entre Anders et le commerçant, le site ne faisant aucune mention du caractère payant de ce service. Le personnel conseilla à Anders d'adresser une réclamation au vendeur et de laisser la facture impayée. Il suivit ces conseils, et n'entendit plus jamais parler du vendeur.

Principales catégories de plaintes (en %)

- Transport
- Restaurants, hôtels et services d'hébergement
- Santé
- Loisirs et culture
- Ameublement, articles ménagers et entretien courant

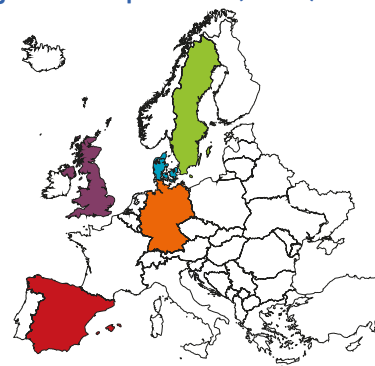


Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- Danemark 20
- Espagne 20
- Suède 15
- Royaume-Uni 13
- Allemagne 10





Pays-Bas

«ECC-Net illustre à merveille la coopération européenne dans le domaine des conseils et de l'aide aux consommateurs. Dans les années à venir, nous allons donc continuer à être un réseau efficace, soucieux d'offrir des services de qualité aux consommateurs qui comptent sur notre expertise juridique.»

CEC Pays-Bas

Responsable: Eva Calvelo Muiño

Réussites récentes

Faire valoir ses droits de passager

Alors qu'elle s'apprêtait à s'enregistrer pour un vol à destination d'Amsterdam, Sharon, d'Arnhem, apprit l'annulation de son vol pour manque de personnel. «Cette annulation m'a fait rater des réunions importantes. J'ai subi un préjudice, même si la compagnie aérienne britannique s'est bien occupée de nous et que nous avons pu partir le lendemain», souligne-t-elle.

«La compagnie nous a remis une brochure nous expliquant nos droits, en l'espèce un dédommagement de 250 euros. Une fois rentrée chez moi, j'ai réclamé ce montant, mais la compagnie a fait la sourde oreille.

«Mon mari, qui avait déjà lu un article sur le CEC, me conseilla de faire appel au centre. Le personnel a réagi très rapidement et m'a expliqué clairement les démarches à entreprendre. J'ai décrit ce qu'il s'était passé en anglais et mon récit a été transmis au CEC britannique. Deux mois plus tard, j'ai reçu les 250 euros sur mon compte.»

Une fausse bonne solution

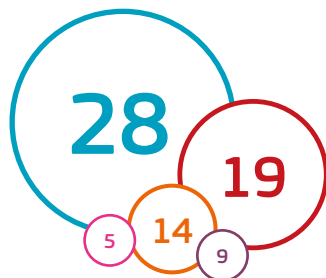
Mme R., de Belgique, pensait avoir trouvé sur un site web ce dont elle avait besoin. «Mon mari ronfle, et ses ronflements sont extrêmement sonores. J'avais trouvé sur une boutique en ligne amstellodamoise la solution idéale: un bracelet antironflements. À chaque fois qu'il ronflait, le bracelet délivrait une décharge, et le ronflement s'arrêtait.

«Le problème semblait ainsi réglé jusqu'au jour où, après un an et demi d'utilisation, mon mari fut brûlé au second degré au poignet et au bras, à l'endroit même où il portait son bracelet. La brûlure a nécessité des soins médicaux, et les frais de bandages et de crème se sont vite accumulés.

«Nous pensions que la boutique en ligne nous indemniserait pour le préjudice, mais elle refusa. Nous avons donc pris contact avec le CEC Belgique, qui a averti le CEC néerlandais du problème. Grâce à leur intervention, la société nous a remboursé 109 euros.»

Principales catégories de plaintes (en %)

- Transport
- Loisirs et culture
- Restaurants, hôtels et services d'hébergement
- Ameublement, articles ménagers et entretien courant
- Confection et chaussures

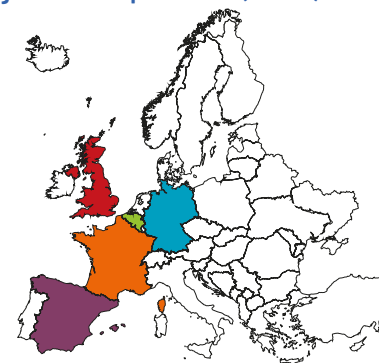


Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- Allemagne 28
- Royaume-Uni 14
- Belgique 14
- Espagne 12
- France 7





Pologne

«Je suis particulièrement ravi qu'au cours des dix ans de coopération avec nos collègues de ECC-Net, nous ayons eu la chance d'offrir une vaste et précieuse assistance aux consommateurs désireux de faire leurs achats sur le marché unique européen en dehors de leur pays d'origine.»

