

LE RÉSEAU DES CENTRES EUROPÉENS DES CONSOMMATEURS



10 ans
au service des
consommateurs
européens
2005 - 2015

QUE FONT LES CEC?

Les Centres européens des consommateurs (CEC) fournissent des informations, des conseils gratuits et une assistance aux consommateurs ayant rencontré des problèmes lors d'achats transfrontaliers.

Les CEC opèrent dans les 28 pays de l'UE, en Norvège et en Islande.



En 2014 le site Web a reçu 3,5 millions de visites!

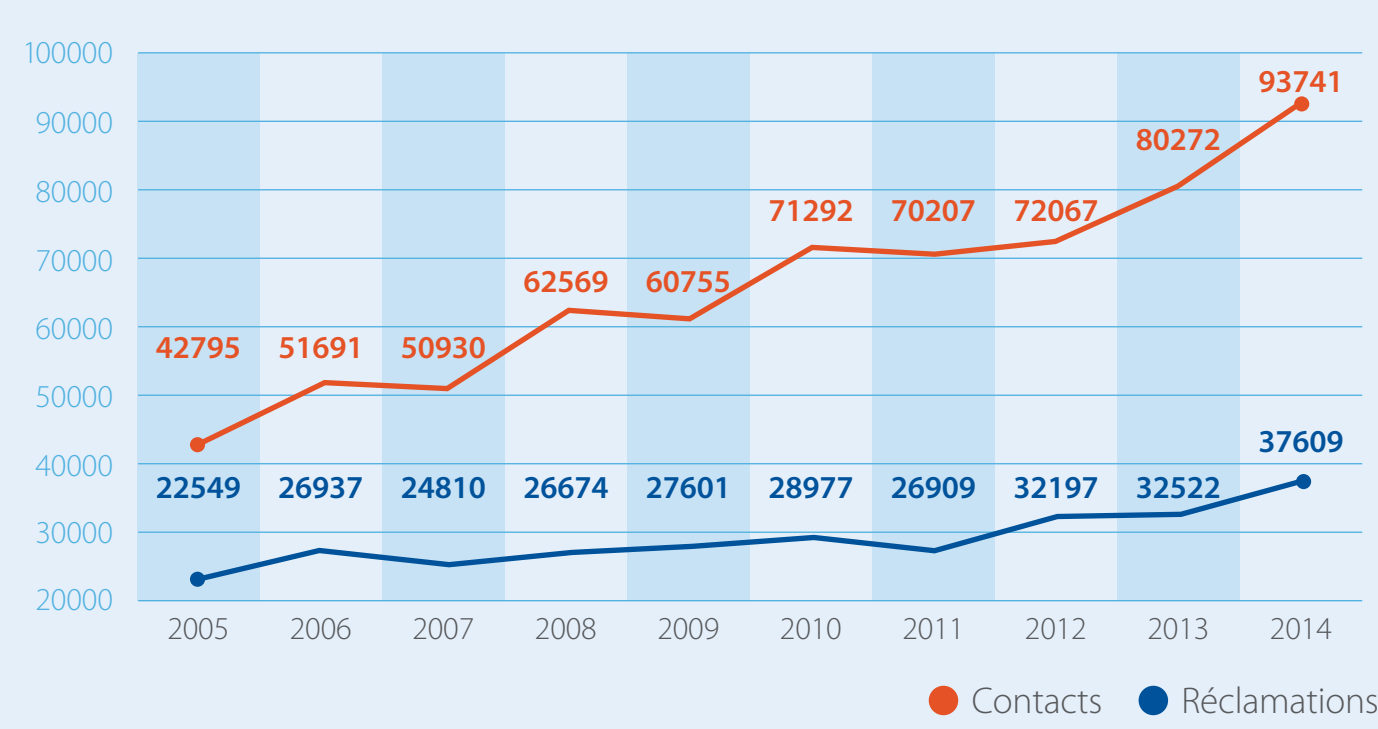
Consultez le site Web de votre pays!
<http://ec.europa.eu/consumers/ecc/>

COMMENT LES CEC TRAITENT-ILS LES RÉCLAMATIONS?

