

# QU'A FAIT POUR VOUS LE CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS BELGIQUE EN 2011 ?



EUROPEAN  
CONSUMER  
CENTRE  
BELGIUM



Créé par la Commission européenne, le Centre Européen des Consommateurs a pour mission d'offrir ses services au consommateur qui a effectué un achat – ou souhaite le faire – dans un autre État membre de l'Union européenne.

En quoi consistent précisément ces services et que peut faire le CEC pour les consommateurs en Belgique ?

Sur la base de ses activités de l'an dernier, le CEC vous propose un aperçu de ce qu'il peut vous apporter en tant que consommateur.



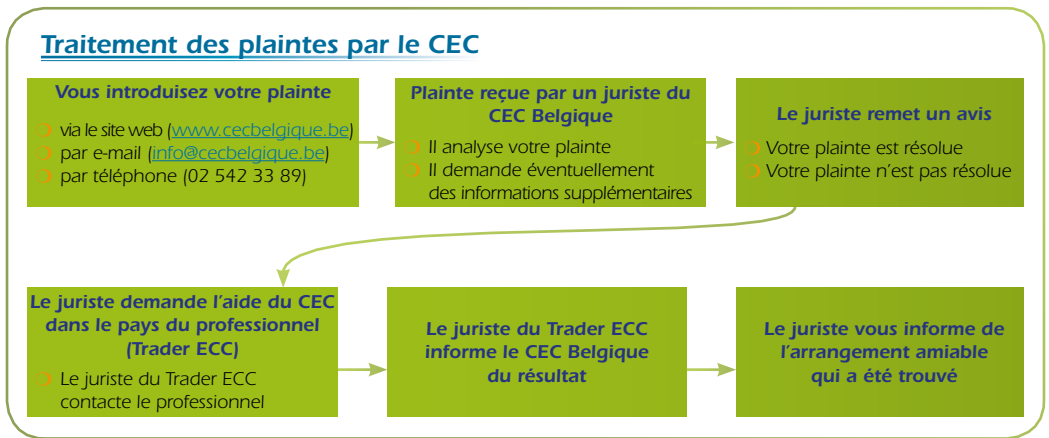


# CEC signifie Centre Européen des Consommateurs

- Le CEC belge a été créé en 2001 et est **gratuitement au service** du consommateur transfrontalier.
- Le CEC est compétent pour ce qui concerne les achats **transfrontaliers** dans les pays membres de l'UE, en Norvège et en Islande.
- Le CEC Belgique fait partie d'un **réseau** composé de 29 centres présents dans chaque pays de l'UE, en Norvège et en Islande.
- Le CEC vous **informe** sur vos droits en tant que consommateur au sein de l'UE, en Norvège et en Islande ainsi que sur les possibilités que vous offre le marché intérieur.
  - Nous éditons des brochures d'information que vous pouvez télécharger gratuitement ou recevoir par courrier.
  - Nous gérons le site web [www.cecbelgique.be](http://www.cecbelgique.be) contenant de l'information de base et des informations en phase avec l'actualité.
  - Chaque mois paraît notre newsletter électronique à laquelle vous pouvez vous inscrire gratuitement.
  - Nous envoyons des communiqués à la presse afin d'informer le grand public.
  - Nous donnons des exposés lors de séminaires et de groupes de travail.

- Le CEC vous donne gratuitement des **conseils juridiques** si vous ne trouvez pas de solution à votre plainte à l'égard d'une société établie dans un autre État membre, en Norvège ou en Islande.
  - Nos juristes sont spécialisés dans le droit européen de la consommation.
  - Ils vous informent sur vos droits en tant que consommateur dans votre situation concrète.
  - Ils analysent votre dossier et remettent un avis juridique.
  - Ils demandent à nos collègues dans les autres États membres, en Norvège et en Islande de tenter une médiation auprès du professionnel sur place.
  - Si nous ne parvenons pas à une solution, nous vous conseillons une solution adéquate en dehors du tribunal ou nous vous aidons à lancer une procédure juridique simplifiée à moindre coût.

### Traitement des plaintes par le CEC



- Le CEC informe les autorités belges et européennes des problèmes rencontrés par les consommateurs afin qu'elles puissent proposer une législation adéquate.
- Le CEC est subsidié par la Commission européenne et le SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie. C'est la raison pour laquelle vous ne devez rien payer lorsque vous faites appel à nos services.
- Le CEC a été attribué à Test-Achats, lequel est garant du bon fonctionnement du CEC au profit du consommateur.



## Qu'a fait le CEC pour le consommateur en 2011 ?

En 2011, **4406 consommateurs** se sont adressés au CEC belge pour une plainte (2599) ou une demande d'information (1807).



