

# RAPPORT ANNUEL DU CEC BELGIQUE 2015

Le Centre Européen des Consommateurs (CEC) Belgique a le plaisir de vous présenter une synthèse des chiffres clés, des expériences vécues par les consommateurs et des activités de 2015.



Le CEC Belgique est un projet de la Commission européenne et a pour but d'informer les consommateurs qui effectuent des achats dans le marché intérieur et de leur prodiguer des conseils juridiques. Les problèmes transfrontaliers des consommateurs sont notre spécialité et la réussite de notre service gratuit repose sur notre réseau : dans tous les États membres européens, de même qu'en Islande et en Norvège, il y a un CEC avec lequel nous collaborons quotidiennement.



# SOMMAIRE

## **04 — Un bref aperçu de nos dossiers**

Quels problèmes ont rencontré les consommateurs et comment les avons-nous aidés?

## **10 — Quelques cas significatifs**

Nous nous attardons sur 4 dossiers ayant attiré notre attention en 2015.

## **17 — Ces consommateurs ont-ils été satisfaits de nos services?**

Oui ! On ne peut que s'en réjouir!

## **19 — Qu'avons-nous fait en 2015 pour améliorer notre notoriété?**

Site web, réseaux sociaux, nouveau logo, brochures téléchargeables, évènements ... autant de canaux exploités pour mieux atteindre les consommateurs.

## **27 — Plateforme pour la résolution en ligne des litiges**

La nouvelle plateforme européenne pour régler en ligne des litiges sans passer par la justice. Curieux de connaître le rôle qu'y joue le CEC Belgique?

## **29 — Quelles activités le CEC Belgique a-t-il entreprises avec ses partenaires?**

Un projet tel que le CEC Belgique a besoin de partenaires pour atteindre son but.

## **32 — Que pouvez-vous attendre de nous en 2016?**

Tout rapport annuel se termine par de bonnes intentions pour l'année suivante.

# UN BREF APERÇU DE NOS DOSSIERS

Quels problèmes ont rencontré les consommateurs et comment les avons-nous aidés?

4404 consommateurs belges ont reçu un conseil juridique ou une aide pour un problème individuel avec un commerçant à l'étranger. Dans le cadre de ces plaintes, nous avons examiné ce que le consommateur avait acheté à l'étranger, par quelle méthode et quel était l'objet de la plainte.

### Qu'avons-nous pu constater ?

- Les passagers aériens qui s'adressent au CEC le font suite à un retard, une annulation ou un overbooking.
- 63 % des consommateurs belges ont acheté en ligne sur un web shop étranger. Et 13 % ont fait un achat dans un magasin à l'étranger.
- Le CEC Belgique a reçu en 2015 deux fois plus de plaintes relatives à la télévente qu'en 2013. Ceci représente 20 % de nos dossiers. Les télévendeurs sont établis aux Pays-Bas et approchent essentiellement des consommateurs néerlandophones. Ces vendeurs retors appellent le consommateur belge et lui offrent par exemple un livre d'essai gratuit. Ce n'est que plus tard que le consommateur se rend compte que cette offre est assortie d'un abonnement.

