

# Qu'a fait le CEC Belgique pour les consommateurs en 2012 ?

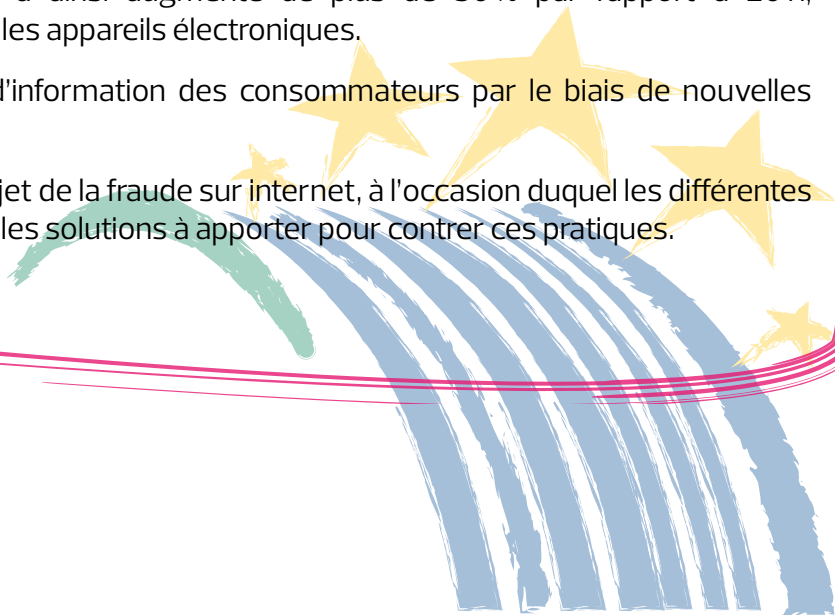


Plus de 5700 consommateurs se sont tournés vers le Centre Européen des Consommateurs Belgique (CEC) pour obtenir des conseils au sujet des achats qu'ils ont effectués dans les Etats membres de l'Union européenne, en Norvège ou en Islande.

Le nombre de questions et de plaintes a ainsi augmenté de plus de 30% par rapport à 2011, portant essentiellement sur les voyages et les appareils électroniques.

Le CEC a également assuré sa mission d'information des consommateurs par le biais de nouvelles brochures et d'une newsletter mensuelle.

Le CEC a enfin organisé un workshop au sujet de la fraude sur internet, à l'occasion duquel les différentes parties concernées se sont concertées sur les solutions à apporter pour contrer ces pratiques.



# Le CEC informe, conseille et résout les litiges transfrontaliers à l'amiable.

## Le CEC Belgique a aidé 5733 consommateurs en 2012.

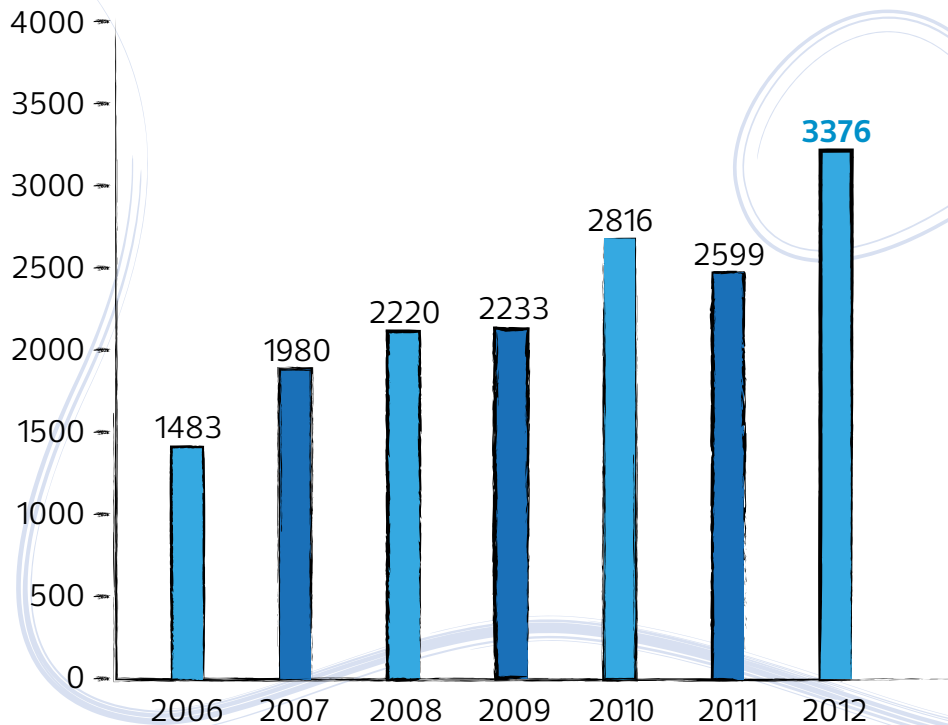
Le CEC Belgique fait partie d'un réseau européen (ECC-Net) qui est présent dans chaque pays de l'UE ainsi qu'en Norvège et en Islande.