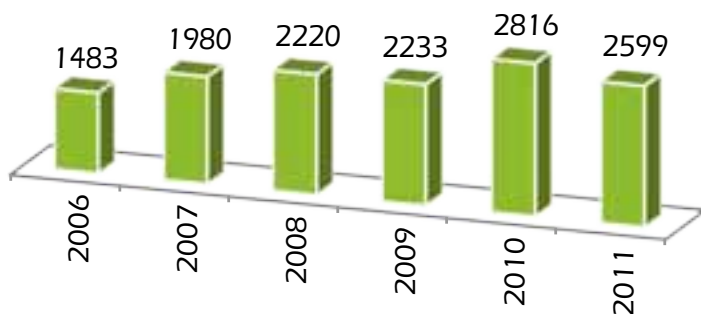
### LE CEC A TRAITÉ

**2599** PLAINTES

Depuis sa création en 2001, le CEC a reçu année après année un nombre croissant de plaintes. En 2010, cette hausse continue a atteint un sommet en raison des problèmes rencontrés par des passagers d'avion suite à la formation d'un nuage de cendres provenant d'un volcan islandais.

En 2011, le CEC a traité 2599 plaintes. Soit 8 % de moins qu'en 2010, année record, mais 16% de plus qu'en 2009.

### Nombre de plaintes traitées



La moitié de ces plaintes a été traitée conjointement par le CEC en Belgique et un autre CEC dans le réseau CEC. L'autre moitié a pu être traitée uniquement par le CEC belge à l'aide d'un conseil juridique.

Lorsque le conseil juridique ne permet pas de résoudre la plainte du consommateur, le CEC qui a reçu cette plainte (Consumer ECC) demande l'aide du CEC dans le pays du professionnel (Trader ECC). Les juristes du Trader ECC prennent contact avec ce dernier afin de parvenir à un arrangement amiable. Le résultat de ces négociations est communiqué au Consumer ECC, lequel informe le consommateur de la position du professionnel. En recourant au réseau CEC, nous parvenons ainsi à surmonter les différences éventuelles au niveau de la langue, de la législation et des usages.



### CAS VÉCU

#### Teleshopping rembourse un robot ménager défectueux

Madame D. achète un robot ménager chez Teleshopping, une entreprise française. Après quelques semaines, l'appareil présente un défaut. À chaque fois que l'appareil est mis en marche, l'axe se détache. Madame D. demande à plusieurs reprises au vendeur de réparer l'appareil ou de le remplacer. Après des mois de vaines tentatives, elle s'adresse au CEC belge.

#### QU'A FAIT LE CEC ?

Après avoir examiné son dossier, le juriste du CEC Belgique demande l'aide d'un juriste du CEC France, lequel contacte Teleshopping. Etant donné que le robot n'avait été ni réparé ni échangé, Madame D. avait droit au remboursement du prix d'achat. Après avoir contacté Teleshopping, Madame D. a obtenu le remboursement de son achat et s'est vu offrir une remise de 20% sur une prochaine commande.



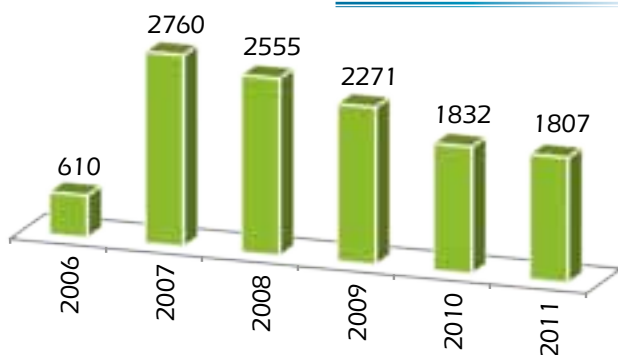


## LE CEC A RÉPONDU À

# 1807 DEMANDES D'INFORMATION

Contrairement au nombre de plaintes, orienté à la hausse, le nombre de demandes d'information diminue. Le site web du CEC contient de plus en plus d'informations et les consommateurs y trouvent une réponse à bon nombre de leurs questions, pour lesquelles ils ne doivent donc plus contacter le CEC.

### Demandes d'information



### CAS VÉCU

#### **Monsieur et Madame H. s'interrogent sur la revente éventuelle de leur timesharing**

Monsieur et Madame H. ont acheté un timesharing à Tenerife il y a une dizaine d'années,

Ils l'ont utilisé pendant deux ans, mais n'ont plus souhaité s'y rendre par après pour des raisons personnelles. Ils veulent revendre leur timesharing au prix qu'ils ont payé à l'époque. Ils reçoivent régulièrement des appels téléphoniques d'entreprises qui les invitent à se rendre en Espagne pour y vendre leur timesharing, mais ils doivent d'abord s'acquitter de frais administratifs ou notariaux, souvent supérieurs à 1000 €. Quelque peu méfiants, ils contactent le CEC Belgique pour demander conseil : devraient-ils donner suite à ces offres ?

#### **QU'A FAIT LE CEC ?**

S'appuyant sur les nombreuses plaintes reçues, tant en Belgique que dans les autres États membres, le CEC parvient à convaincre Monsieur et Madame H. de ne pas envoyer leur argent à des imposteurs.