# 1944

**demandes d'information**

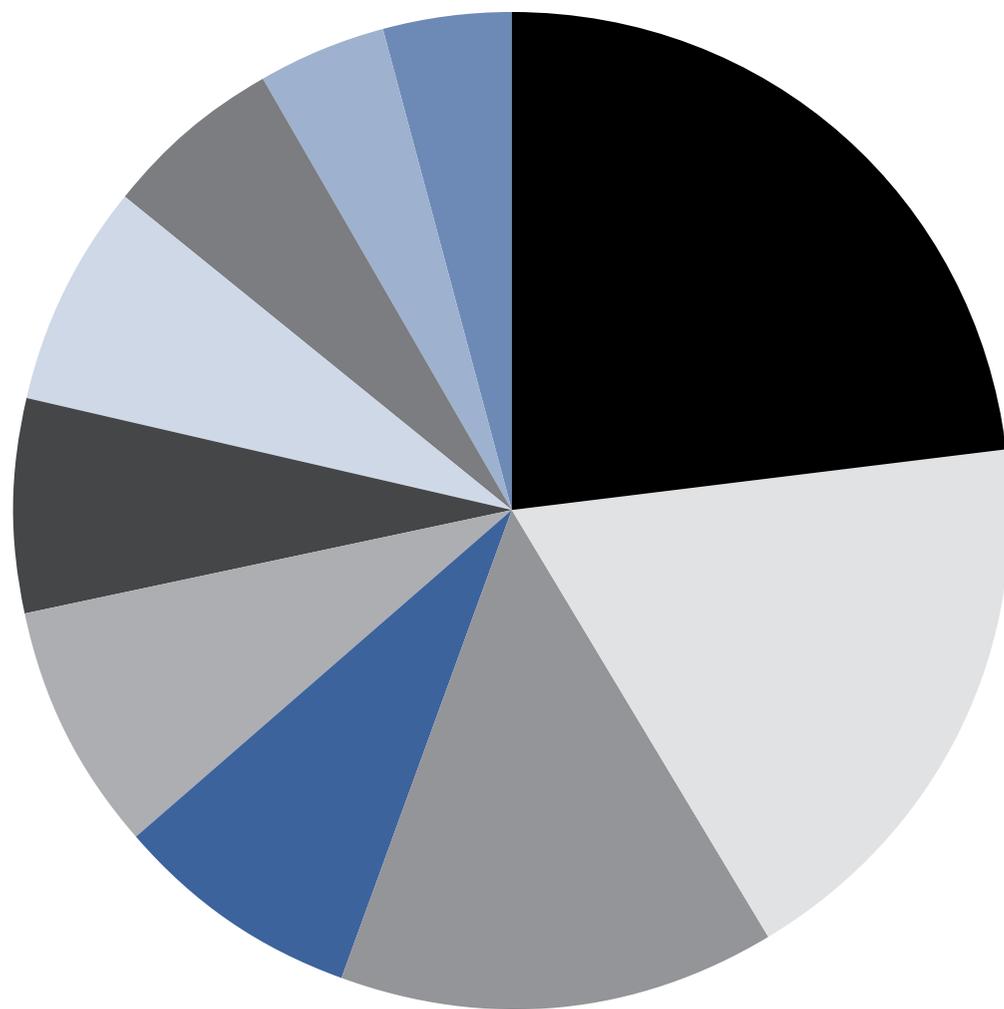
# 4404

**plaintes de consommateurs belges contre un commerçant étranger**

# 913

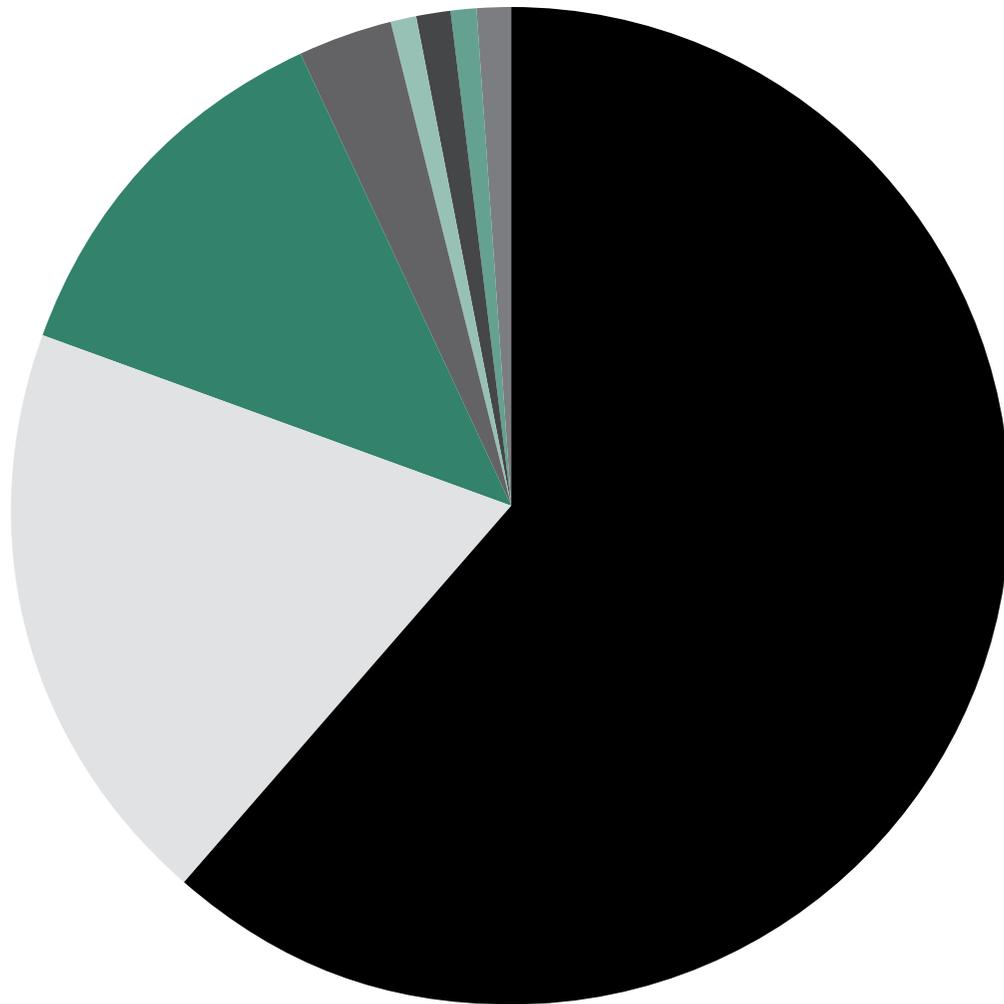
**plaintes de consommateurs étrangers contre un commerçant belge**