CEC Pologne
Responsable: Piotr Stańczak

Réussites récentes

Leçon retenue

Après avoir terminé son premier trimestre dans une école de droit britannique de Varsovie, Justyna, de Wołomin, décida d'abandonner ses études. L'école lui réclama le montant de l'année complète, et non uniquement du premier semestre. La facture s'élevait à 1 200 euros environ.

Justyna prit contact avec le siège de l'école, au Royaume-Uni, mais plusieurs mois plus tard, elle n'avait toujours pas eu de réponse. Il fallut attendre l'intervention du CEC britannique et du CEC polonais pour que l'école renonce à réclamer les frais de scolarité pour l'année entière. La direction de l'école admit par ailleurs ne pas avoir respecté le droit européen et le droit polonais, promettant qu'elle reverrait ses règles.

«Le CEC Pologne a été d'un précieux secours. Toute la procédure s'est déroulée sans encombre, je ne sais pas si j'y serais parvenue toute seule. C'est une bonne chose que de tels centres existent, car les gens ordinaires ont énormément de mal à régler ce genre de problèmes», explique Justyna.

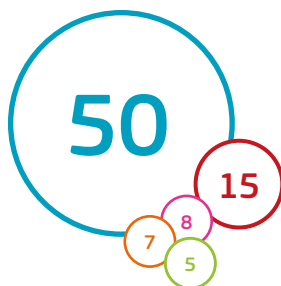
Un assureur peu pressé

Monika, de Głogoczów, s'était fait cambrioler dans un hôtel espagnol. Les voleurs s'étaient introduits dans sa chambre par les portes du balcon et avaient emporté de l'argent, un ordinateur portable, une tablette, un appareil photo et des objectifs ainsi que des téléphones portables. Monika avertit immédiatement le représentant de l'agence de voyages et la réception de l'hôtel, et fit également une déclaration de vol à la police. L'hôtel lui communiqua son numéro de police d'assurance et lui promit que l'assureur l'indemniserait.

À son retour en Pologne, Monika envoya à l'hôtel ses coordonnées bancaires. Elle n'eut ensuite plus aucune nouvelle de l'hôtel et ses courriels restèrent sans réponse. L'agence de voyages ne fut pas non plus d'un grand secours. «Par contre, dès l'instant où j'ai contacté le CEC, les choses se sont mises soudainement à bouger. J'ai rapidement reçu un courriel du directeur de l'hôtel, m'expliquant que l'assureur avait estimé le préjudice à 3 000 euros», explique Monika. «Le centre m'a conseillé de signer une déclaration attestant que j'acceptais cette somme. J'ai ainsi été dédommée.»

Principales catégories de plaintes (en %)

- Transport
- Loisirs et culture
- Confection et chaussures
- Restaurants, hôtels et services d'hébergement
- Communication

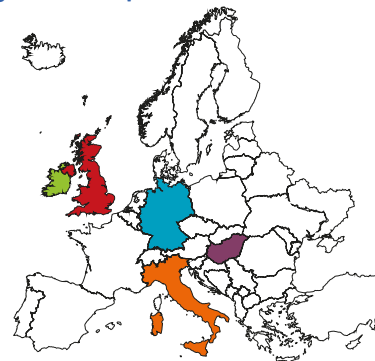


Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- Allemagne 25
- Royaume-Uni 15
- Irlande 8
- Hongrie 8
- Italie 6





Portugal

«Nous sommes tous très fiers de l'aide que nous offrons depuis dix ans aux consommateurs dans l'exercice de leurs droits et nous sommes résolus à poursuivre ce travail.»

CEC Portugal

Responsable: Maria do Céu Costa

Réussites récentes

Des miles inutilisables

Comme Teresa, de Lisbonne, voyageait souvent à Barcelone et qu'elle avait l'habitude de cumuler et de dépenser des miles aériens, elle pensait que le système de miles fonctionnerait de la même façon chez cette compagnie aérienne à bas prix. Elle dépensa ainsi 80 euros pour acheter les miles qui lui manquaient pour effectuer sa réservation, mais reçut un message d'erreur.

Elle appela alors la compagnie, qui lui suggéra de réessayer. Convaincue d'être victime d'une publicité mensongère, Teresa contacta le CEC Portugal. Après une prise de contact initiale par courriel, Teresa se rendit dans les bureaux du centre de Lisbonne, lequel prit la décision de contacter le CEC Espagne. Celui-ci envoya aussi une plainte au siège de la compagnie aérienne.

Moins d'un an plus tard, Teresa reçut un virement de la compagnie aérienne, la remboursant pour l'achat des miles qu'elle n'avait jamais pu utiliser.

Des cigarettes électroniques qui se font attendre

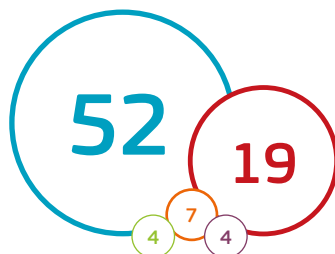
Malgré des frais d'envoi assez élevés, Inês, de Lisbonne, fit une deuxième commande de cigarettes électroniques et de recharges sur le site web d'une société française. Le délai de livraison ne fut pas respecté et Inês dut patienter deux fois plus longtemps que le délai annoncé au moment de l'achat.