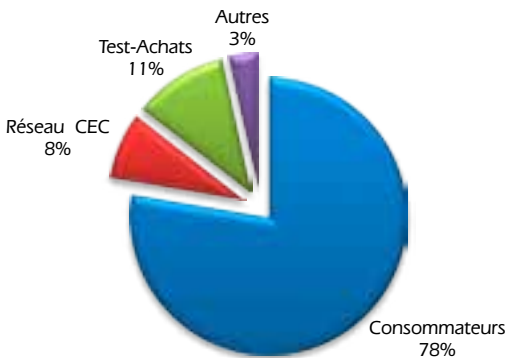


## ANALYSES DES DEMANDES ET DES PLAINTES DE CONSOMMATEURS

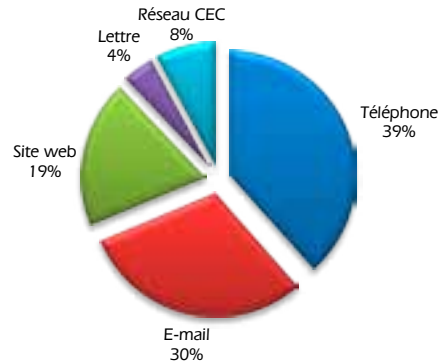
La plupart des demandes et des plaintes (78%) ont été adressées au CEC directement par le consommateur. 11 % des plaintes ont été transmises par Test-Achats. Enfin, 8 % des plaintes sont arrivées par l'intermédiaire du réseau CEC. Ces dernières émanent de consommateurs d'autres États membres qui se plaignent d'un professionnel belge.

La plupart des plaintes nous sont parvenues par téléphone (39%), par e-mail (30%) ou via le formulaire de plainte disponible sur le site web (19%).