## Qu'a acheté le consommateur belge à l'étranger ?



- 23 % ● billets d'avion
- 18 % ● livres de mots croisés
- 14 % ● meubles et produits électroniques
- 8 % ● soins de santé (échantillons gratuits)
- 8 % ● location de vacances
- 7 % ● vêtements et chaussures
- 7 % ● location de voiture
- 6 % ● gsm et internet
- 4 % ● voyages organisés
- 4 % ● timeshare

## Comment le consommateur a-t-il fait son achat à l'étranger?



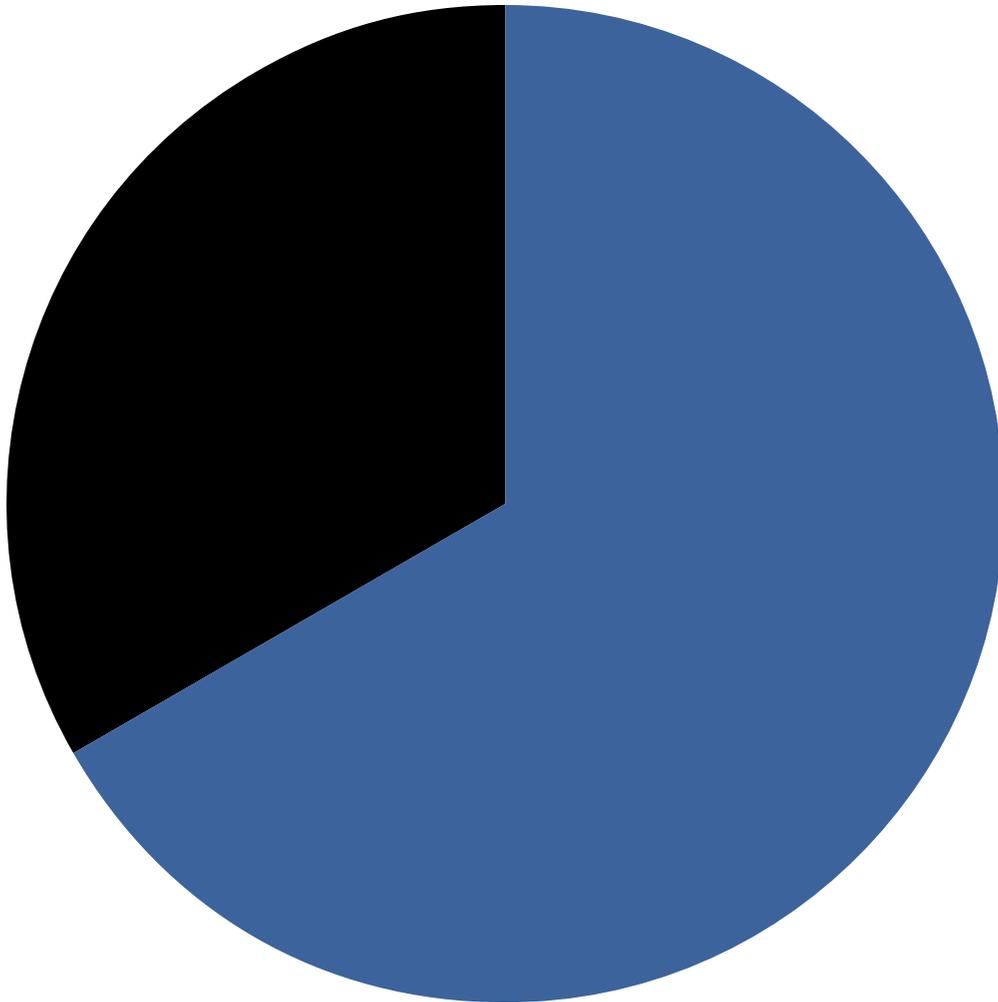
- 64 % ● en ligne
- 20 % ● par téléphone
- 13 % ● en magasin
- 3 % ● autres
- 1 % ● sur une bourse
- 1 % ● démarchage à domicile
- 1 % ● enchères sur Internet
- 1 % ● enchères

## Sur quoi portaient les plaintes ?



- 27 % ● livraison
- 23 % ● techniques de vente
- 22 % ● produit ou service lui-même
- 12 % ● conditions du contrat
- 8 % ● prix/paiement
- 4 % ● autres
- 2 % ● arnaque
- 1 % ● formalités administratives
- 1 % ● discrimination

Comment le réseau des CEC a-t-il aidé ces consommateurs?



**2/3**

Une solution à l'amiable a pu être trouvée dans deux cas sur trois.

# QUELQUES CAS SIGNIFICATIFS

**Nous nous attardons sur 4 dossiers ayant attiré notre attention en 2015.**

# #1

Monsieur D. lit qu'il a droit à un cashback de 10 €. Il veut bien sûr en profiter et remplit de suite ses coordonnées... sans lire les conditions de cette offre.