Elle envoya un courriel de réclamation et se vit répondre qu'elle avait renseigné une mauvaise adresse... Inês avait pourtant bien reçu sa première commande à cette même adresse. Cette fois-ci, non seulement elle ne reçut pas les cigarettes, mais on ne la remboursa pas non plus.

Elle décida alors de remplir un formulaire sur le site web du CEC et envoya en annexe tous les courriels échangés. Le CEC promit de contacter la société. Deux semaines plus tard environ, Inês reçut un courriel l'informant du remboursement de sa commande... et des frais d'envoi.

Principales catégories de plaintes (en %)

- Transport
- Loisirs et culture
- Restaurants, hôtels et services d'hébergement
- Communication
- Ameublement, articles ménagers et entretien courant



Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- Espagne 37
- Royaume-Uni 20
- France 11
- Allemagne 9
- Irlande 5





République tchèque

«Je suis toujours heureux lorsque nous parvenons à résoudre un dossier épineux sur le plan juridique à l'avantage du consommateur.»

CEC République tchèque
Responsable: Tomáš Večl

Réussites récentes

La panne de trop

L'ordinateur portable que Martin (Brno) avait commandé était déjà tombé trois fois en panne et avait été réparé trois fois par le vendeur. La quatrième fois, Martin perdit patience.

Il prit alors contact avec la société irlandaise de vente en ligne, s'attendant à ce qu'elle fasse preuve de compréhension et lui rembourse son achat. Mais il se heurta au dédain du vendeur lorsqu'il invoqua ses droits de consommateur européen. Le service juridique de l'entreprise le renvoya d'un service à l'autre; une chose était sûre: personne n'avait envie de traiter sa demande.

Après avoir pris connaissance du problème, le CEC tchèque obtint que Martin se fasse rembourser. Ce fut chose faite en moins de six semaines.

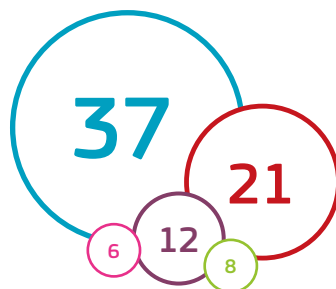
Une joie de courte durée

Alexandra, de Trutnov, avait acheté une cuisine en Pologne, attirée par le large choix et les prix abordables du cuisiniste. Mais la joie d'avoir fait une bonne affaire ne dura pas. À première vue, la cuisine était conforme à sa commande, à ceci près qu'elle présenta quantité de défauts. Certains sautèrent immédiatement aux yeux, comme la couleur des tiroirs ou les coins arrondis, et non carrés; d'autres apparurent à l'installation. Celle-ci était comprise dans le prix, mais se révéla être du travail d'amateur. Un écart entre les unités et le mur aggrava d'ailleurs encore le problème.

Alexandra essaya d'obtenir réparation. Dans un premier temps, le vendeur ne répondit pas. Il prétendit ensuite que la cuisine ne présentait aucun défaut. Même une expertise indépendante ne le fit pas changer d'avis. L'affaire traîna pendant deux ans. Lorsque Alexandra fit intervenir le CEC, le vendeur proposa un dédommagement, estimé insuffisant. Le CEC continua de faire pression sur le vendeur, et Alexandra récupéra finalement 75 % du prix initial de la cuisine.

Principales catégories de plaintes (en %)

- Transport
- Loisirs et culture
- Ameublement, articles ménagers et entretien courant
- Communication
- Confection et chaussures

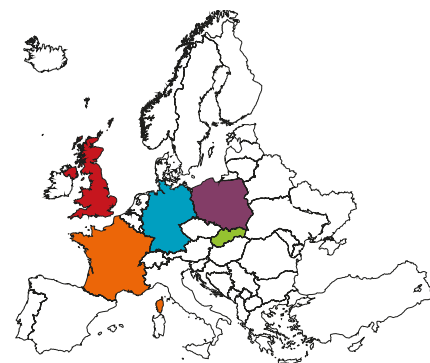


Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- Allemagne 22
- Royaume-Uni 16
- Slovaquie 12
- Pologne 8
- France 7





Roumanie

«Notre plus belle réussite, c'est d'être en mesure d'aider les consommateurs qui ont besoin de nous. Je suis très reconnaissante à tous mes collègues de ECC-Net pour leur soutien et leur coopération à nos activités, qui visent à sensibiliser tous les consommateurs roumains à leur droit à une protection en tant que consommateurs européens lorsqu'ils effectuent des achats au sein du marché unique européen.»

CEC Roumanie

Responsable: Irina Chiritoiu

Réussites récentes

Article manquant

Radu est développeur de logiciels à Bucarest. Il avait commandé un polo et d'autres produits imprimés du nom de son groupe favori sur un site internet basé au Royaume-Uni. Il avait payé l'intégralité de la commande, mais ne trouva que le polo dans le colis. Radu en informa la société, qui ne prit même pas la peine de lui répondre.