Les consommateurs belges en litige avec un vendeur situé dans un autre Etat européen peuvent compter sur l'aide du CEC Belgique lorsque leurs démarches auprès de la partie adverse sont restées vaines. Le réseau des CEC prend contact avec le vendeur en vue de trouver un accord amiable. Si nécessaire, le dossier peut également être transmis à un service de médiation, une commission de litiges ou autres.

## Quelques chiffres:

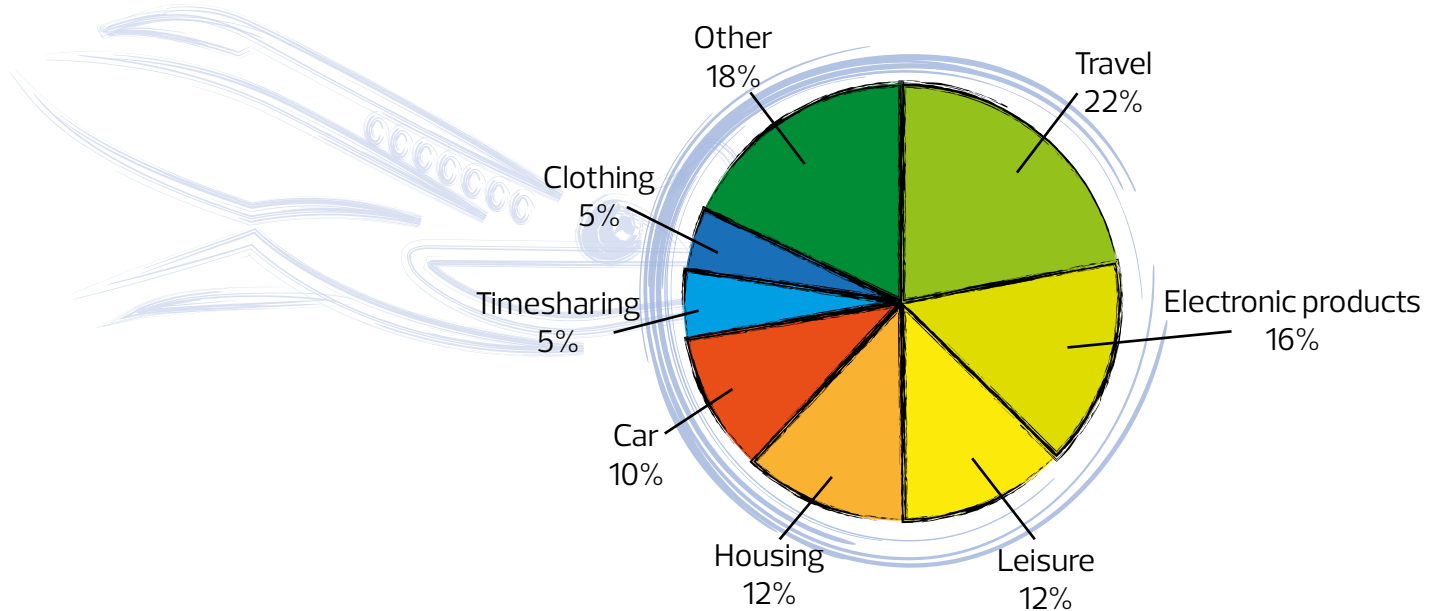
- Hausse de 30 % des dossiers traités par rapport à 2011;
- 2357 demandes d'informations;
- 3376 plaintes;
- 92 % des questions émanaient de consommateurs résidant en Belgique;
- La majorité des plaintes concernaient des vendeurs établis dans nos pays voisins et en Espagne;
- Les consommateurs étrangers en litige avec une société belge vivent principalement en France, aux Pays-Bas et au Luxembourg.