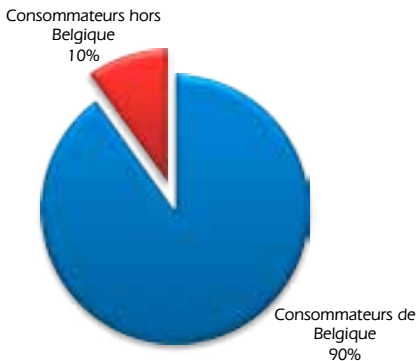
### Qui introduit la demande



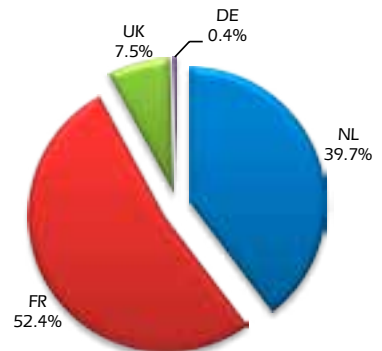
### Mode de contact

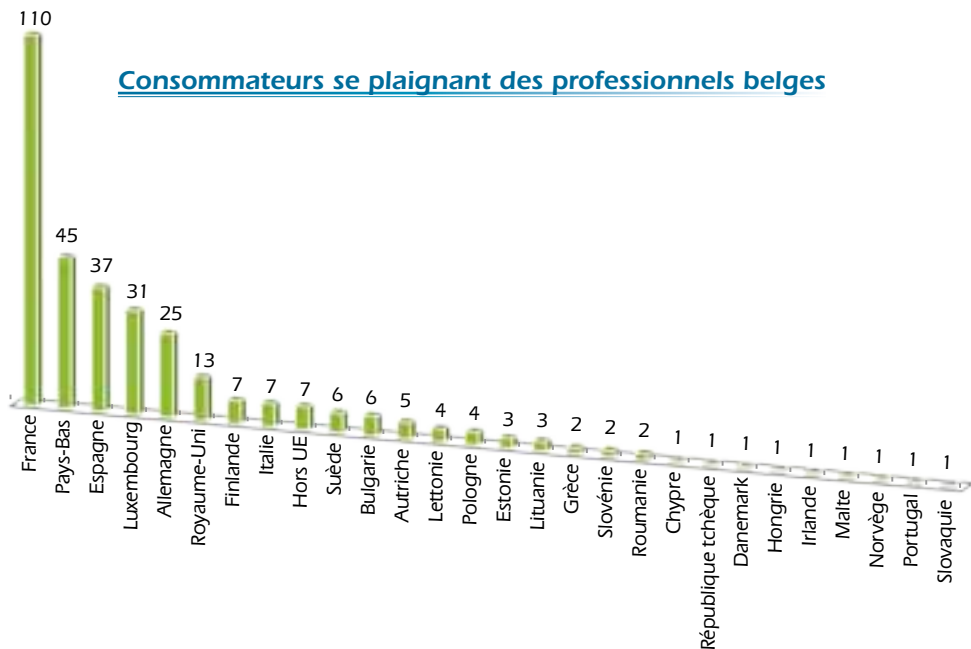


### Consommateurs belges - non-belges



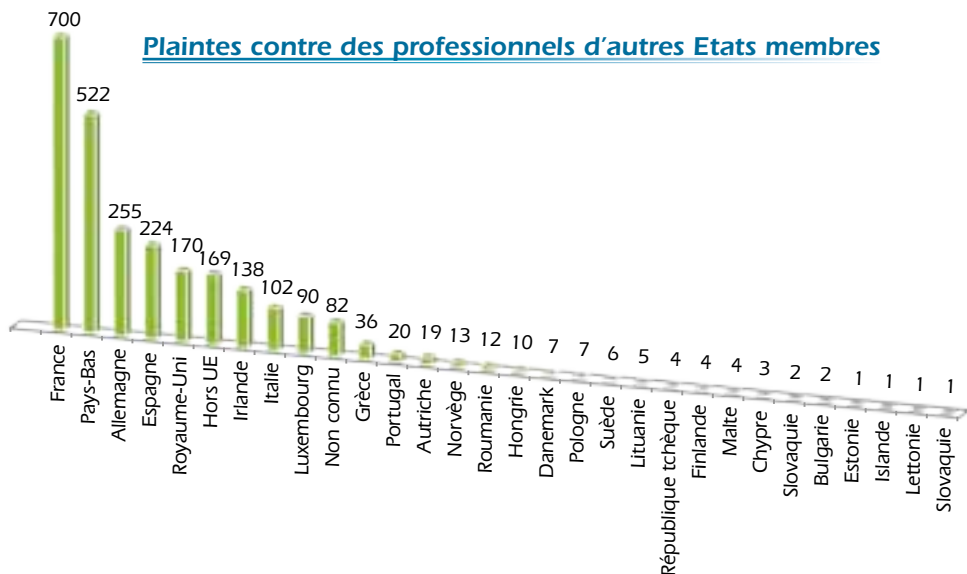
### Langue du consommateur





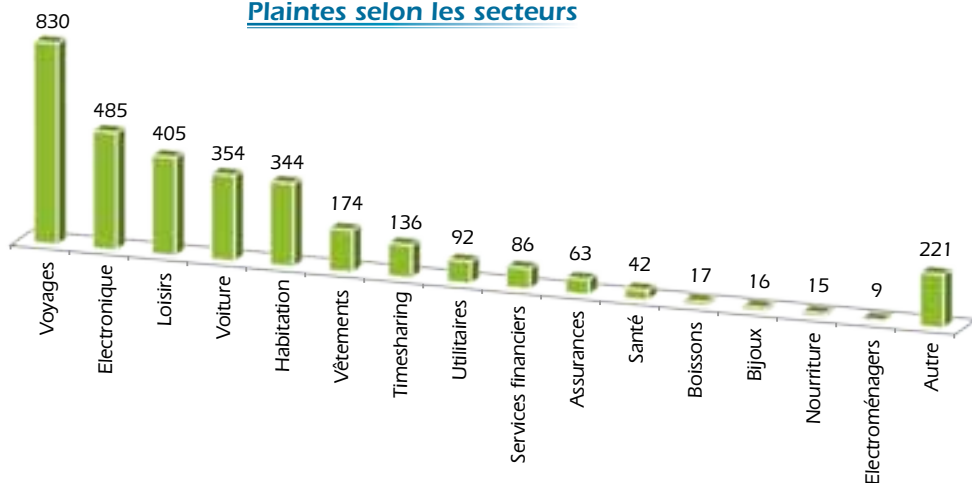
**Les consommateurs belges** qui ont contacté le CEC Belgique avaient principalement une plainte contre des professionnels français, néerlandais, allemands, espagnols, anglais, irlandais, italiens et luxembourgeois.

Ces chiffres démontrent que les achats transfrontaliers se font principalement dans les pays voisins et pendant les vacances.



La plupart des **plaintes** concernent des services de voyage (vols, hôtels, location de voiture, ...), des produits électroniques (garantie) et des services de loisirs (tickets pour des manifestations, sites de rencontres, ...).

### Plaintes selon les secteurs



### CAS VÉCU

#### Vueling annule le vol et verse 2200 € à la famille D.

Madame D. réserve 5 billets Bruxelles/Barcelone auprès de Vueling. Le jour du départ, tous les passagers ont embarqué à 9.30 mais sont priés de quitter l'avion en raison d'un problème technique. Madame D. et sa famille restent à l'aéroport jusque 23.45 heures sans recevoir d'autres informations. Tout au plus reçoivent-ils quelque chose à manger. Après 14 heures d'attente, ils décident de remplir un formulaire de réclamation et de rentrer à la maison.

Madame D. adresse une lettre à Vueling en demandant le remboursement des billets d'avion et des réservations d'hôtel non utilisées, mais n'obtient aucune réponse.

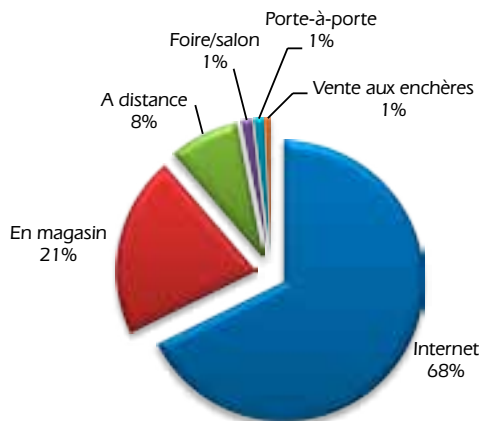
Elle décide alors d'introduire sa plainte auprès du CEC Belgique.