Il fit alors des recherches sur l'internet pour connaître ses droits lors d'achats à l'étranger. Il tomba sur le site web du CEC Roumanie et décida de lui demander de l'aide. Le CEC répondit rapidement, l'assurant qu'il contacterait le site britannique et qu'il mettrait tout en œuvre pour aboutir à une solution à l'amiable. Qui plus est, le CEC tint Radu informé de toutes les démarches.

Quelques semaines plus tard, Radu reçut une réponse d'un employé du site web, qui s'excusait du retard et promettait de le rembourser pour les articles manquants.

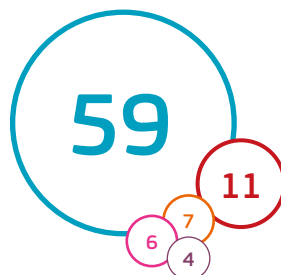
Sortir d'un cercle vicieux

Marius avait acheté un voyage de rêve, à forfait, pour la République dominicaine avec sa femme. À leur retour, le premier vol atterrit en retard à Madrid et le couple rata le deuxième avion. La compagnie aérienne responsable du retard refusa de prendre en charge le prix des nouveaux billets. Forcé d'en assumer le coût, alors qu'il avait acheté un voyage à forfait, Marius tenta d'identifier le véritable responsable: l'agence, le voyageur ou la compagnie aérienne.

Marius avait déjà perdu un an à envoyer plusieurs lettres de réclamation quand il se souvint d'une annonce sur les droits des consommateurs. C'est ainsi qu'il contacta le CEC Roumanie, qui lui répondit rapidement en lui conseillant d'adresser sa plainte à la compagnie aérienne et d'engager une action contre celle-ci à Madrid. Le centre espagnol l'aidera à coordonner ses actions, et la compagnie aérienne accepta finalement d'indemniser Marius à hauteur du montant demandé.

Principales catégories de plaintes (en %)

- Transport
- Loisirs et culture
- Restaurants, hôtels et services d'hébergement
- Confection et chaussures
- Ameublement, articles ménagers et entretien courant

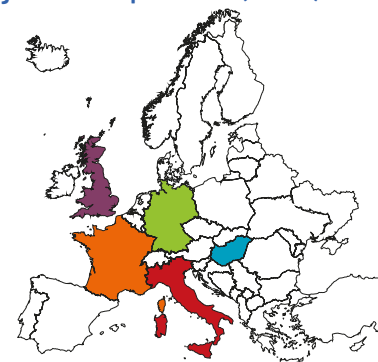


Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- Hongrie 22
- Italie 14
- Allemagne 13
- Royaume-Uni 11
- France 7





Royaume-Uni

«Le nombre de cas traités n'a cessé d'augmenter au cours de ces dix dernières années, signe de l'importance croissante de ECC-Net dans la protection de la confiance des consommateurs effectuant des achats à l'étranger».

CEC Royaume-Uni
Responsable: Andy Allen

Réussites récentes

Retard de vol et de la compagnie aérienne!

Mademoiselle H., institutrice de l'Essex, arriva à destination quatre heures plus tard que prévu à la suite de l'annulation par une compagnie aérienne irlandaise de son vol Dublin-Southend. Après l'enregistrement de ses bagages, elle apprit à la porte d'embarquement que son vol était annulé en raison d'un problème de maintenance.

La compagnie aérienne proposa deux solutions: prendre un avion environ quatre heures plus tard, ou alors un vol direct pour Londres-Heathrow, puis un bus pour Southend. Mademoiselle H. opta pour cette dernière solution, mais arriva avec 4 h 15 de retard par rapport à l'heure annoncée.

Elle prit directement contact avec la compagnie aérienne pour lui demander une indemnisation. Comme elle ne recevait aucune réponse, son père lui suggéra de prendre contact avec le CEC Royaume-Uni, dont il avait entendu parler dans une émission télévisée sur les droits des consommateurs. Le CEC Royaume-Uni demanda au CEC irlandais de prendre contact avec la compagnie au nom de Mademoiselle H. et l'aida à récupérer 250 euros.

Limite d'âge dépassée

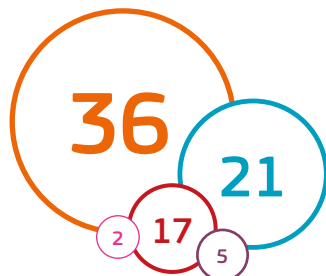
En vacances à Malte, Madame B., du Kent, et son partenaire furent approchés dans la rue et invités à participer à une présentation commerciale sur des vacances à prix réduit. On leur proposa également des vacances gratuites en cas de réservation à une certaine période. Madame B. acheta un logiciel de réservation de vacances et paya un acompte de 1 720 livres. Le solde restant dû était de 3 187 livres.

Une fois chez elle, Madame B. essaya de réserver des vacances gratuites, mais elle apprit que le vendeur maltais n'acceptait pas les réservations de personnes âgées de plus de 65 ans (âge qu'elle aurait atteint au moment des vacances). Lorsque Madame B. envoya un courriel de réclamation au représentant, celui-ci l'avertit qu'elle devait encore régler le solde.