Un consommateur, Monsieur D., réserve un vol sur le site Internet de Ryanair. Une fois sa réservation confirmée, un message apparaît automatiquement dans lequel il se voit offrir, en tant que client de Ryanair, un cash back de 10 euros. Monsieur D. clique sur le lien et arrive sur une page où figurent, en grand, différents logos et illustrations de Ryanair. Il y est écrit qu'en tant que client de la société, il peut bénéficier d'un cash back de 10 euros.

Comment? C'est très simple. Monsieur D. doit simplement compléter ses données personnelles, dont son numéro de carte de crédit, cocher la case « accepter les conditions générales » et cliquer sur le bouton « continuer ». Monsieur D. ne veut pas laisser passer cette occasion et introduit ses données, sans accorder d'attention aux détails de l'offre. Sous la case concernant l'acceptation des conditions générales, il est en effet précisé en petits caractères qu'il s'agit d'une adhésion à l'essai au programme de Vive Les Réduc. Celle-ci débouche automatiquement sur un abonnement payant, sauf si le consommateur se rétracte dans les 30 jours.



# #1

Il ne se rend pas compte qu'il a souscrit à un abonnement payant qu'il peut annuler dans les 30 jours. Mais le mail de confirmation qui contient cette information arrive dans sa boîte spam.

↑

L'e-mail de confirmation contenant cette information ayant atterri dans la boîte 'courrier indésirable' de Monsieur D., cette option lui a complètement échappé.

Lorsque Monsieur D. vérifie le relevé de dépenses de sa carte de crédit, il constate que la somme de 19,95 euros a été prélevée depuis plusieurs mois déjà par Vive Les Réduc, la société dont le nom et le logo n'apparaissaient que très discrètement sur l'offre d'origine. Monsieur D. demande immédiatement des explications à l'entreprise et apprend, à son grand étonnement, qu'il a souscrit un abonnement avec lequel il bénéficie de réductions chez différents partenaires. Suite aux plaintes de Monsieur D., l'entreprise met fin au contrat mais ne rembourse pas les montants déjà perçus.

**Ce n'est qu'après l'intervention du CEC Belgique que Vive Les Réduc accepte de rembourser tous les montants perçus à Monsieur D.**

# #2

Casasky a laissé un grand nombre de voyageurs sur le carreau. La raison ? Un « manque de capacité au niveau de ses partenaires et l'impossibilité de trouver une autre solution en raison de la haute saison ».

Casasky est un site Internet allemand qui vend des billets d'avion. Toutefois, Casasky n'indique pas quelle compagnie aérienne assurera le vol. Ce n'est que juste avant le départ que cette information est communiquée aux voyageurs.

En juin 2015, Casasky a subitement annulé toutes les réservations pour les vols prévus en 2015.

Ce faisant, Casasky a laissé de nombreux voyageurs sur le carreau. La raison ? Un « manque de capacité chez ses partenaires et l'absence de solutions alternatives compte tenu de la haute saison. »

**Cette explication est inacceptable. L'annulation de ces vols n'étant pas imputable à un cas de force majeure, Casasky devra en supporter les conséquences.**

# #3

Madame Y. a été contactée par téléphone par un vendeur néerlandais. Celui-ci lui proposait un livre de mots croisés gratuits. Ou bien était-ce un abonnement payant?

Madame Y. est approchée au téléphone par un vendeur néerlandais au sujet d'une revue de jeux gratuite. Le vendeur, très enthousiaste, jongle avec les mots tels que « gratuit » et « fantastique ». Madame Y n'est pas contre le fait de recevoir un exemplaire d'essai gratuit et dit « oui ». Quelques mois plus tard arrive dans sa boîte aux lettres une revue de jeux avec un ordre de paiement. Elle s'en effraie et contacte la société. Il apparaît qu'elle a dit « oui » par téléphone pour un abonnement payant à des revues de jeux et qu'elle n'a pas fait usage de son délai de réflexion. Celui-ci est de 14 jours et commence à courir au moment de la livraison de l'exemplaire d'essai. Or Madame Y n'a reçu aucun exemplaire d'essai. Le vendeur étant établi aux Pays-Bas, elle contacte le CEC. Celui-ci conseille à Madame Y. de demander l'enregistrement de l'entretien téléphonique afin de vérifier s'il y a bien eu un accord. Et si oui, d'invoquer l'absence d'informations sur le délai de réflexion afin que l'accord puisse être annulé.

**L'intervention du CEC s'avère heureusement positive dans 90 % des dossiers, mais cette pratique n'en est pas moins déplorable.**

# #4

Monsieur T. a simplement consulté le site de Fatkiller. Pourtant il recevra une première livraison, accompagnée d'une facture !