#### QU'A FAIT LE CEC ?

Grâce à l'intervention de nos collègues espagnols, Madame D. obtient le remboursement des cinq billets d'avion (963,75 €) et un dédommagement de 250 € par passager, soit 1250 €, conformément à la législation européenne sur les droits des passagers aériens.

Étant donné que le CEC traite uniquement des plaintes transfrontalières, celles-ci concernent en grande partie des achats effectués sur Internet (68%). Ces plaintes peuvent porter sur la procédure d'achat (p. ex. colis qui n'a pas été livré ou tardivement), mais aussi sur le produit ou le service-même. 21 % des achats ont été effectués dans un point de vente situé dans un autre État membre.

### Méthode de vente



## CAS VÉCU

### Du vin italien qui peine à être livré en Belgique

Monsieur V. achète six bouteilles de vin dans un magasin de vin italien en ligne. Il paie 150,72 €, frais d'envoi inclus. Le vin n'est cependant pas livré. Renseignements pris, il apparaît que l'adresse mentionnée était incomplète : Monsieur V. n'a pas indiqué qu'il habitait en Belgique. Une fois ce problème résolu, le vin n'est toujours pas livré. Il contacte à nouveau le commerçant, mais celui-ci ne donne plus signe de vie. Monsieur V. fait alors appel au réseau CEC.

### QU'A FAIT LE CEC ?

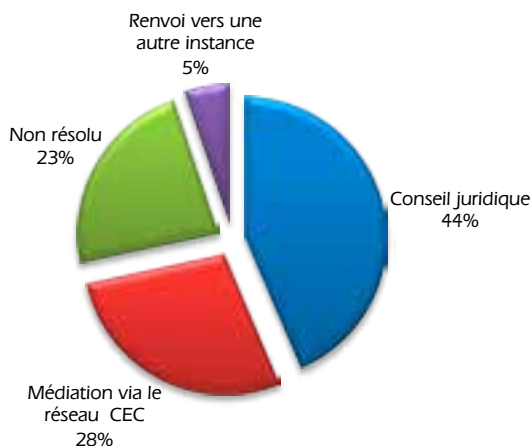
Après plusieurs tentatives, nos collègues italiens parviennent à contacter le commerçant et à lui rappeler ses responsabilités. Il accepte de rembourser. Deux semaines plus tard, l'argent arrive sur le compte de Monsieur V.



Sur l'ensemble des plaintes qu'a reçues le CEC Belgique, 44% ont pu être résolues par un conseil juridique. Pour près d'un tiers des plaintes, il a été fait appel au réseau CEC afin de parvenir, après médiation, à un arrangement amiable avec le professionnel.

5 % ont été transmises à une autre instance (DG Contrôle & Médiation, ADR, procédure judiciaire, NEB, ...). Pour 23 % des plaintes, aucune solution n'a pu être trouvée. Ceci concerne notamment des affaires de fraude et d'escroquerie ou des cas où le professionnel ne répond pas ou refuse d'appliquer la loi.

### Résultats



### CAS VÉCU

#### Carrefour France vend un GSM verrouillé à un touriste belge

Monsieur D. est en France lorsque son GSM rend l'âme. Il se rend chez Carrefour pour acheter un nouveau GSM et demande spécifiquement au vendeur si le GSM fonctionne avec sa carte SIM belge. Une fois sorti du magasin, Monsieur D. constate que le GSM fonctionne uniquement sur le réseau de Carrefour France.

Il retourne chez Carrefour, où on refuse de reprendre son appareil. Dans le manuel du GSM, il est indiqué que l'on peut, six mois après l'achat, demander un code permettant de déverrouiller le GSM afin qu'il puisse être utilisé sur d'autres réseaux. Passé ce délai, Monsieur D. demande le code, mais il ne reçoit rien.

#### QU'A FAIT LE CEC ?

Monsieur D. contacte le CEC belge qui transmet son dossier au CEC français. L'intervention de nos collègues français auprès de Carrefour aboutit à la remise du code de déverrouillage. Grâce au réseau CEC, Monsieur D. peut enfin utiliser son GSM avec une carte SIM belge





# Comment le CEC a-t-il informé le consommateur en 2011 ?

## UN SITE WEB ACCESSIBLE,

## VÉRITABLE MINE D'INFORMATIONS

Le **site web** du CEC existe en 3 langues. La version française ([www.cecbelgique.be](http://www.cecbelgique.be)) est la traduction de la version néerlandaise ([www.eccbelgie.be](http://www.eccbelgie.be)) et vice versa, tandis que la version anglaise ([www.eccbelgie.be](http://www.eccbelgie.be)) propose une sélection d'articles.



Chaque mois, le site est mis à jour en français et en néerlandais. Les derniers articles sont repris dans une **newsletter électronique** qui est envoyée gratuitement aux abonnés. Pour vous inscrire, il vous suffit d'indiquer votre nom et votre adresse e-mail sur le site. Un bouton orange sur la page d'accueil vous permet d'accéder à la page d'inscription.