Grâce à l'intervention du CEC Royaume-Uni, l'entreprise maltaise accepta de ne pas réclamer le solde. Un soulagement pour Madame B.: «J'ai obtenu exactement ce que je voulais.»

Principales catégories de plaintes (en %)

- Restaurants, hôtels et services d'hébergement
- Transport
- Loisirs et culture
- Ameublement, articles ménagers et entretien courant
- Confection et chaussures

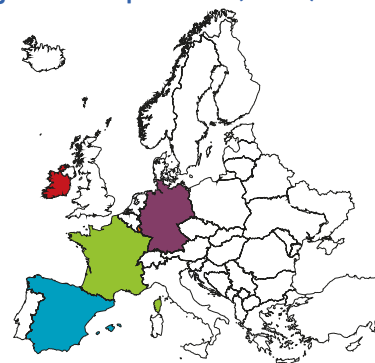


Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- Espagne 40
- Irlande 10
- France 8
- Allemagne 7
- Luxembourg 6





Slovaquie

«Je suis fière que la Slovaquie fasse partie d'un réseau qui aide les consommateurs à avoir confiance dans les achats transfrontaliers en offrant gratuitement des conseils et une assistance dans le cadre d'une plainte transfrontalière. La coopération au sein de ECC-Net permet d'accroître le nombre de consommateurs satisfaits dans l'UE.»

CEC Slovaquie

Responsable: Dženníša Veliová

Réussites récentes

Atterrissage en douceur... enfin

Irena, de Kanianka, avait prévu de partir en voyage à Cuba. Mais le voyage qu'elle avait acheté sur le site internet d'une entreprise tchèque connut un départ pour le moins agité. Les problèmes commencèrent dès le vol: l'avion dut atterrir en urgence. Ensuite, les passagers durent patienter 24 heures pour un autre avion, ce qui écourta ainsi d'une journée entière la durée de leurs vacances. L'agence proposa aux voyageurs un dédommagement de 30 dollars — une somme jugée insuffisante par les vacanciers.

De retour dans leur pays, les malheureux vacanciers poursuivirent leur combat. Il leur fut difficile de se faire indemniser, car ils avaient acheté le voyage à une société tchèque alors que l'organisateur était une société autrichienne. Malgré de très nombreux courriels et appels téléphoniques, aucune solution satisfaisante ne se dégagea. Irena décida donc de contacter le CEC, qui réagit rapidement: il trouva une solution dans le mois, et la société versa sur son compte le montant approprié en dédommagement.

Floué

Marek, numismate, avait commandé des pièces pour un montant de 600 euros à un revendeur belge agréé. Mais sa commande n'arriva pas dans les délais prévus. Comme Marek avait déjà acheté des pièces auprès de ce vendeur, il ne s'inquiéta pas outre mesure. Toutefois, comme sa commande n'était toujours pas arrivée après quelques semaines, il décida d'écrire au vendeur. C'est ainsi qu'il apprit que sa commande avait été perdue. Celle-ci était assurée, mais le revendeur n'était prêt à rembourser que le montant de la couverture d'assurance, soit 500 euros. Les nombreux courriels envoyés et appels téléphoniques n'y firent rien, et le vendeur belge finit même par ne plus répondre.

«Je ne voulais pas saisir la justice, car les procédures sont longues et les résultats incertains. J'ai cherché de l'aide un peu partout, et je suis finalement tombé sur le site web du CEC. J'ai envoyé tous les documents et après deux semaines, victoire! Ma commande m'avait été remboursée.»

Principales catégories de plaintes (en %)

- Loisirs et culture
- Transport
- Confection et chaussures
- Ameublement, articles ménagers et entretien courant
- Communication

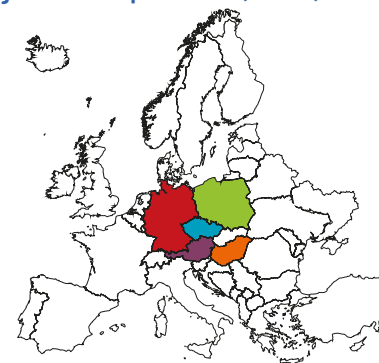


Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- République tchèque 36
- Allemagne 12
- Pologne 9
- Autriche 8
- Hongrie 7





Slovénie

«Chaque "merci" des consommateurs est un succès qui nous incite à faire encore mieux. Mais ce "merci" s'adresse en fait à l'ensemble de ECC-Net!»

CEC Slovénie
Responsable: Romana Javornik

Réussites récentes

Moins une!

Branka, de Jakobski Dol, avait acheté une centrifugeuse sur le site d'une société croate. Il s'agissait d'une offre spéciale. Le produit présentait quelques légers défauts, mais Branka ne voulait pas se compliquer la vie et ne retourna donc pas immédiatement le produit défectueux. Toutefois, lorsqu'elle mit sa centrifugeuse en marche, du jus s'infiltra dans le moteur, dégageant une odeur nauséabonde et rendant l'appareil dangereux.