Monsieur T. surfe sur Internet et clique sur l'une des nombreuses bannières publicitaires proposant des échantillons gratuits de produits d'amaigrissement. Si c'est gratuit, pourquoi ne pas essayer ? Il aboutit sur le site Internet de l'entreprise Fatkiller, mais se ravise et referme l'onglet. Il reçoit néanmoins une première livraison avec une facture de 20 euros et un deuxième envoi pour 99 euros ! Monsieur T. découvre alors qu'il a pris, sans le vouloir, un abonnement à des produits d'amaigrissement.

L'entreprise Fatkiller/Aliaz Cooperation SIA., qui opère aussi sous les noms DragonSlimxtreme et Shin Mau et qui est établie en Lettonie, appâte les consommateurs belges avec des produits d'amaigrissement gratuits via des publicités sur Facebook.

Certains consommateurs avaient simplement cliqué sur l'annonce dans l'idée de consulter l'offre, mais ont malgré tout reçu un colis envoyé par Fatkiller/Aliaz Corporation SIA. D'autres, qui avaient pourtant interrompu rapidement la procédure de commande, ont subi le même sort.



# #4

Une société ne peut envoyer à un consommateur un produit qu'il n'a pas explicitement commandé.



**Il s'agit clairement, dans le cas présent, d'une vente forcée, une pratique interdite par la législation européenne. Une entreprise ne peut pas envoyer à un consommateur des produits qu'il n'a pas expressément commandés.**

**Le CEC a conseillé au consommateur de signaler à l'entreprise qu'il s'agit d'une vente forcée, qu'il ne souhaite rien recevoir ni payer et qu'ils peuvent venir récupérer les produits.**

**Fatkiller n'est pas, tant s'en faut, la seule entreprise à appâter les consommateurs avec des échantillons gratuits de produits pour maigrir ou augmenter la masse musculaire, ou de produits de beauté. Soyez donc vigilants.**

**CES CONSOMMATEURS ONT-ILS  
ÉTÉ SATISFAITS  
DE NOS SERVICES ?**

**Oui! On ne peut que s'en réjouir!**

# 80%

**des consommateurs sont satisfaits des services du CEC Belgique, trouvent que nous sommes aimables et serviables et recommanderaient nos services à des amis ou des membres de leur famille. On ne peut que s'en réjouir!**



«Je souhaite vous remercier pour tous les efforts que le CEC et vous avez faits. Sans vous et votre intervention, je n'aurais jamais reçu le remboursement auquel j'avais droit.»



«Un grand merci pour la rapidité de traitement. Je suis plus que satisfait de vos services!»



«Pouvons-nous vous remercier chaleureusement pour votre intervention et la résolution de notre problème?»



«Merci!!!! Un soulagement d'en être sorti. Je n'hésiterai pas à liker votre page Facebook ;-))»



«Vous êtes formidables! Merci à vous.»



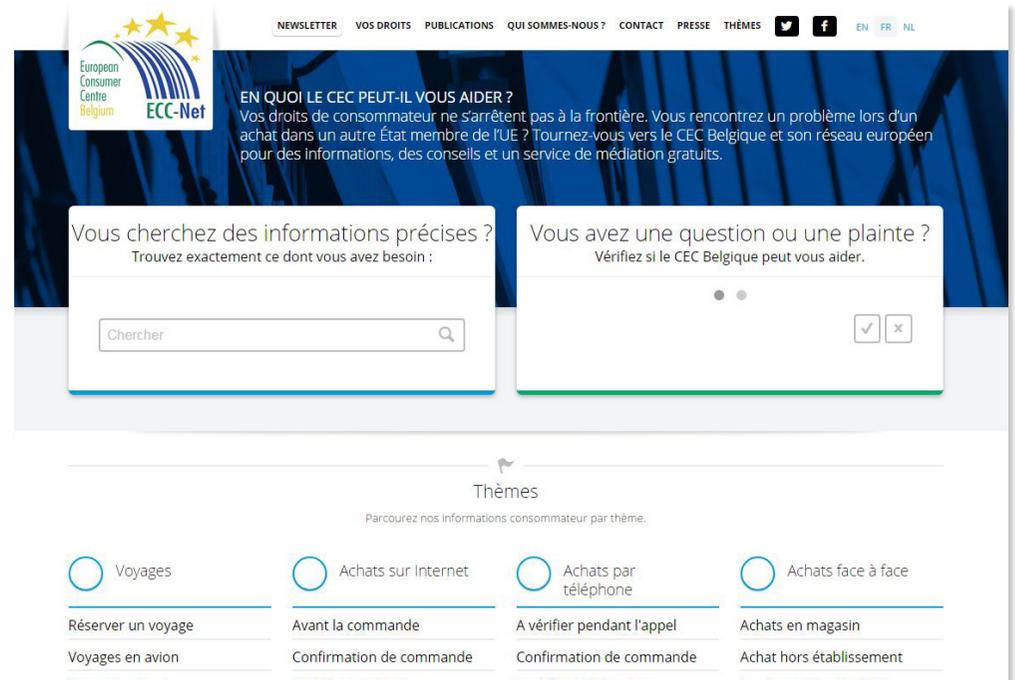
«Merci pour votre intervention car, en tant que simple consommateur, je n'y serais jamais arrivé, ce pourquoi je vous remercie sincèrement.»

