

RAPPORT ANNUEL 2024

Centre Européen des Consommateurs

Centre Européen
des Consommateurs
Belgique



Cofinancé par
l'Union européenne

QU'EST-CE QUE LE CEC ?

Notre mission :

Le CEC Belgique fait partie du réseau européen ECC-Net.

Le réseau qui compte 29 Centres Européens des Consommateurs (CEC) permet aux consommateurs de connaître leurs droits en Europe et de profiter pleinement des opportunités offertes par le marché unique.

Comment réalisons-nous cette mission ?

Les experts juridiques du réseau des CEC aident gratuitement les consommateurs à résoudre leurs problèmes transfrontaliers.

Grâce à son expertise, le réseau offre une vue d'ensemble unique et des informations fiables sur les questions de consommation dans le marché intérieur, qui peuvent permettre, en collaboration avec ses partenaires européens et nationaux, de renforcer les politiques en place ou d'en impulser de nouvelles.

QU'EST-CE QUE LE CEC ?

Les consommateurs résidant en Belgique peuvent contacter le CEC Belgique (les autres CEC sont là pour leurs consommateurs) :

- Pour une question ou une plainte de consommateur (droit de la consommation uniquement)
- Concernant un commerçant (c'est-à-dire pas un particulier)
- Établi dans un autre État membre de l'UE, la Norvège ou l'Islande.

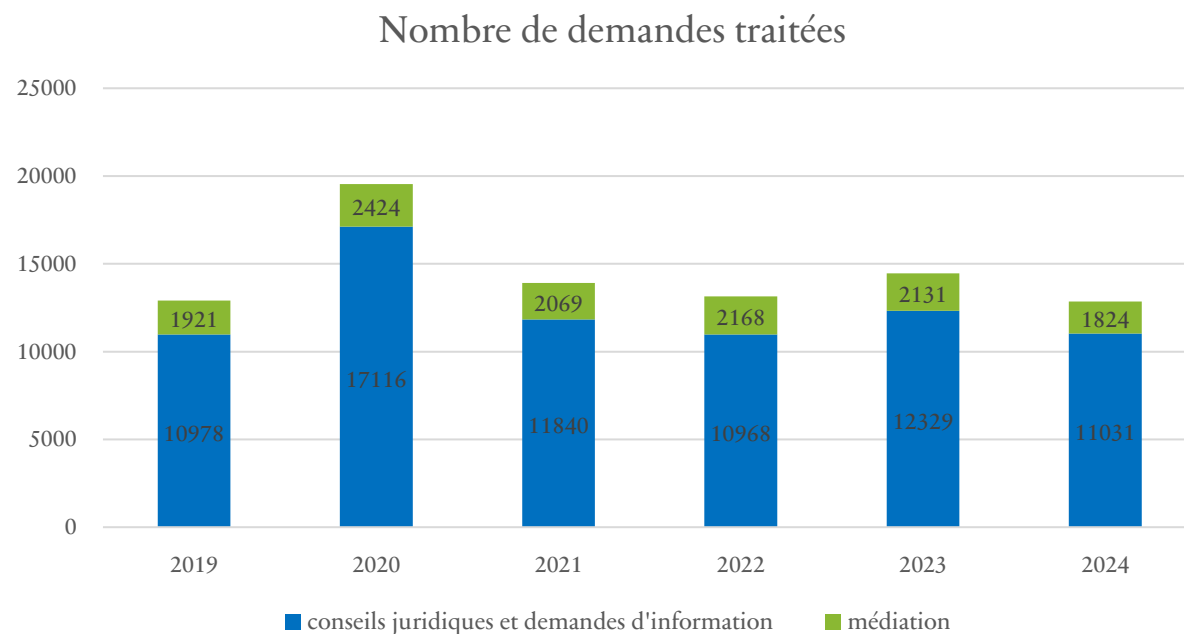
Nos services sont:

- Gratuits
- Joignables par téléphone ou via notre formulaire de plainte en ligne
- Non contraignants et visent l'obtention d'une solution à l'amiable (nous ne pouvons pas forcer les commerçants)
- Ou, si nécessaire, orientent vers un service plus approprié (en fonction de la plainte individuelle).