Pendant près de 10 ans, les CEC ont traité:

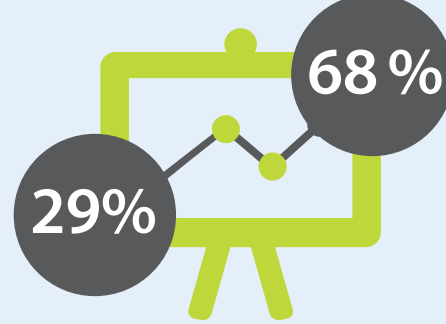
plus de 650 000 échanges avec des citoyens demandant des informations spécifiques
en hausse de 30 % sur 2 ans 2012-2014

près de 300 000 réclamations de consommateurs ayant besoin d'une assistance
en hausse de 16 % sur 2 ans 2012-2014



SUR QUOI LES RÉCLAMATIONS PORTENT-ELLES?

Le développement du commerce électronique au cours de la dernière décennie a eu une grande incidence sur le travail des CEC.



En 2005, **29 %** des réclamations étaient liées au commerce électronique.

En 2014: **68 %!**

Un tiers environ des réclamations concernent les voyages.

Les CEC offrent un service supplémentaire, en informant de manière proactive sur les droits des passagers.



Téléchargez l'application gratuite Travel-App pour



Android iPhone Windows
Téléphone



L'augmentation la plus frappante concerne les réclamations liées à la location de voitures.

(le chiffre a plus que doublé: **835** en 2010 et **1761** en 2014).

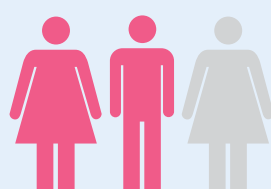


Les demandes d'aide des consommateurs concernent majoritairement des articles ou des services non livrés/fournis (15,2% des cas en 2014) ou défectueux (11,5% des cas en 2014).



LES CEC SONT EFFICACES

Plus de **deux tiers** des cas ont été résolus!



L'arrangement à l'amiable avec le professionnel est encouragé.

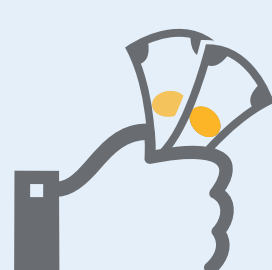
ET MAINTENANT?

À partir de janvier 2016, les acheteurs en ligne **pourront également résoudre leurs litiges avec des commerçants par le biais d'une plateforme électronique de résolution des litiges.**

Contactez votre CEC si vous souhaitez en savoir plus.

LE MARCHÉ UNIQUE NUMÉRIQUE

Les CEC facilitent le fonctionnement du Marché unique pour les consommateurs en ciblant les problèmes dans un environnement évolutif et fournissent des idées et des données pour l'élaboration des politiques.

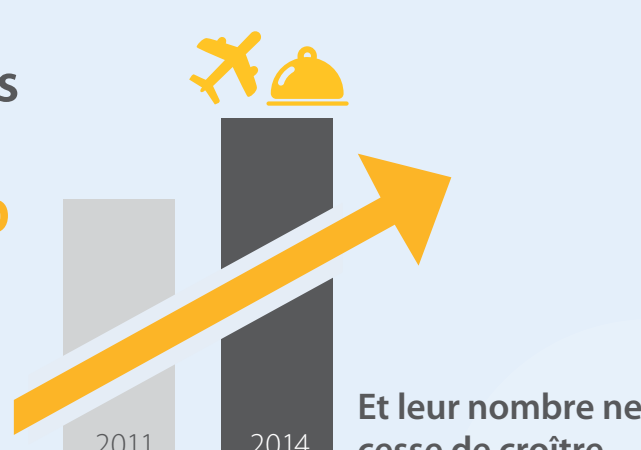


Les consommateurs peuvent faire des économies appréciables grâce au commerce transfrontalier - estimées à **12 milliards d'euros** par an en Europe - en ayant la possibilité de choisir parmi la gamme la plus complète de produits et services.

Les consommateurs doivent être protégés et avoir accès aux biens et services indépendamment de leur lieu de résidence et de leur nationalité.

Aujourd'hui, le défi majeur est de profiter pleinement d'un marché unique numérique.

Le nombre de consommateurs achetant en ligne **a augmenté de 50 %** depuis 2011 et il est particulièrement élevé en matière de transport et d'hébergement en hôtel.



Et leur nombre ne cesse de croître.

Les CEC représentent les intérêts des consommateurs.