# QU'AVONS-NOUS FAIT, POUR AMÉLIORER NOTRE NOTORIÉTÉ ?

Site web, réseaux sociaux, nouveau logo, brochures téléchargeables, événements ... autant de canaux exploités pour mieux atteindre les consommateurs.

## Nouveau site web

De nombreux consommateurs découvrent le CEC Belgique via notre site Internet. Tout au long de l'année 2015, et ce n'est pas encore terminé, nous avons préparé un tout nouveau site Internet pour permettre aux consommateurs d'accéder encore plus facilement à toutes les informations utiles. [www.cecbelgique.be](http://www.cecbelgique.be)



**Le site du CEC Belgique informe le consommateur qui achète dans un autre pays de l'UE, en Norvège ou en Islande.**

## Toujours plus moderne et numérique

Le CEC Belgique a emménagé, en 2015, dans des bureaux modernes et aérés et a reçu un tout nouveau logo avec comme slogan 'Aide et conseil aux consommateurs en Europe'.



**159.521**  
nombre de visiteurs sur  
le site Internet en 2015

**5432**  
personnes inscrites  
à notre newsletter

**499**  
abonnés sur Facebook

**205**  
abonnés sur Twitter

## Nous sommes présents sur les médias sociaux

[www.facebook.com/ECCBelgium](http://www.facebook.com/ECCBelgium)

facebook

**CEC Belgique**  
Gepubliceerd door lbt Ben [?] · 5 november 2015 · 🌐

Nous constatons une recrudescence de plaintes concernant des échantillons gratuits commandés sur Internet. De telles commandes débouchent en réalité sur des abonnements onéreux. Vous êtes dans le cas ? Lisez notre article pour savoir comment réagir face à cette arnaque.  
<http://www.cecbelgique.be/echantillons-gratuits-sur-interne...>

Vertaling bekijken



**Echantillons gratuits sur Internet : gare à l'arnaque**  
Comment récupérer votre argent si vous êtes tombé dans le piège ?

CECBELGIQUE.BE | DOOR ECC-NET - EUROPEAN C...

**CEC Belgique**  
Gepubliceerd door Karen Mentens [?] · 26 oktober 2015 · 🌐

Aujourd'hui, nous accueillons 19 nouveaux conseillers juridiques de toute l'Europe. Ils viennent renforcer le réseau des Centres Européens des Consommateurs, constitué de 30 centres au service des consommateurs européens.

Vertaling bekijken



[twitter.com/ECCBelgium](https://twitter.com/ECCBelgium)

twitter

**ECC Belgium** @ECCBelgium · 27 apr.  
#euro2016tickets - Evitez les sites de revente, vous risquez des mauvaises surprises. Achetez en tout sérénité via [uefa.com/uefaeuro/ticke...](http://uefa.com/uefaeuro/ticke...)

**ECC Belgium** @ECCBelgium · 27 apr.  
Nog geen #euro2016tickets? Opgepast voor oneerlijke praktijken van doorverkoop! Betrouwbare tickets via [uefa.com/uefaeuro/ticke...](http://uefa.com/uefaeuro/ticke...)

**ECC Belgium** @ECCBelgium · 22 apr.  
Qu'utilisez-vous lors de vos courses ? #Sacplastiques ou #réutilisable ? #JournéeDeLaTerre #EarthDay @EU\_Consumer



**Plastic bags in the EU**  
Where are they forbidden to be given out by sellers?

**World Earth Day**

Uw consumentenrechten stoppen niet aan de grens!

Hulp met advies  
Für consumenten  
in Europa

EU aid  
financed by the  
European Union

## Nous avons même réalisé notre première vidéo!

Elle porte sur la thématique des garanties. Elle vous explique en court les droits que vous avez et la manière de résoudre un litige. Et ce, presque sans devoir lire!

[www.cecbelgique.be/pas-envie-de-lire-nos-articles-sur-la-garantie-regardez-notre-film-s83251.htm](http://www.cecbelgique.be/pas-envie-de-lire-nos-articles-sur-la-garantie-regardez-notre-film-s83251.htm)



## ECC 4 students!

Notre groupe cible en 2015, ainsi qu'en 2016, ce sont les étudiants. Ils consomment de plus en plus jeunes et n'ont pas peur d'acheter (en ligne) à l'étranger. Nos jeunes voyagent, utilisent des apps et des jeux, achètent de la musique et des livres, et cela ne va pas toujours sans problèmes. Il est donc important qu'ils sachent, eux aussi, que le CEC est là pour les aider. Nous avons distribué, via les autorités flamandes, des sous-verres humoristiques dans les universités, hautes écoles et clubs d'étudiants flamands dans le but d'interpeller les étudiants.

