

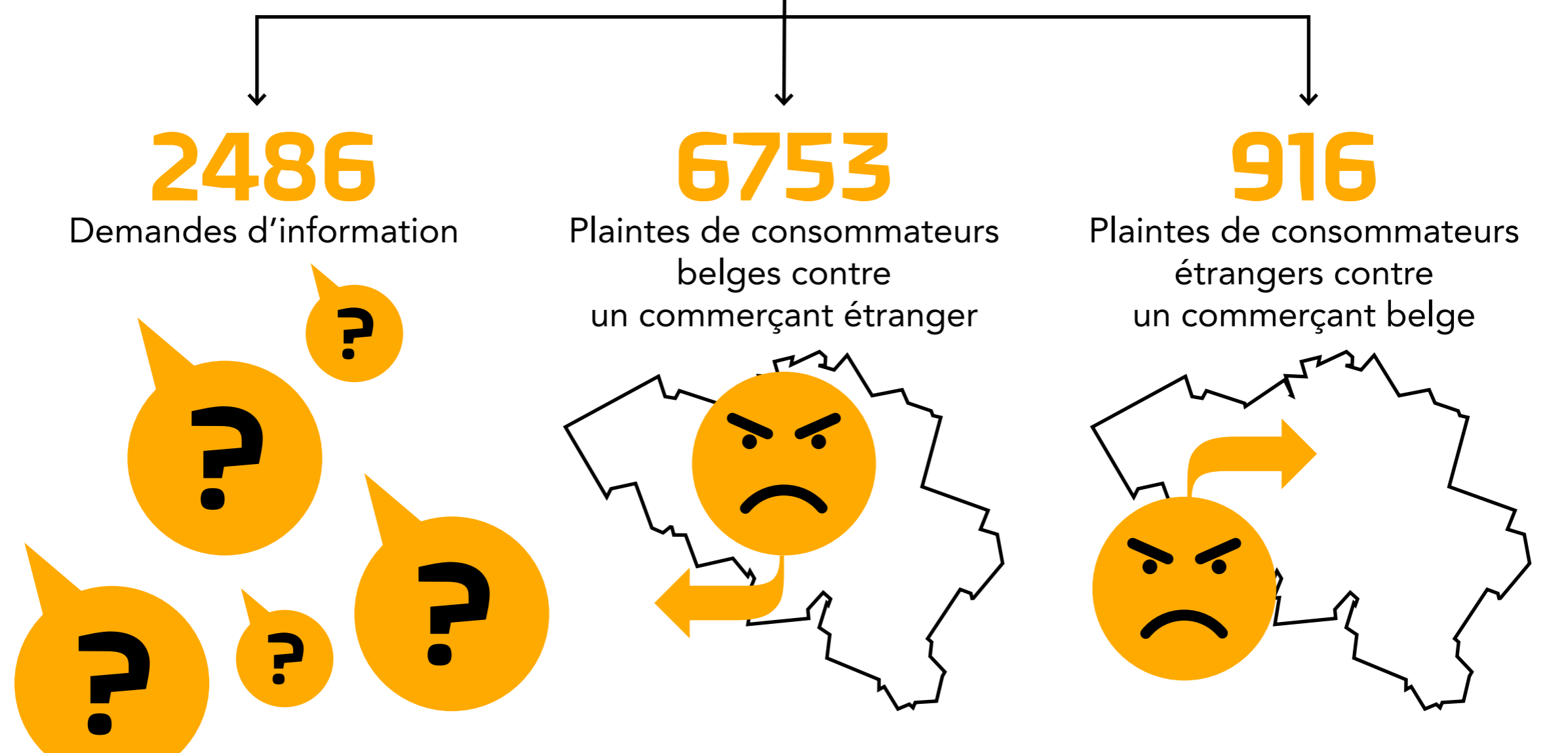
# CEC Belgique

## Le point sur 2017

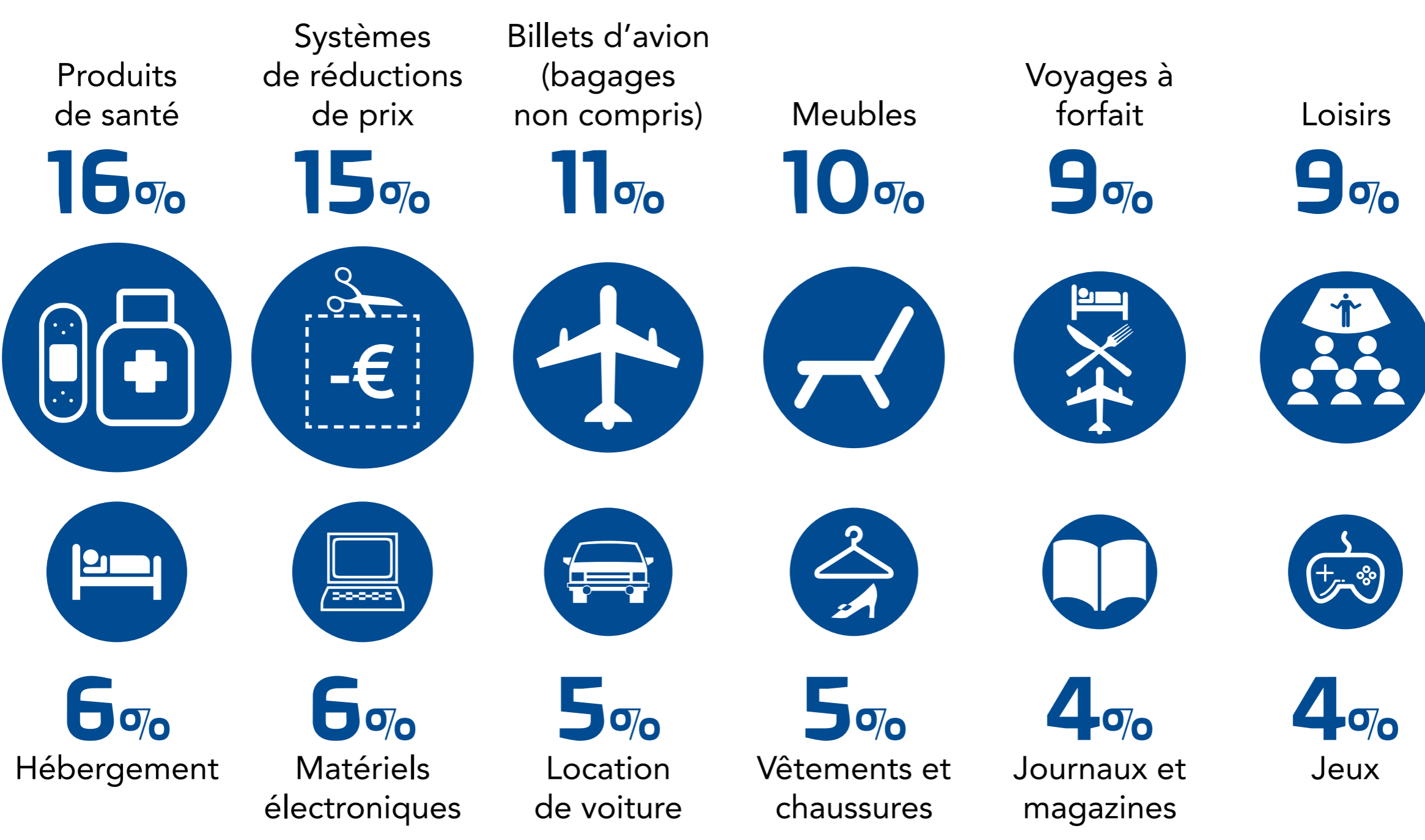
Le Centre Européen des Consommateurs Belgique aide et conseille gratuitement les consommateurs avant et après leurs achats dans un autre pays de l'Union européenne. Le nombre de questions et plaintes augmente d'année en année.