Elle décida donc de retourner la centrifugeuse au vendeur et reçut dans les dix jours un nouvel appareil... qui présentait malheureusement les mêmes défauts. Comme elle ne voulait pas échanger une nouvelle fois la centrifugeuse, elle exigea cette fois-ci le remboursement de son achat. Cette demande lui fut refusée, sans la moindre explication.

Branka contacta donc le CEC Slovénie, qui intervint auprès de la société croate. Dans le mois, le vendeur lui avait remboursé le montant de 32 euros sur son compte bancaire.

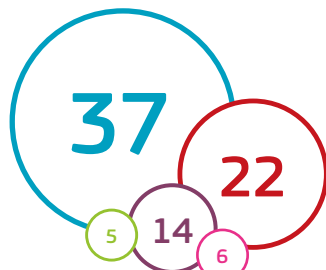
Arnaque au camping

Depuis plusieurs années, la caravane résidentielle de Sonja, originaire de Velenje, stationnait dans un camping situé dans la partie croate de l'Istrie, ce qui lui valait des frais d'emplacement annuels. En 2014, elle prêta sa caravane à son neveu, un étudiant, pour qu'il y passe quelques jours de vacances. À son arrivée, celui-ci fut fort étonné de se voir réclamer à la réception 60 euros pour la location d'un emplacement. Ce n'est qu'après le paiement que la famille se rendit compte que l'emplacement mentionné sur le reçu n'appartenait pas à la catégorie pour laquelle la famille payait des frais annuels. L'emplacement coûtait plus cher. Et le malheureux jeune homme avait dû écourter ses vacances, car il n'avait pas prévu ces frais supplémentaires.

Sonja essaya à maintes reprises d'entrer en contact avec la direction du camping, mais après six mois, la plupart de ses courriels étaient restés sans réponse et ses demandes refusées. Une fois le CEC Slovénie contacté, les choses bougèrent à la vitesse de l'éclair. En quelques heures, elle reçut les excuses de la direction du camping et peu de temps après, le remboursement du montant total indûment perçu.

Principales catégories de plaintes (en %)

- Transport
- Loisirs et culture
- Ameublement, articles ménagers et entretien courant
- Confection et chaussures
- Communication

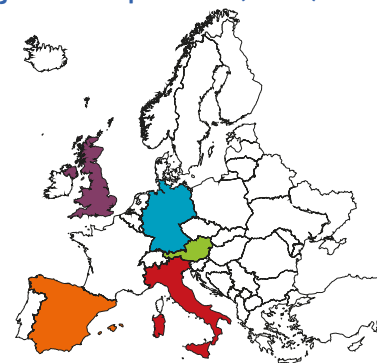


Chiffres calculés sur la base des données recueillies pour la période 2007-2014.

Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)

Pays d'établissement du vendeur

- Allemagne 25
- Italie 19
- Autriche 15
- Royaume-Uni 12
- Espagne 7





Suède

«Le CEC Suède est fier d'être membre d'un réseau qui, au cours de ces dix dernières années, a sensibilisé davantage les consommateurs et les entreprises aux droits des consommateurs, contribuant ainsi à l'amélioration de la confiance dans le marché unique européen, tout en démontrant ses avantages et ses possibilités.»

CEC Suède
Responsable: Jolanda Girzl

Réussites récentes

Un retraité soulagé

Lennart, originaire d'Östersund, avait acheté un accessoire pour son imprimante, qui n'arriva jamais à destination. Cet instituteur retraité avait commandé cet article sur un site internet allemand et réglé sa commande par virement bancaire conformément aux instructions de l'entreprise. Et il attendit longtemps. En vain, car l'article n'arriva jamais. Il envoya plusieurs courriels à l'entreprise, sans succès.

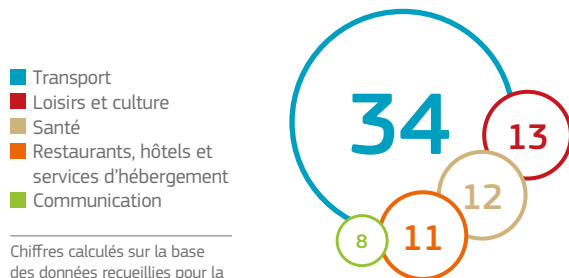
Lennart prit contact avec le CEC Suède, qui régla le problème en quelques semaines grâce à la coopération du CEC allemand. Le centre allemand contacta l'entreprise, qui accepta finalement d'annuler la commande de Lennart et de lui rembourser les 1 198 couronnes suédoises, «une somme conséquente pour un retraité», comme le souligne Lennart.