[www.eccbelgie.be/ecc4students-p11221.htm](http://www.eccbelgie.be/ecc4students-p11221.htm)



Nous avons distribué de chouettes sous-verres dans les universités, écoles supérieures et clubs étudiants flamands. La même opération est prévue pour 2016 du côté francophone.

## L' ECC-Net Travel App

Pendant le grand exode des vacanciers, le CEC Belgique s'est rendu à Brussels Airport pour distribuer des étiquettes de bagages écologiques et des cartes postales de l'ECC-Net Travel App. Cette app a été développée par le réseau et mise à jour en 2015. Elle donne un aperçu des droits des consommateurs en Europe et les traduit dans toutes les langues de l'UE. Et elle peut être utilisée offline.



Les 1er et 2 juillet, le CEC Belgique est allé à la rencontre de voyageurs au départ de Brussels Airport afin de leur offrir une carte postale sur l'ECC-Net Travel App et de bons conseils.

## Campagne européenne sur les droits des passagers

La Commission européenne a mené une campagne sur les droits des passagers. Pour clôturer cette campagne, elle a installé un stand d'information dans la gare de Bruxelles Midi. Le CEC Belgique y était présent, lui aussi avec des brochures et autres matériels promotionnels. La commissaire européenne Bulc et Madame Galant, alors ministre belge de la Mobilité, ont honoré cette initiative par une visite.



La commissaire européenne Bulc et l'ancienne ministre de la Mobilité Galant se sont entourés de brochures, étiquettes de bagages et folders du CEC Belgique.

# PLATEFORME POUR LA RÉOLUTION EN LIGNE DES LITIGES

La nouvelle plateforme européenne pour régler en ligne des litiges sans passer par la justice. Curieux de connaître le rôle qu'y joue le CEC Belgique ?

## Plateforme ODR pour la résolution en ligne des litiges de consommation

Que faire si le CEC ne trouve pas de solution à l'amiable face à un problème rencontré par des consommateurs? Il existe alors la possibilité d'une résolution alternative, extrajudiciaire des litiges via des instances, agréées par le SPF Économie sur la base de critères de qualité, qui règlent efficacement et à moindres frais les litiges des consommateurs. Ces instances peuvent émettre un avis neutre, contraignant ou non, sur un litige si les parties ne parviennent pas à une solution.

En 2015, la Commission européenne s'est activée à développer une plateforme en ligne qui met toutes les instances agréées en Europe à la disposition des consommateurs européens. En 2016, les consommateurs pourront accéder à cette plateforme pour soumettre un problème concernant un achat en ligne en Europe. Le CEC Belgique a été désigné comme point de contact ODR pour guider les instances concernées, les commerçants et les consommateurs sur la plateforme. Nous sommes ravis de cette désignation.

**ONLINE DISPUTE RESOLUTION**  
European Commission official website

The Online Dispute Resolution website is an official website managed by the European Commission dedicated to helping consumers and traders resolve their disputes out-of-court.

DE	Deutsch	ET	eesti
EN	English	ES	Español
HR	hrvatski	IT	italiano
LV	latviešu	HU	magyar
NL	Nederlands	PL	polski
RO	română	SK	slovenčina
FI	suomi	SV	Svenska

Choose your language

Règlement en ligne des litiges ACCUEIL À PR

**À propos du site**  
Si vous avez un problème concernant un achat en ligne, vous pouvez utiliser ce site pour essayer d'obtenir un règlement extrajudiciaire. Pour l'utiliser, vous devez vivre dans l'Union européenne et le professionnel concerné doit y être établi. Les professionnels de certains pays peuvent également utiliser ce site pour déposer plainte contre un consommateur concernant un bien ou service vendu en ligne.

**Je suis un consommateur**  
Je souhaite introduire une plainte contre un professionnel

- > CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ
- > COMMENT CELA FONCTIONNE-T-IL?
- > ORGANISMES DE RÈGLEMENT DES LITIGES
- > BESOIN D'AIDE?
- > PROTECTION DES DONNÉES

Clause de non-responsabilité: Ce site ne répertorie actuellement aucun organisme de règlement des litiges en Espagne, Luxembourg, Pologne, Roumanie. En tant que consommateur, il régit les litiges avec des professionnels dans ces pays.

Sur cette plateforme ODR de la Commission européenne, vous trouverez une liste de toutes les instances reconnues de règlement extrajudiciaire des litiges. Vous pouvez également y introduire toute réclamation liée à un achat sur Internet.

