



Les litiges de consommation avec un professionnel établi dans l'Union européenne

Vous avez par exemple acheté un DVD sur un site internet européen.

À la réception, vous ne pouvez pas l'utiliser.

Vous habitez dans une zone frontalière.

Vous avez commandé des fenêtres auprès d'un professionnel venu à votre domicile. On vous demande un paiement immédiat de votre commande.

À l'occasion d'un voyage dans un pays de l'Union européenne, vous avez acheté un appareil photo qui, à votre retour, s'avère inutilisable.

Ayez les bons réflexes !



Essayez, dans la mesure du possible de prendre contact avec le professionnel, par téléphone, par courrier, par e-mail, pour tenter de trouver un accord.

Sachez que vous disposez de certains recours

① Il existe depuis le 1^{er} janvier 2007, au niveau communautaire, un réseau de coopération administrative entre les États membres pour protéger les consommateurs contre les pratiques déloyales de certains professionnels établis dans d'autres États membres.

Pour pouvoir bénéficier de l'action de ce réseau, votre litige doit concerner les secteurs ou pratiques suivants : démarchage à domicile, crédit à la consommation, vente de voyages ou séjours à forfait, vente d'immeubles en temps partagé, vente à distance y compris de services financiers, garantie du bien acheté, publicité télévisuelle, indication de prix, clauses abusives dans les contrats, indemnisation des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol.

Vous pouvez adresser votre plainte, accompagnée de toutes les pièces justificatives à l'adresse suivante :

Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) – Bureau de liaison unique

Bureau 3A – Télédéc 252 – 59, Bd Vincent Auriol – 75703 Paris cedex 13

E-mail : bureau3A@dgccrf.finances.gouv.fr

Ce bureau analysera votre plainte. Si votre litige a toutes les caractéristiques d'une infraction intracommunautaire, votre dossier sera adressé au bureau de liaison unique du pays de l'Union européenne dans lequel est implanté le professionnel afin de faire cesser la pratique illicite (pratique susceptible de porter atteinte à d'autres consommateurs).

② Si votre litige ne vous paraît pas entrer dans ce cadre, vous pouvez faire appel au :

Centre européen des consommateurs France

Bahnhofplatz 3, 77694 Kehl – Allemagne

E-mail : service-juridique@cec-zev.eu

<http://www.cec-zev.eu>

Ce centre vous prêtera assistance si le professionnel est établi dans l'Union européenne (en Islande ou en Norvège), afin de vous donner tout conseil utile ou d'obtenir un règlement amiable de votre litige, tel qu'un remboursement si nécessaire. Il vous informera de vos droits si vous souhaitez saisir la justice.

Pour plus d'informations

- Le site internet de la DGCCRF : www.economie-gouv.fr/dgccrf
- Info Service Consommation : 3939 « Allô, Service public » (0,06 € la minute en moyenne à partir d'un téléphone fixe)
- Les associations de consommateurs de votre département
- L'Institut national de la consommation
- www.conso.net



59, bd Vincent Auriol – 75703 Paris Cedex 13

Mars 2014