On ne parle qu'allemand

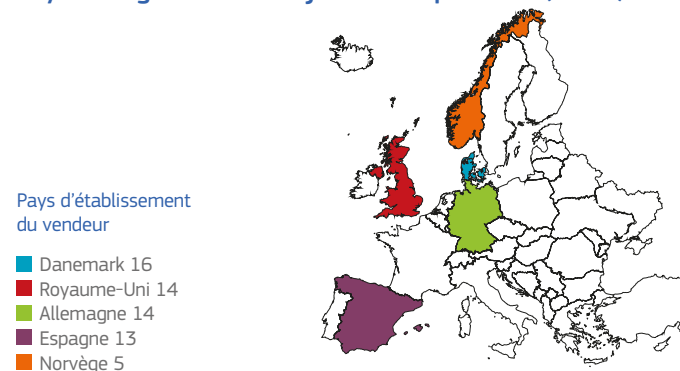
Après avoir acheté en ligne des pneus à une société internationale ayant son siège en Allemagne, Mattias, originaire de Borlänge, décida d'en retourner deux, car ils présentaient un défaut de fabrication. En échange, il reçut les bons pneus. Au départ, Mattias ne rencontra pas le moindre problème, même en termes de service et de contact clientèle, qui se fit en suédois. Un an plus tard, par contre, la société mère lui réclama le paiement des pneus défectueux. Il s'avéra que le sous-traitant n'avait pas approuvé le retour de ces pneus.

Lorsque Mattias contesta la réclamation de paiement de l'entreprise, la société mère en Allemagne — et son personnel — exigea que Mattias communique en allemand. Le CEC Suède conseilla à Mattias de porter l'affaire devant le Conseil suédois des litiges de consommateurs (ARN). Le CEC Suède contacta aussi le CEC allemand, qui contacta à son tour le fabricant de pneus. Ce n'est qu'alors que l'entreprise accepta enfin d'abandonner sa réclamation de paiement.

Principales catégories de plaintes (en %)



Pays d'origine de la majorité des plaintes (en %)



Pour en savoir plus

http://ec.europa.eu/consumers/index_fr.htm

<http://ec.europa.eu/ecc-net>

- Directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait; <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0314:fr:HTML>
- Directive 95/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 29 novembre 1995, modifiant la directive 79/581/CEE relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des denrées alimentaires et la directive 88/314/CEE relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits non alimentaires;
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:31995L0058&from=FR>
- Directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation; <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:31999L0044>
- Directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur («directive sur le commerce électronique»);
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32000L0031:fr:HTML>
- Règlement (CE) n° 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 retard important d'un vol;
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32004R0261&from=FR>
- Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques déloyales vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur; <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32005L0029&from=FR>
- Directive 2006/114/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 en matière de publicité trompeuse et de publicité comparative; <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32006L0114&from=FR>
- Règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens;
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52011DC0166>
- Règlement (CE) n° 1896/2006 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 instituant une procédure européenne d'injonction de payer; <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32006R1896>
- Directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement dans le marché intérieur; <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32007L0064>

- Règlement (CE) n° 861/2007 du Parlement européen et du Conseil du 11 juillet 2007 instituant une procédure européenne de règlement des petits litiges; <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32007R0861>
- Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires; <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32007R1371>
- Communication de la Commission au Conseil et au Parlement européen sur la mise en œuvre de la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation, comprenant une analyse de l'introduction éventuelle de la responsabilité directe du producteur;
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52007DC0210&from=FR>
- Directive 2008/122/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 janvier 2009 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne certains aspects des contrats d'utilisation de biens à temps partagé, des contrats de produits de vacances à long terme et des contrats de revente et d'échange; <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32008L0122&from=FR>
- Règlement (CE) n° 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté; <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32008R1008>
- Règlement (UE) n° 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; <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32010R1177>
- Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 sur les droits des consommateurs;
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32011L0083>
- Règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar; <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32011R0181>
- Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation; <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013L0011&from=FR>
- Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation; <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013R0524>

Coordonnées des 30 Centres Européens des Consommateurs

CEC ALLEMAGNE

Bahnhofplatz 3
77694 Kehl
Andreas-Gayk-Strasse 15
24103 Kiel
+49 7851991480
info@cec-zev.eu
www.eu-verbraucher.de

CEC AUTRICHE

Mariahilfer Strasse 81
1060 Vienne
+43 1588770
info@europakonsument.at
www.europakonsument.at

CEC BELGIQUE

Rue de Hollande 13
1060 Bruxelles
+32 25423346
<http://www.ecc-belgium.be/fr/home/>
www.eccbelgium.be

CEC BULGARIE

Bacho Kiro Str 14
Sofia, PC 1000
+359 29867672
info@ecc.bg
www.ecc.bg

CEC CHYPRE

A. Araouzou 6
1421 Nicosie
+357 22867167
ecccyprus@mcit.gov.cy
www.ecccyprus.org

CEC CROATIE

Ulica grada Vukovara 78
HR-10000 Zagreb
+385 16109744
ecc-croatia@mingo.hr
www.ecc-croatia.hr/

CEC DANEMARK

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
+45 41715000
info@forbrugereuropa.dk
www.forbrugereuropa.dk

CEC ESPAGNE

Príncipe de Vergara 54
28006 Madrid
+34 918224555
cec@consumo-inc.es
www.cec.consumo-inc.es