Si, en tant que consommateur, vous souhaitez un **conseil juridique**, vous trouverez toutes les données de contact en cliquant sur le premier bouton orange. Vous pouvez aussi **introduire directement une plainte** en appuyant sur le deuxième bouton orange. Vous accédez



alors à une page où figurent toutes les explications sur la manière d'introduire une plainte et où vous pouvez, par un clic, envoyer un formulaire PDF aux juristes qui en assureront le traitement.

Si vous êtes à la recherche d'**informations concrètes et pratiques** sur vos droits en tant que consommateur et sur les achats en Europe, vous pouvez chercher parmi les thèmes repris dans la colonne de gauche de la page d'accueil ou utiliser la fonction de recherche en haut de la liste.

Chaque thème est subdivisé en une série de thèmes secondaires.

## F.A.Q.

Sous le thème «**FAQ**», vous trouverez une série de questions fréquentes sur toutes sortes de problèmes rencontrés par les consommateurs et les réponses correspondantes. Il se peut même que votre propre situation se retrouve parmi les nombreux cas évoqués.



Le CEC Belgique reçoit régulièrement des plaintes de consommateurs qui ont été abusés. Dans bien des cas, on ne peut pas y faire grand-chose. La meilleure manière d'agir contre de telles pratiques est d'avertir les consommateurs afin qu'ils ne tombent pas dans le piège. C'est pourquoi le site contient une rubrique «**Alerte**» dans laquelle sont décrites les pratiques abusives récentes qui nous ont été signalées. Vous y trouverez également des conseils sur ce qu'il convient de faire si vous avez été victime de ces abus.

Les achats sur internet connaissent un succès grandissant. Mais il n'est pas toujours facile d'évaluer la fiabilité d'un site web. Le CEC a développé à cet effet un **assistant shopping**, à savoir un outil internet qui permet d'obtenir, par un simple clic, des informations essentielles sur un site. Après avoir introduit le nom du site web, vous recevez les informations suivantes :



- La date d'enregistrement du site web.
- L'évaluation du site par les utilisateurs (en collaboration avec Trustpilot).
- Les résultats d'une recherche Google sur le nom du site.
- Les éventuels labels de confiance liés au site.

La **newsletter** compte un nombre croissant de lecteurs, avec 25% d'abonnés en plus en 2011 par rapport à 2010.

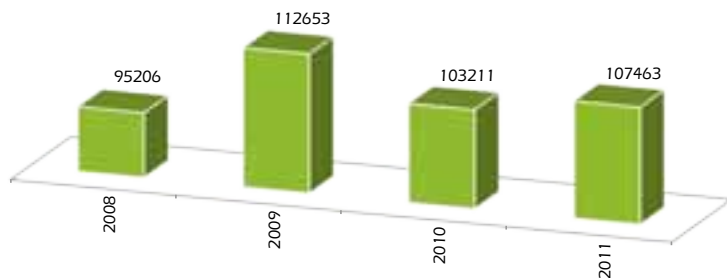
Depuis sa création, le nombre d'abonnés est sept fois plus important.

### Abonnés à la newsletter

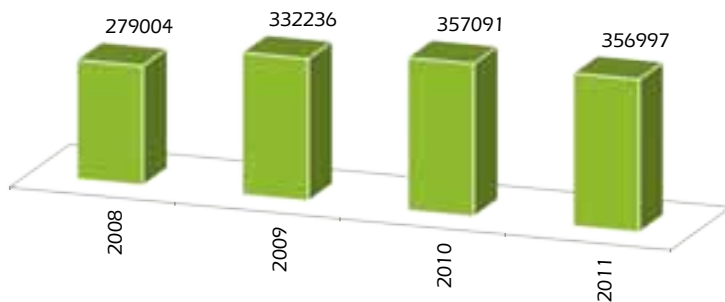


Le **site web** enregistre lui aussi un nombre croissant de visiteurs, ce qui s'exprime notamment dans le nombre de pages visitées. Le pic exceptionnel de 2009 s'explique entre autres par l'insertion d'un lien vers notre site web sur le site du journal français Libération et par le succès rencontré par notre calendrier de bureau gratuit.

### Visiteurs site web



### Nombre de pages visitées







## BROCHURES PRATIQUES,

## INFORMATIONS CONCRÈTES

Chaque année, le CEC Belgique publie différentes brochures destinées à prodiguer des conseils pratiques au consommateur. Le choix des thèmes est déterminé par les questions adressées au CEC et par la nouvelle législation européenne qui touche aux droits du consommateur.

Toutes ces brochures peuvent être téléchargées sur le site web ou commandées, auquel cas elles sont livrées gratuitement.