TRAITEMENT DES PLAINTES

NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES



12 855 demandes ont fait l'objet de conseils et d'assistance auprès du CEC Belgique en 2024.

Ces demandes ont été traitées par une équipe de cinq gestionnaires de dossiers, ayant une longue expérience dans le droit européen de la consommation.

RÉSULTATS

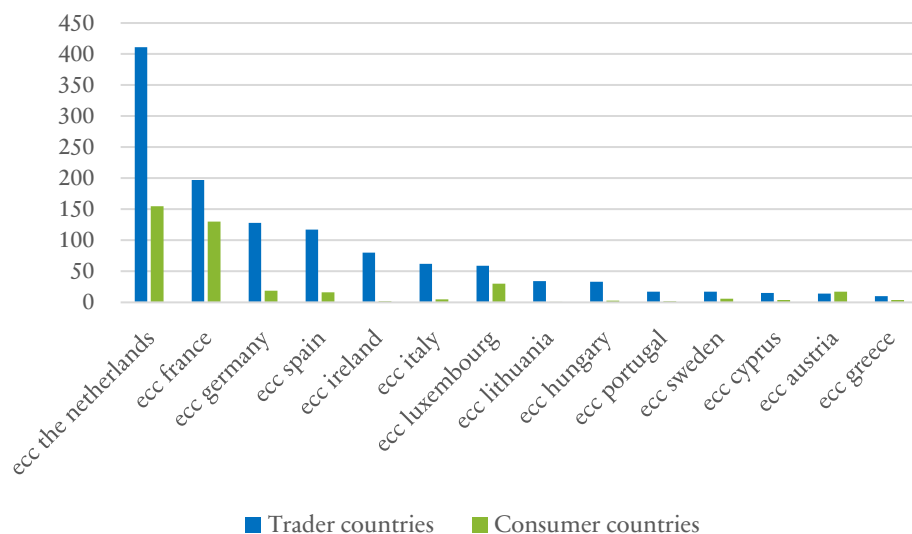
	Solutions à l'amiable	Distribution CEC Consommateur / CEC Commerçant	Satisfaction à l'égard des services du CEC Belgique	Première réponse dans les 14 jours ouvrables
En tant que CEC Consommateur	56%	96%	90%	80%
En tant que CEC Commerçant	57%	4%		

CEC Consommateur veut dire que le CEC Belgique traite le dossier pour un consommateur résidant en Belgique contre un commerçant dans un autre Etat membre.

CEC Commerçant veut dire que le CEC Belgique est contacté par un autre CEC pour un consommateur de ce pays et que le CEC Belgique contacte le commerçant belge afin de trouver une solutions à l'amiable.

