

CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS BELGIQUE

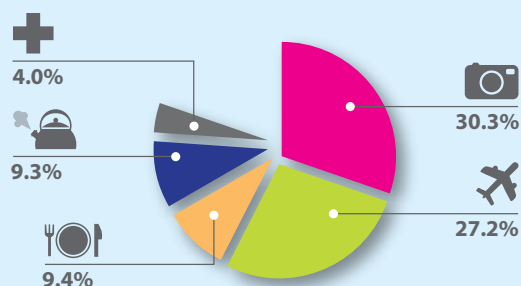
Les Centres Européens des Consommateurs (CEC) fournissent gratuitement de l'information, des conseils et de l'assistance concernant les problèmes liés au commerce transfrontalier dans les pays de l'UE, en Norvège et en Islande. Les CEC disposent de bureaux dans chacun de ces pays.

Le CEC de votre pays:

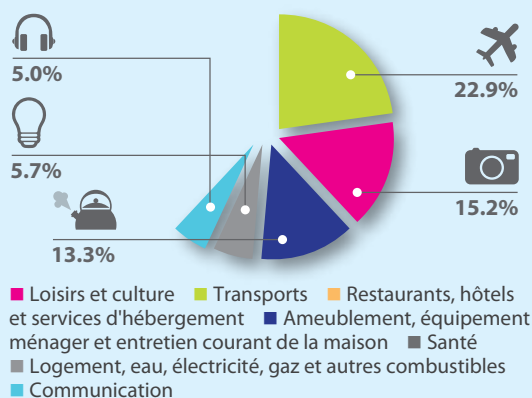
- vous informe concernant vos droits au regard des législations européenne et nationale relatives à la protection des consommateurs;
- vous conseille concernant les différentes manières de traiter votre réclamation;
- apporte une assistance à la résolution à l'amiable des litiges avec les commerçants à la suite d'un achat effectué à l'étranger;
- renvoie le consommateur vers un organe approprié si le CEC ne peut agir.

Les 5 secteurs totalisant le plus de réclamations

Consommateurs belges



Commerçants belges



Principales relations avec les autres pays en termes de réclamations

Réclamations déposées par des consommateurs belges auprès d'un commerçant d'un autre pays européen

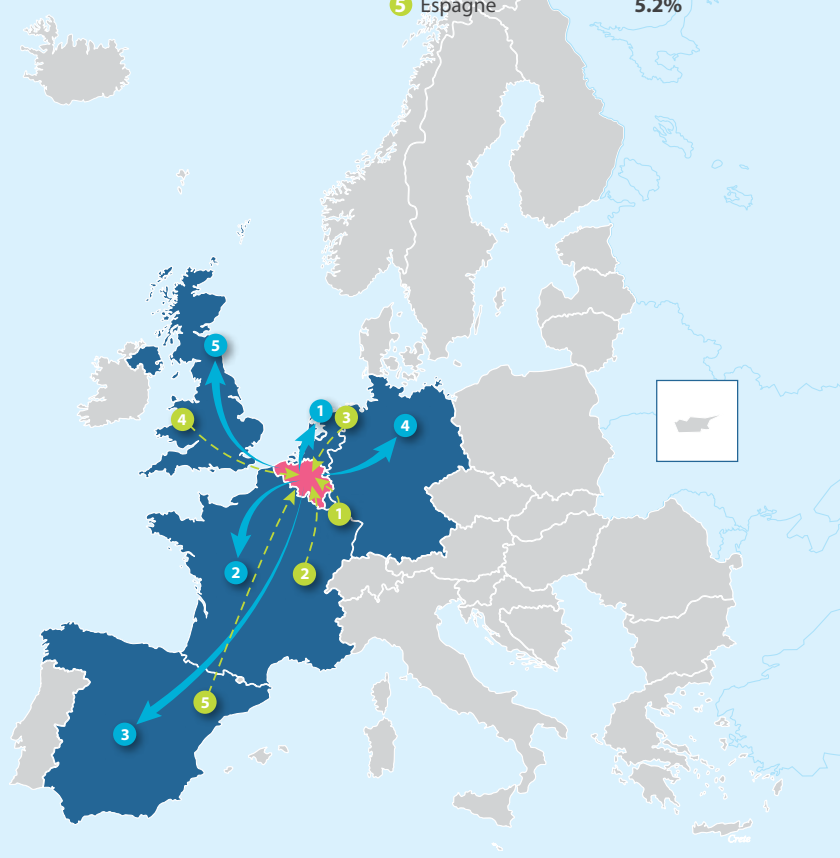
Les cinq pays européens dans lesquels les consommateurs belges ont déposé le plus de réclamations