**Le nombre de dossiers traités a plus que doublé en 6 ans.**



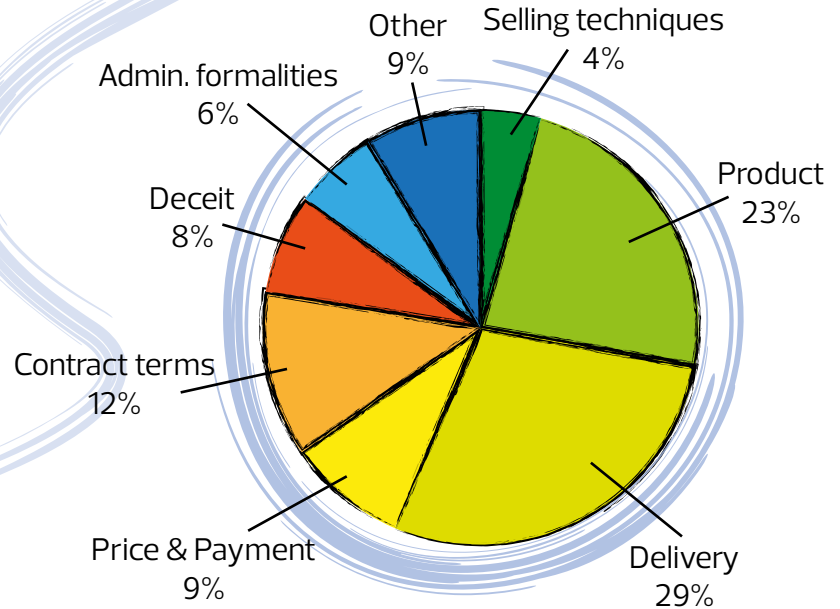
## La plupart des plaintes concernaient :

- des voyages (ex. problèmes de vol ou d'hôtel);
- des produits électroniques (ex. téléphones portables défectueux);
- des activités de détente (ex. tickets pour un spectacle annulé);
- l'habitat (ex. livraison de meubles non conformes);
- des véhicules (ex. immatriculation de voitures).