CEC BELGIQUE AU SEIN DU RÉSEAU

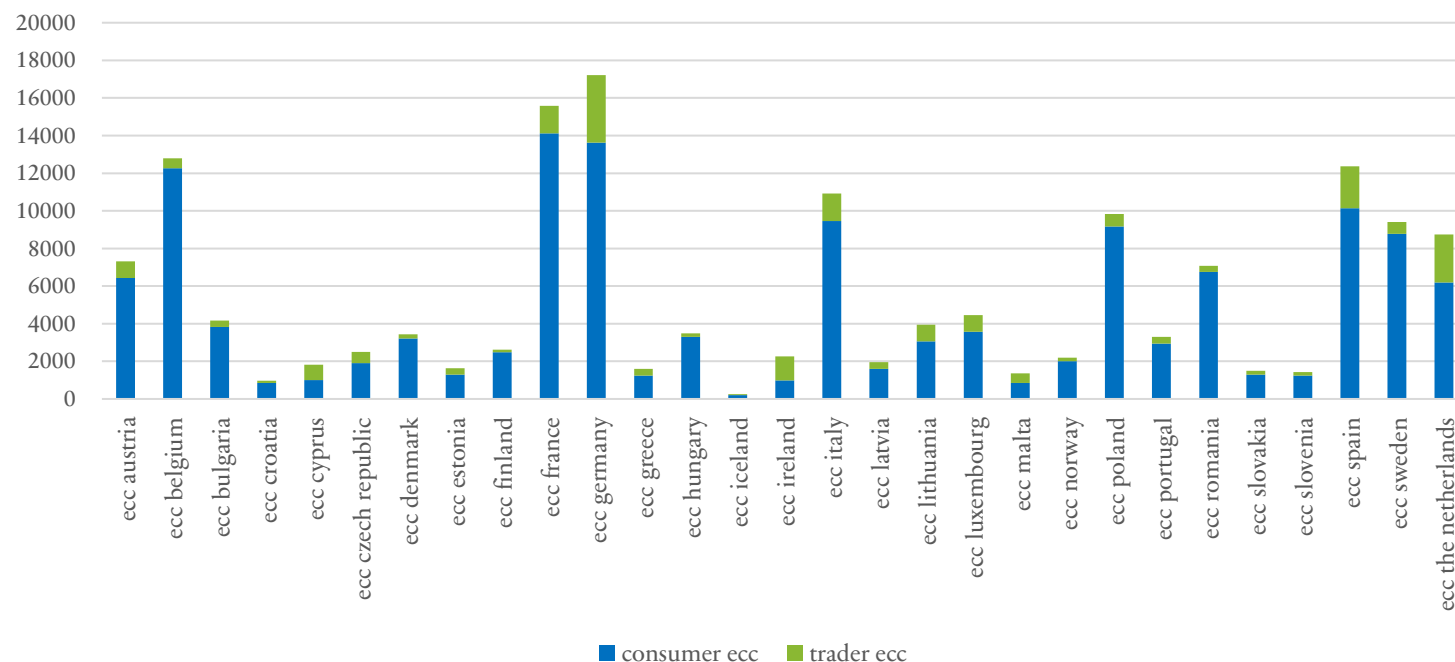
Top 13 des CEC avec lesquels nous avons travaillé



Ce graphique montre en bleu avec quels CEC nous avons partagé le plus de plaintes de consommateurs belges en vue d'une résolution à l'amiable.

En vert, il s'agit des CEC qui nous ont transmis le plus de dossiers concernant des commerçants belges.