1 Pays-Bas	26.0%
2 France	25.1%
3 Espagne	9.7%
4 Allemagne	9.0%
5 Royaume-Uni	7.7%

Réclamations déposées par des consommateurs européens auprès de commerçants belges

Les cinq pays européens totalisant le plus de réclamations déposées auprès de commerçants basés en Belgique

1 Luxembourg	31.0%
2 France	27.3%
3 Pays-Bas	14.5%
4 Royaume-Uni	6.3%
5 Espagne	5.2%



Contact

Centre Européen des Consommateurs
Rue de Hollande 13
1060 Bruxelles

Tél : +32 2 542 33 89

Fax : +32 2 542 32 43

e-mail : info@cecbelgique.be

<http://www.cecbelgique.be/>

Les récits que vous pouvez lire ci-dessous racontent de quelle manière le Centre Européen des Consommateurs de Belgique est venu en aide à des consommateurs belges dont les droits n'avaient pas été respectés dans le cadre de l'achat d'un bien ou d'un service transfrontalier.



Achats en ligne

Sportif avec style

Douglas a commandé sur internet un portefeuille et une veste auprès d'une entreprise d'articles sportifs basée à Naples (Italie) en septembre 2014. Bien que la somme de 116 euros ait été débitée de son compte, Douglas n'a jamais reçu les articles commandés. Soucieux de récupérer son bien, il a tout d'abord tenté de dialoguer avec l'entreprise napolitaine à l'aide de courriels et d'appels téléphoniques, sans succès.

Douglas s'est alors adressé à une association belge en vue d'obtenir une aide. Cette

dernière l'a orienté vers le Centre Européen des Consommateurs de Belgique. Aidé par des employés « à l'écoute et attentifs », Douglas a pu leur transmettre les preuves de son achat, ainsi que les courriels échangés avec l'entreprise napolitaine. Celle-ci d'abord réticente a fini par rembourser la somme due à notre consommateur. Douglas nous l'a affirmé, il est « pleinement satisfait » !



Livraison non conforme à la commande

Double installation d'un chauffe-eau

Alfred possède un appartement à Nice (France). Pour installer un nouveau chauffe-eau, il s'est adressé à une enseigne de la grande distribution française au cours de l'été 2014.

L'enseigne proposait un prix attrayant comprenant l'équipement et son installation. Malheureusement, les employés ont amené le mauvais produit et n'ont pas réussi à le mettre en place. Alfred a dû encore faire appel à l'enseigne qui a facturé une seconde fois ses services ! Malgré ses appels et courriels répétés, notre consommateur n'a pu obtenir

justice.

En faisant des recherches sur internet, Alfred a pu prendre contact avec le Centre Européen des Consommateurs de Belgique et constituer son dossier à l'aide des courriels, photos et devis qu'il avait conservés. Contactée par le centre, l'enseigne a alors accepté de dédommager notre consommateur et de lui restituer la somme due. Malgré ce fâcheux épisode, Alfred a tout de même conservé sa carte de fidélité du magasin !



Droits des passagers aériens

S'envoler vers les Caraïbes

Domenica avait prévu de longue date de passer les fêtes de fin d'années à Cuba, en décembre 2014. Ayant acheté ses billets auprès d'une compagnie aérienne française, elle devait se rendre à l'un des aéroports de la capitale avant de s'envoler pour les Caraïbes. Or, juste avant qu'elle ne parte pour Paris, Domenica a eu la surprise de recevoir un courriel l'avertissant que son départ avait été retardé de six heures !

À son retour de vacances, Domenica a contacté la compagnie en vue d'être dédommée. Face au silence de cette

dernière, elle s'est adressée au Centre Européen des Consommateurs de Belgique dont elle avait déjà entendu parler dans le cadre de son travail. Prise en charge par des employés « aimables et efficaces », elle a pu rapidement constituer son dossier et se voir proposer plusieurs offres de dédommagement de la part de la compagnie. Domenica peut s'envoler à nouveau !