# 10.155

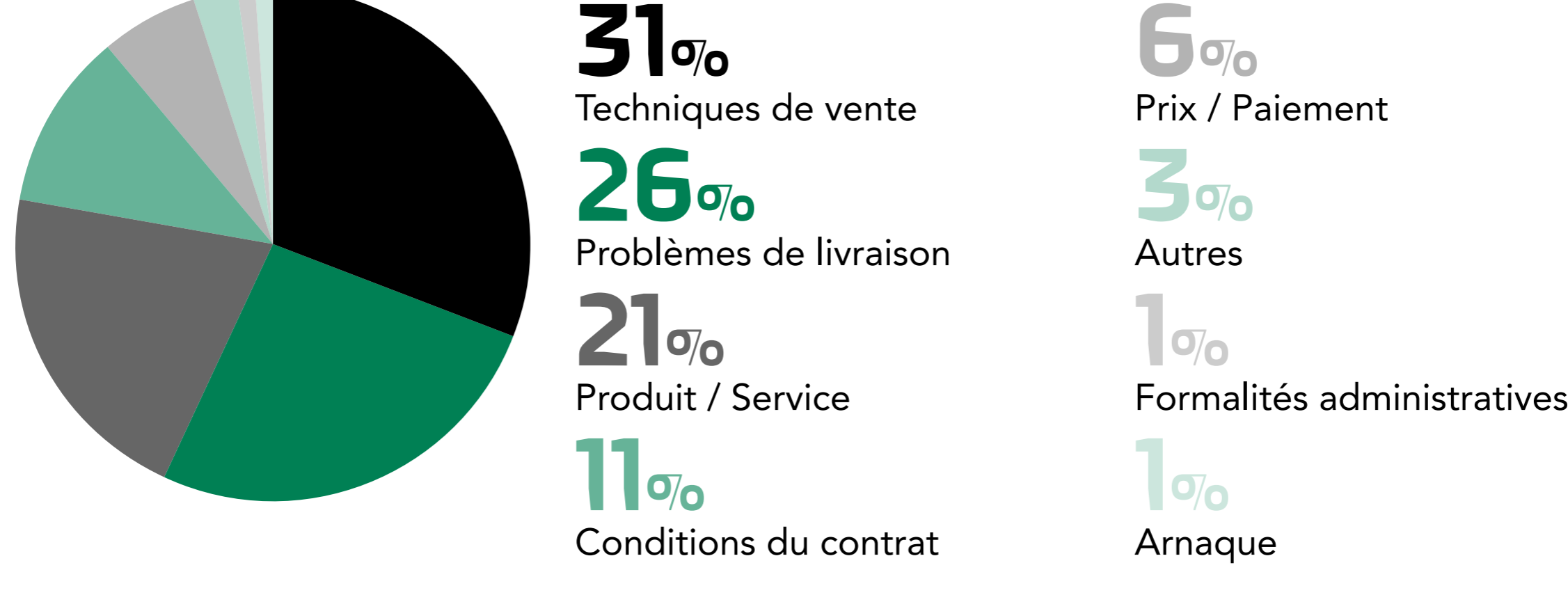
dossiers traités en 2017



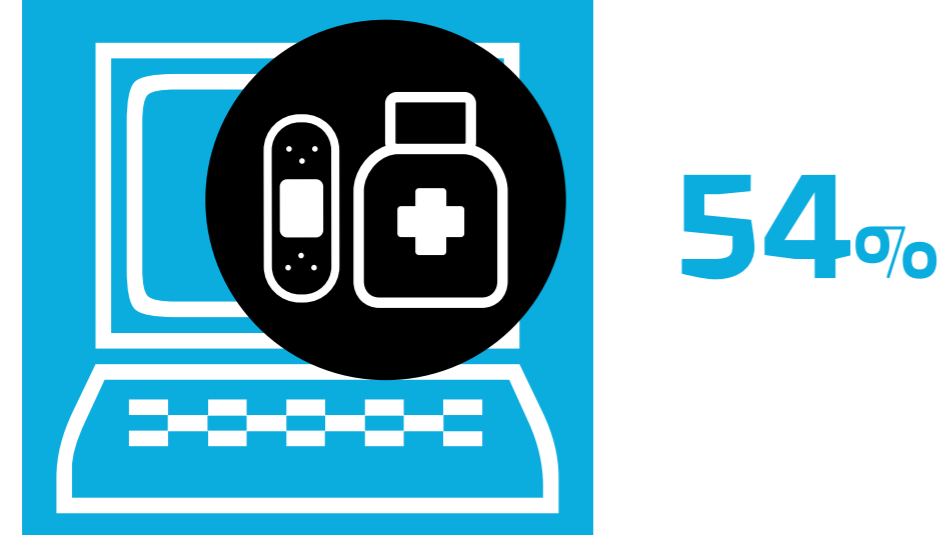
## Sur quels secteurs portaient les plaintes ?



## Sur quoi portaient les plaintes ?



## Les problèmes les plus fréquents



54% des plaintes liées à l'achat de produits de santé concernent les pratiques de vente en ligne. Via les médias sociaux, les consommateurs commandent des échantillons gratuits de produits de santé (masques de beauté, développeurs de muscles, etc.). Cette commande conduit en réalité à un abonnement payant caché. Plus d'infos sur notre site.



93% des consommateurs dont la plainte concernait les systèmes de réduction de prix ont été victimes de pratiques de vente trompeuses par téléphone. Ils avaient reçu un appel d'une société néerlandaise leur proposant une offre alléchante de remises de prix (sur des voyages par exemple). Les consommateurs sont censés recevoir plus d'informations par écrit avant de se décider. Mais ils reçoivent une facture car ils auraient souscrit implicitement à un abonnement. Il s'agit évidemment de pratiques de vente trompeuses. Plus d'infos sur notre site.

## Dans quels pays sont basés les vendeurs mis en cause par les consommateurs belges ?



## Quels consommateurs ont porté plainte contre des commerçants belges ?



## Quels sont les scores du CEC Belgique en 2017 ?

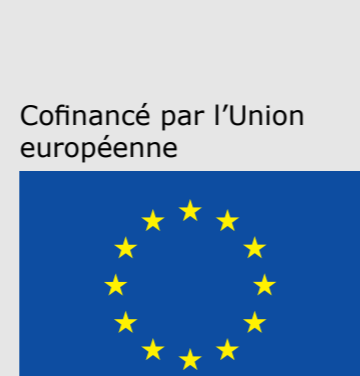


53% de dossiers résolus à l'amiable



84% de consommateurs satisfaits des services du CEC Belgique

CEC Belgique  
Rue de Hollande 13  
1060 Bruxelles  
+32 2 542 33 46  
info@cecbelgique.be  
www.cecbelgique.be



Aide et conseil pour les consommateurs en Europe