### VOICI LES DERNIÈRES BROCHURES DU CEC BELGIQUE :



#### Date de publication : décembre 2011 – 16 pages

- Contrats conclus dans l'établissement du commerçant (droit de rétractation, clause suspensive, conditions générales, assurance annulation, ...)
- Achats en dehors de l'établissement du commerçant
- Vente à distance
- Contrats de service (assurances, énergie)
- Conseils utiles et modèle de lettre



#### Date de publication : juin 2011 – 32 pages

- Réserver un voyage (organiser soi-même, voyage organisé, par internet ou dans une agence, réserver une chambre d'hôtel ou un logement de vacances, annuler un voyage, documents de voyage...)
- Le transport (en avion, en train, en bateau : quid en cas d'annulation, retard, problème avec les bagages ; en voiture, avec des animaux, personnes à mobilité réduite, ...)
- Sur le lieu de vacances (louer une voiture, faire du shopping, roaming, time-sharing, ...)
- Réclamations pendant et après le voyage : comment procéder ?



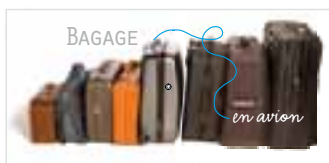
### Date de publication : décembre 2010 – 8 pages

- Quand faut-il recourir à cette procédure simplifiée ?
- Comment se déroule la procédure ?
- Combien coûte la procédure ?
- La procédure en 7 étapes



### Date de publication : décembre 2010 – 8 pages

- Droit à l'information
- Personnes à mobilité réduite : droit au transport
- Droit à l'assistance
- Indemnisation en cas de retard et d'annulation
- Bagages
- Voiture et vélo en train
- Responsabilité en cas de décès ou de blessure
- En cas de plainte



### Date de publication : septembre 2010 – 4 pages

- Droit à une compensation en cas de bagages endommagés, retardés ou perdus
- L'achat d'articles de première nécessité
- La déclaration spéciale de valeur
- Restrictions pour les bagages à main



### Date de publication : octobre 2010 – 24 pages

- Comment reconnaître et éviter une arnaque ?
- Que pouvez-vous faire si vous êtes tombé(e) dans le piège ?
- 18 exemples d'arnaques très fréquentes : comment opèrent les escrocs, comment pouvez-vous les démasquer, comment réagir ?



## ACTION À L'AÉROPORT NATIONAL

Le 7 juillet 2011, à l'entame du grand exode estival, le CEC Belgique a organisé une journée d'information à l'aéroport national de Zaventem afin de conseiller les passagers et de répondre à leurs questions. Cette journée d'information s'inscrivait dans le cadre du projet européen «ECC-Net Air Passengers Day» mis en place par le CEC italien et organisé simultanément dans la quasi-totalité des pays européens.



Le stand du CEC Belgique à l'aéroport a été honoré par la visite de Paola Testori Coggi, directrice générale de la DG Santé et Consommateurs de la Commission européenne et de Vincent Van Quickenborne, Ministre belge pour l'Entreprise et la Simplification.

Les visiteurs ont reçu, sur le stand, des brochures informatives concernant leurs droits en tant que passagers et quelques gadgets divertissants.



## LE SÉMINAIRE SUR LA PROCÉDURE JURIDIQUE EUROPÉENNE POUR LE RÈGLEMENT RAPIDE DES PETITS LITIGES TRANSFRONTALIERS

Il existe, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009, une procédure judiciaire visant à résoudre de manière rapide et simplifiée les litiges de moins de 2000 €. Cette procédure est applicable uniquement pour les litiges transfrontaliers au sein de l'UE, à l'exception du Danemark.

Si un professionnel refuse d'appliquer la loi sur la protection des consommateurs, vous pouvez, en tant que consommateur, exiger le respect de vos droits devant le tribunal, sans avocat. La procédure se déroule par écrit, à l'aide de formulaires spécifiques. Le CEC Belgique a déjà conseillé à des dizaines de consommateurs de suivre cette procédure, mais dans bien des cas, le juge ne connaissait pas la procédure, décourageant ainsi les intéressés.



C'est pourquoi le CEC Belgique a décidé d'organiser le 2 décembre 2011, avec l'aide du SPF Justice, un séminaire auquel étaient invités les juges et les greffiers. Les éminents orateurs étaient les professeurs Kramer de l'Erasmusuniversiteit de Rotterdam et Nuyts de l'ULB, Monsieur J. Garstka de la Commission européenne, les juges de paix Schmidt et Van den Eeden, un consommateur ayant suivi la procédure et Madame F. Borcy, du SPF Justice.



Les présentations des différents orateurs ont été publiées sur notre site ([www.cecbelgique.be](http://www.cecbelgique.be)).



## LE RAPPORT DU RÉSEAU CEC SUR LES EXPÉRIENCES DE CONSOMMATEURS ACHETANT SUR INTERNET



ONLINE CROSS-BORDER MYSTERY SHOPPING  
- STATE OF THE e-UNION



September 2011

Le CEC Belgique a participé à une étude sur les expériences d'acheteurs en ligne, ceci sous la direction du CEC danois. Chaque CEC a acheté 20 produits et les a renvoyés au vendeur après réception et contrôle.