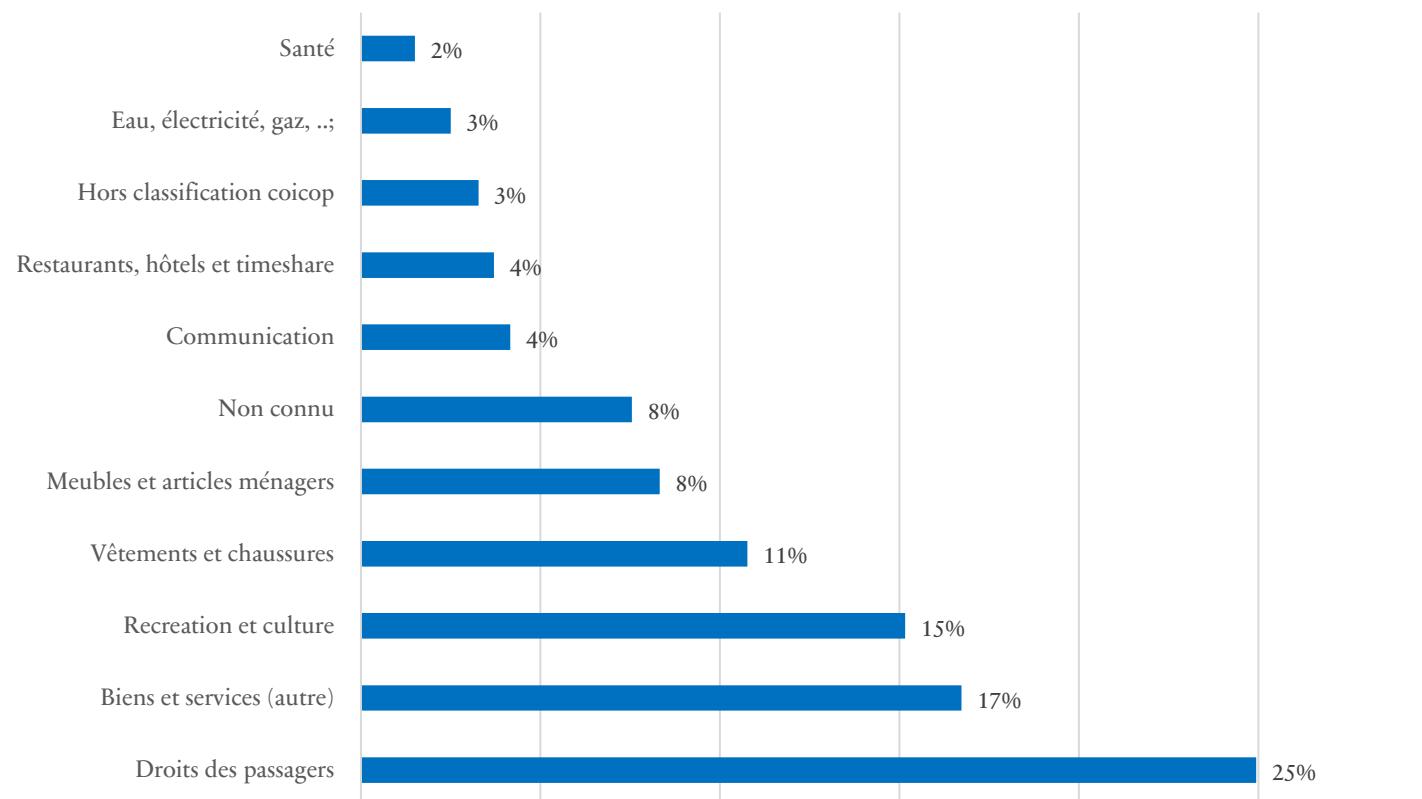
Cas traités dans le réseau



Le CEC Belgique se classe au 3e rang pour le plus grand nombre de demandes traitées dans le réseau.