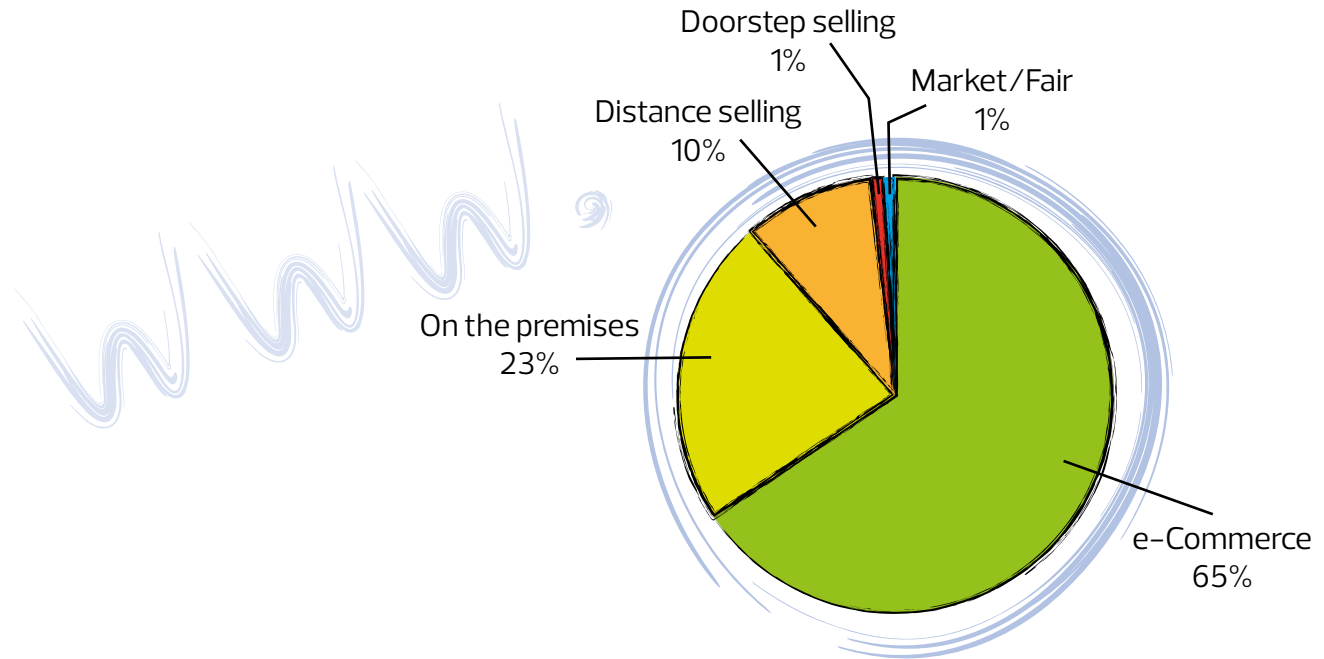
## La majorité des problèmes rencontrés portaient sur :

- la livraison du produit commandé (ex. livraison partielle ou défaut de livraison);
- le produit ou le service en tant que tel (ex. produit qui ne fonctionne pas);
- les clauses contractuelles (ex. résiliation d'un contrat);
- le prix (ex. suppléments inattendus);
- les formalités administratives (ex. immatriculation d'un véhicule);
- d'autres points comme les arnaques et les taxes.



## Les achats transfrontaliers litigieux ont été principalement effectués :

- par Internet ;
- en magasin au cours d'un voyage ;
- à distance, excepté Internet (ex. vente par téléphone).



# Le CEC informe les consommateurs au travers de son site internet et de ses brochures.

Parallèlement au traitement des plaintes, le CEC a également pour mission d'informer les consommateurs sur les droits qu'ils ont en cette qualité partout en Europe. Le site du CEC ([www.cecbelgique.be](http://www.cecbelgique.be)) est à cet égard un outil de première importance qui a été enrichi en 2012 de nombreux articles d'information.

La **newsletter** gratuite du CEC avait séduit 4007 consommateurs au 31 décembre 2012, ce qui représente une hausse de 20 % par rapport à 2011.

Les **brochures** visent également à informer préventivement les consommateurs. Celles qui ont été publiées en 2012 peuvent être commandées ou téléchargées gratuitement sur le site web du CEC.





# Workshop e-commerce

Le rapport e-commerce du réseau des CEC sur les achats en ligne transfrontaliers « [The European Online Marketplace – Consumer Complaints 2010-2011](#) » a été présenté le 24 octobre 2012 à l'occasion d'un séminaire sur le commerce électronique organisé par le CEC Belgique. Ce workshop s'est déroulé au sein de la Représentation de la Commission européenne en Belgique.

Différents intervenants tels que le SPF Economie, Emota et Atos ont participé à cet atelier, réfléchissant avec le CEC aux solutions à apporter contre la fraude sur le net dans le but de protéger davantage les consommateurs.



Le réseau des Centres Européens des Consommateurs a été mis en place par la Commission européenne pour informer les consommateurs et leur fournir une aide transfrontalière gratuite au sein de l'Union européenne.

Toute plainte peut être introduite via le formulaire en ligne disponible sur [www.cecbelgique.be](http://www.cecbelgique.be)



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

Avec le soutien de :



Co-funded by  
the European Union

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

Editeur responsable : Karen Ghysels  
Septembre 2013