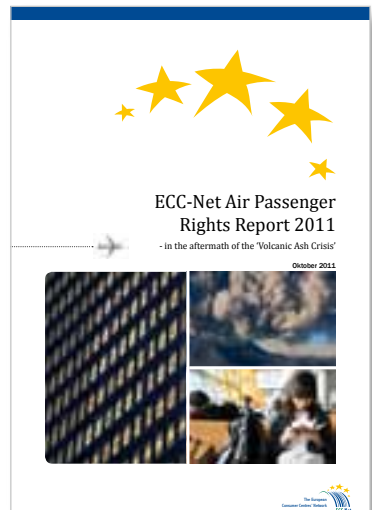
L'ensemble du processus d'achat, d'envoi, de renvoi et de remboursement a été analysé en détail. La conclusion est que dans l'ensemble, les achats se sont déroulés correctement, mais il subsistait néanmoins quelques problèmes au niveau du droit de rétractation, du délai de remboursement et du manque d'information sur les sites web.



## LE RAPPORT DU RÉSEAU CEC SUR LES PLAINTES DE PASSAGERS AÉRIENS AU COURS DE L'ANNÉE DU NUAGE VOLCANIQUE

En 2010, l'éruption du volcan islandais et le chaos qui s'en est suivi ont mis à rude épreuve les compagnies aériennes en Europe et ailleurs dans le monde, de même que la protection offerte aux passagers aériens par la législation européenne. Différentes compagnies ont refusé d'apporter aux passagers l'aide à laquelle ils avaient droit en vertu de cette législation, y compris dans des circonstances exceptionnelles. Pire encore, elles les ont abandonnés à leur sort sans information.

Ceci a entraîné en 2010 une explosion du nombre de plaintes émanant de passagers de compagnies aériennes, ce qui a incité le réseau CEC à rassembler toutes ces données dans un rapport. Le CEC belge faisait partie du groupe de travail qui a rédigé le rapport sous la direction du CEC suédois.





# Comment le CEC a-t-il sensibilisé les autorités et le public en 2011 ?



## CONSULTATIONS PUBLIQUES ET DÉBATS

Le CEC Belgique est régulièrement consulté sur les problèmes que rencontrent les consommateurs dans l'exercice de leurs droits au sein du marché intérieur.

L'instrument par excellence pour influencer les autorités européennes et les législateurs est la consultation publique. La Commission européenne demande, à cet effet, de remplir un questionnaire sur un thème spécifique.

En 2011, le CEC Belgique a participé à 6 consultations publiques.

Voici les principales d'entre elles :

- La consultation sur la résolution alternative des litiges (ADR) ; dans ce cadre, le CEC Belgique a souligné l'importance d'initiatives impartiales, transparentes et efficaces pour la résolution alternative des litiges.
- La consultation sur la directive existante concernant les pratiques commerciales déloyales, dans laquelle le CEC Belgique a illustré tout un éventail de pratiques signalées par des consommateurs belges.
- La consultation sur le marché unique, dans laquelle le CEC Belgique a mis l'accent sur la relation déséquilibrée entre acheteur et vendeur.
- La consultation sur les droits des passagers, dans laquelle le CEC Belgique a établi une longue liste de problèmes rencontrés par des consommateurs dans la résolution de leurs plaintes légitimes.

Outre les consultations publiques, le CEC Belgique participe régulièrement en tant qu'orateur à des journées d'étude et des séminaires, fort d'une longue expérience en ce qui concerne les plaintes concrètes de consommateurs lors d'achats transfrontaliers.



## INFORMATION VIA LES MÉDIAS

Les médias font eux aussi régulièrement appel à l'expertise du CEC pour donner des informations sur toutes sortes de thèmes liés aux consommateurs. De telles collaborations permettent d'atteindre un public plus large et particulièrement intéressé. Le programme «Inspecteur Decaluwé» sur Radio 2 et le programme «Appelez, on est là» sur Vivacité donnent régulièrement la parole à des collaborateurs du CEC Belgique pour conseiller les auditeurs confrontés à un problème de consommation.

Le CEC envoie également des communiqués aux médias belges afin qu'ils répercutent les informations auprès de leurs lecteurs ou auditeurs.



Le CEC a été mis en place pour informer les consommateurs de leurs droits en Europe et les aider à résoudre gratuitement leurs litiges transfrontaliers.

Notre permanence juridique est accessible du lundi au jeudi, de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.

Vous pouvez introduire votre plainte via le formulaire en ligne mis à votre disposition sur [www.cecbelgique.be](http://www.cecbelgique.be).

Cette publication émane du projet "réseau des Centres Européens des Consommateurs – ECC-Net" qui est subsidié par la Commission européenne dans le cadre du Programme d'action communautaire dans le domaine de la politique des consommateurs pour 2007-2013, par le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie et par **TEST ACHATS**



CEC Belgique  
Rue de Hollande 13  
1060 Bruxelles  
tél. : 02 542 33 89  
fax : 02 542 32 43  
[info@cecbelgique.be](mailto:info@cecbelgique.be)  
[www.cecbelgique.be](http://www.cecbelgique.be)

La Commission européenne ne peut être tenue responsable du contenu de cette publication.

Editeur responsable : Edith Appelmans

Août 2012