# QUELLES ACTIVITÉS LE CEC BELGIQUE A-T-IL ENTREPRISES AVEC SES PARTENAIRES ?

**Un projet tel que le CEC Belgique a besoin de partenaires pour atteindre son but.**

## ECC-Net

Comment expliquer qu'il y ait une si bonne collaboration entre les Centres Européens des Consommateurs? Ceci tient au fait que nous investissons à la fois de manière formelle et informelle dans notre réseau. Le CEC Belgique a réuni tous les nouveaux collaborateurs juridiques du réseau à l'occasion d'une journée de formation en Belgique. Ces nouveaux venus ont pu, de cette manière, prendre conscience de la dimension réseau de leur travail et nouer des contacts étroits avec les collègues d'autres CEC avec lesquels ils seront amenés à collaborer quotidiennement.

## Autres réseaux européens

Une bonne relation avec d'autres réseaux européens est tout aussi fondamentale et enrichissante. Le CEC Belgique a rassemblé les représentants belges autour d'une table pour une prise de connaissance et un échange d'expériences. Y étaient ainsi présents Solvit, le Réseau Judiciaire Européen en matière civile et commerciale, Europe Direct, ECAS, European Enterprise Network et Consumer Protection Cooperation Network.



Les nouveaux collaborateurs juridiques en œuvre dans le groupe de travail « Comment aider ce consommateur ? »

## Fédérations professionnelles / commerçants

Que peut encore faire le CEC Belgique pour éviter certains problèmes aux consommateurs? Diffuser de l'information auprès des commerçants. À la suite du PDF interactif sur les mythes en matière de garantie, nous avons exposé les réponses que bon nombre de consommateurs reçoivent de la part du vendeur. Bien souvent parce que celui-ci est mal informé.

[www.cecbelgique.be/20150205/les-7-mythes-e-commerce-Attach\\_s82871.pdf](http://www.cecbelgique.be/20150205/les-7-mythes-e-commerce-Attach_s82871.pdf)



PDF interactif sur les 7 mythes e-commerce.  
Cliquez dessus et découvrez le mythe à combattre.

# QUE POUVEZ-VOUS ATTENDRE DE NOUS EN 2016 ?

**Tout rapport annuel se termine par de bonnes intentions pour l'année suivante.**

# PATIENCE

Nous aurions aimé commencer la nouvelle année avec notre nouveau site Internet, mais comme nous, les internautes fidèles à notre site, tout comme les nouveaux, devront encore faire preuve de patience.

# VERT

Nous avons l'intention de réaliser autant que possible les dépliants et le matériel dans des matières respectueuses de l'environnement. Ou simplement de ne pas les imprimer mais de les proposer par voie électronique.

# EN FINIR AVEC LA CONTREFAÇON

En 2016, nous allons nous concentrer sur la problématique des achats en ligne de contrefaçons.

# TRAITEMENT DES LITIGES EN LIGNE

À partir de 2016, nous sommes votre point de contact pour toute résolution de litige en ligne sur la plateforme ODR de la Commission européenne.

# LE « NUMÉRIQUE »

est à la mode. Que ce soit au niveau européen ou national, il figure parmi les grandes priorités. Les consommateurs achètent plus en ligne et plus facilement au-delà de la frontière. Fort bien! Mais cela ne se déroule pas toujours sans problèmes. Pour les entreprises, il n'est pas toujours évident de livrer un peu partout en Europe (droits d'auteur, TVA, ...) et pour les consommateurs, il n'est pas toujours possible de bénéficier pleinement du marché intérieur (renvoi automatique d'un site allemand avec une offre alléchante vers un site belge sans cette même offre, problèmes de garantie, problèmes avec le contenu numérique).

**Le CEC peut aider les consommateurs, alors n'hésitez pas à nous envoyer vos questions et vos plaintes!**

## En quoi le CEC peut-il vous aider ?

Vos droits de consommateur ne s'arrêtent pas à la frontière. Vous rencontrez un problème lors d'un achat dans un autre État membre de l'UE? Tournez-vous vers le CEC Belgique et son réseau européen pour des informations, des conseils et un service de médiation gratuits.

### CEC Belgique

Rue de Hollande 13 — 1060 Bruxelles

+32 (0)2 542 33 46 — [info@cecbelgique.be](mailto:info@cecbelgique.be)

[www.cecbelgique.be](http://www.cecbelgique.be)

Cette publication fait partie de l'action 670706 – ECC-Net BE FPA dont les fonds sont attribués dans le cadre d'un subside accordé à une action CEC du « European Union's Consumer Programme » (2014-2020). Ce projet est également financé par Test Achats et le SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie.

Le contenu de cette publication reflète la vision de son auteur et tombe entièrement sous sa responsabilité; il ne représente en aucun cas la vision de la Commission européenne et/ou de Consumers, Health, Agriculture and Food Agency ou d'une autre instance de l'Union européenne. La Commission européenne et/ou Chafea ne peu(ven)t être tenue(s) responsable(s) d'un éventuel usage du contenu de cette publication.

© 2016 – Centre Européen des Consommateurs  
Tous droits réservés. Toute demande de reproduction, d'adaptation ou de traduction doit être adressée à [info@cecbelgique.be](mailto:info@cecbelgique.be).

Co-funded by  
the European Union

