

PROTECTION ÉCONOMIQUE



Litiges de consommation dans l'Union Européenne

Ce que vous devez savoir

Liens utiles :

Site de la commission européenne :
https://www.ec.europa.eu/info/topics/consumers_fr

Site du centre européen des consommateurs France :
<https://www.cec-zev.eu>

Pour plus d'information

www.economie.gouv.fr/dgccrf



dgccrf



dgccrf



dgccrf

DGCCRF, 59 boulevard
Vincent Auriol — 75703
Paris Cedex 13
T : 01 44 87 17 17

Ayez les bons réflexes !



Vous avez commandé un produit ou fait une réservation sur le site internet d'un professionnel établi dans l'Union Européenne, vous avez constaté que le produit ne correspond pas à votre commande et que vous ne pouvez pas l'utiliser.

Vous effectuez un voyage dans l'Union Européenne, vous avez loué un véhicule, au retour de celui-ci vous devez payer des frais supplémentaires.

Sachez que vous disposez de certains droits et recours

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 séjour 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 transmettre votre plainte accompagnée de toutes les pièces justificatives au pôle C de la DIRECCTE (Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi) du ressort de votre domicile (lien vers les DIRECCTE).

La DIRECCTE instruira votre dossier :

- si vous ne parvenez pas à résoudre un litige avec une entreprise située dans un autre pays de l'UE, en Islande ou en Norvège, vous pouvez transmettre votre réclamation au Centre européen des consommateurs-France (CEC France) qui essaiera d'obtenir une solution à votre litige auprès du professionnel ;

NB : les problèmes de livraison, de garantie ou de remboursement sont susceptibles de constituer des pratiques commerciales trompeuses quand bien même les pratiques seraient-elles mises en œuvre à l'occasion de l'exécution du contrat.

- si votre litige est susceptible de concerner également d'autres plaignants et de porter atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs, le pôle C transmettra votre réclamation au Bureau 3A de la Direction générale de la concurrence, consommation et répression des fraudes (DGCCRF).

Ce bureau analysera votre plainte. Si votre litige a les caractéristiques d'une infraction intracommunautaire, votre dossier sera adressé à l'autorité compétente du pays de l'Union Européenne dans lequel est implanté le professionnel pour qu'elle tente de faire cesser l'infraction.

Vous pouvez faire appel directement au Centre Européen des Consommateurs France (CEC France) en transmettant votre plainte accompagnée de tous les éléments justificatifs :

**Centre Européen des Consommateurs France
Bahnhofplatz 3, 77694 Kehl – Allemagne
E-mail : service-juridique@cec-zev.eu
Téléphone (de la France) : 0049 7851 991 48 0**

Le CEC France fait partie du réseau européen des CEC qui regroupe les instances chargées de solutionner les litiges entre les consommateurs et professionnels dans l'Union Européenne.