CEC ESTONIE

Rahukohtu 2
10130 Tallinn
+372 6201708
consumer@consumer.ee
www.consumer.ee

CEC FINLANDE

Siltasaarenkatu 12 A, 8^e étage, bte 5
FI-00531 Helsinki
+358 295053005
ekk@kkv.fi
www.ecc.fi/

CEC FRANCE

Bahnhofplatz 3
77694 Kehl
ALLEMAGNE
+49 7851991480
info@cec-zev.eu
www.europe-consommateurs.eu

CEC GRÈCE

Alexandras Av. 144
114 71 Athènes
+30 2106460862
+30 2106460814
+30 2106460612
+30 2106460734
ecc-greece@synigoroskatanaloti.gr
www.synigoroskatanaloti.gr/index_ecc_en.html

CEC HONGRIE

József Körút 6
1088 Budapest
info@magyarefk.hu
+36 14594832
www.magyarefk.hu

CEC IRLANDE

1 Green Street
Dublin 7
+353 18797620
info@eccireland.ie
www.eccireland.ie

CEC ISLANDE

Hverfisgata 105
101 Reykjavik
+354 5451200
ena@ena.is
www.ena.is

CEC ITALIE

Viale Degli Ammiragli 91
00136 Rome
+39 064428090
info@ecc-netitalia.it
www.ecc-net.it

CEC ITALIE – Bureau de Bolzano

Via Brennero 3
39100 Bolzano
+39 0471980939
info@euroconsumatori.org
www.euroconsumatori.org

CEC LETTONIE

Brivibas Street 55 - 207
LV-1010 Riga
+371 67388625
info@ecclatvia.lv
www.ecclatvia.lv

CEC LITUANIE

Odminių g. 12
LT-01122 Vilnius
+3708 52650368
info@ecc.lt
www.ecc.lt

CEC LUXEMBOURG

Rue Kalchesbrück 2A
1852 Luxembourg
+352 2684641
info@cecluxembourg.lu
www.cecluxembourg.lu

CEC MALTE

South Street 47°
1101 La Valette
+356 21221901
ecc.malta@mccaa.org.mt
www.eccnetmalta.gov.mt/home?l=1

CEC NORVÈGE

P.O. Box 463
0105 Oslo
+47 23400500
post@forbrukereuropa.no
www.forbrukereuropa.no/en/

CEC PAYS-BAS

Catharijnesingel 55, 5^e étage, bte 487
3500 AL Utrecht
+31 302326440
info@eccnederland.nl
www.eccnederland.nl

CEC POLOGNE

Pl. Powstańców Warszawy 1
00-950 Varsovie
+48 225560118
piotr.stanczak@konsument.gov.pl
www.konsument.gov.pl

CEC PORTUGAL

Praça Duque de Saldanha, 31 – 1°
1069-013 Lisbonne
+351 213564750
euroconsumo@dg.consumidor.pt
http://cec.consumidor.pt

CEC RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Štěpánská 15
120 00 Prague
+420 296366155
esc@coi.cz
www.evropskyspotrebitel.cz

CEC ROUMANIE

Str. Maior Aviator Ștefan Sănătescu 44,
1^{er} étage, app. 2, Secteur 1
011478 Bucarest
+30 213157149
office@eccromania.ro
www.eccromania.ro

CEC ROYAUME-UNI

Sylvan Court 1
Sylvan Way
Southfields Business Park
Basildon
SS15 Essex 6TH
+44 8456040503
ecc@tsi.org.uk
www.ukecc.net

CEC SLOVAQUIE

Mierová 19
827 15 Bratislava 212
+421 248542019
info@esc-sr.sk
www.esc-sr.sk

CEC SLOVÉNIE

Kotnikova 5
SI-1000 Ljubljana
+386 14003729
epc.mgrt@gov.si
www.epc.si

CEC SUÈDE

Tage Erlandergatan 8A
SE-652 20 Karlstad
+46 54194150
info@konsumenteuropa.se
www.konsumenteuropa.se

COMMENT OBTENIR DES PUBLICATIONS DE L'UE?

Publications gratuites

- Exemplaire unique:
sur EU Bookshop (<https://bookshop.europa.eu/fr/home/>).
- Plusieurs exemplaires et affiches/cartes:
auprès des représentations de l'Union européenne (http://ec.europa.eu/represent_fr.htm);
auprès des délégations dans les pays tiers (http://eeas.europa.eu/delegations/index_fr.htm);
en contactant le service Europe Direct (http://europa.eu/europedirect/index_fr.htm)
ou en appelant le 00 800 6 7 8 9 10 11 (numéro unique gratuit pour toute l'UE) (*).

(*) Les informations sont fournies à titre gracieux et les appels sont généralement gratuits (sauf certains opérateurs, hôtels ou cabines téléphoniques).

Publications payantes

- Sur EU Bookshop (<https://bookshop.europa.eu/fr/home/>).

Pour en savoir plus, visitez le site internet à l'adresse suivante:
[*ec.europa.eu/ecc-net*](http://ec.europa.eu/ecc-net)