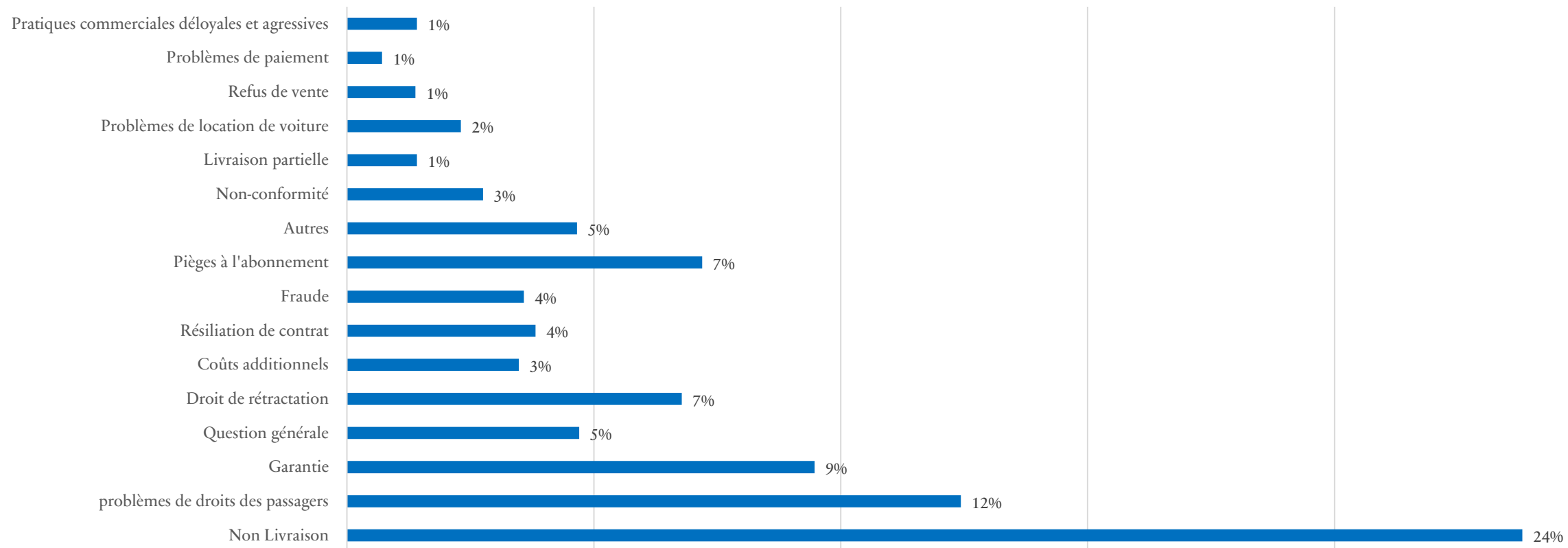
SECTEUR ÉCONOMIQUE

Classification des demandes (Coicop)



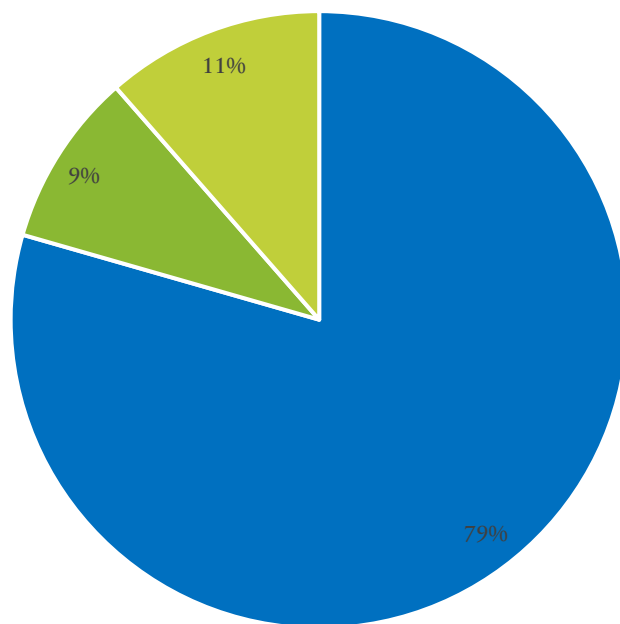
LES PROBLÈMES

La nature des problèmes



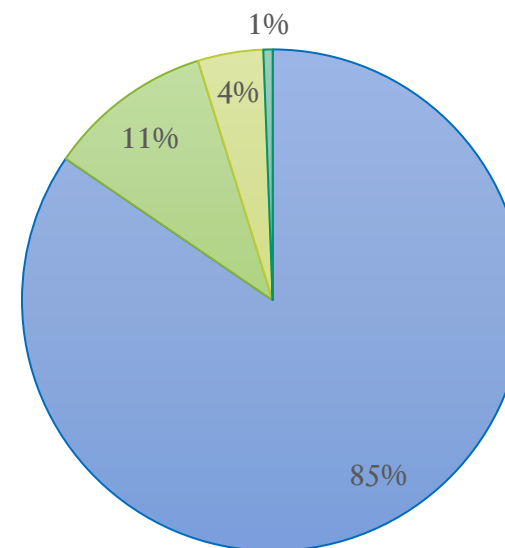
MÉTHODES D'ACHAT

Méthodes d'achat 2024



■ E-commerce ■ On premises ■ Other

Détails sur les achats en ligne



■ on sellers website ■ on a platform
■ via online intermediary ■ internet auction

FAITS MARQUANTS

Faillite du tour opérateur FTI France et Allemagne.

Grâce à la collaboration des collègues sur place, le CEC Belgique a informé les consommateurs sur les procédures à suivre pour récupérer leur argent. Ce dossier est complexe car il concerne différentes entités situées dans différents pays de l'UE. Des consommateurs qui ont réservé via un intermédiaire belge attendent encore leur remboursement.

<https://www.cecbelgique.be/infos/2024/fti-touristik-is-failliet>

L'obligation pour les tour-opérateurs de se protéger contre la faillite, prévue par la législation européenne sur les voyages à forfait, montre une fois de plus sa nécessité. Nous avons toutefois dû constater qu'une différence d'interprétation lors de la transposition dans le droit français a posé quelques problèmes.

Des sites de ventes douteux

Des sites de ventes situés aux Pays-Bas, comme TI-84 et Refurbished, ont fait l'objet de pas mal de plaintes de consommateurs. Les consommateurs ont payé mais n'ont jamais reçu leur bien, ni le remboursement. Il s'agissait de produits électroniques et donc des montants importants.

Refurbished: 135 plaintes

TI-84shop: 122 plaintes

Une action rapide des inspections économiques afin de mettre offline, même temporairement, est importante pour limiter le nombre de victimes. Le webchopcheck.be est également très utile pour éviter aux consommateurs de tomber sur des sites peu fiables.

FAITS MARQUANTS

Zalando

Zalando, société basée en Allemagne, ne coopère pas avec le réseau ECC-Net, ni avec d'autres organismes de règlement extrajudiciaire de litige ou organisations de consommateurs d'ailleurs. Les consommateurs sont laissés pour compte. Nous continuons de donner des avis juridiques et de fournir des informations pratiques aux consommateurs pour qu'ils entament la procédure judiciaire européenne.

En 2024 261 consommateurs belges ont introduit une réclamation contre Zalando auprès du CEC.

ECC-Net déplore la position de Zalando et croit fortement dans le dialogue entre parties.

Des services d'urgence

De nombreux services d'urgence (serruriers, plombiers,...) apparaissent en premier dans les résultats sur les moteurs de recherche, mais utilisent des pratiques agressives pour pousser les consommateurs à payer beaucoup pour un service déplorable. Arrivent en tête de recherche également des services en ligne permettant, par exemple, de résilier un abonnement auprès d'une autre entreprise, moyennant paiement. Ces services font de nombreuses victimes parmi les consommateurs qui cliquent sur le premier résultat obtenu sans trop se poser de question.

<https://www.cecbelgique.be/themes/arnaques/type-s-de-fraude/fraude-aux-moteurs-de-recherche>

La collaboration entre les moteurs de recherche en ligne et l'Inspection économique est essentielle pour mettre fin rapidement à ces pratiques et éviter ainsi de nouvelles victimes.

FAITS MARQUANTS

Pièges liés aux abonnements

La boîte à plaintes du CEC a également été assaillie de plaintes relatives à des pièges aux abonnements. Ce type de plaintes n'est pas nouveau. Dans le passé, les abonnements portaient sur des produits de beauté ; les consommateurs étaient alors piégés via des échantillons gratuits. Cette année, il s'agit d'abonnements à des modèles de CV et de téléchargement de manuels. Les consommateurs, dont des étudiants, se sont abonnés à leur insu à des abonnements payant suite à une simple recherche sur le net. Le fait que ces sites arrivent en tête de résultats dans les moteurs de recherche joue un rôle important quant aux nombres de victimes.

CV Need: 206 plaintes - FixitFaster: 212 plaintes

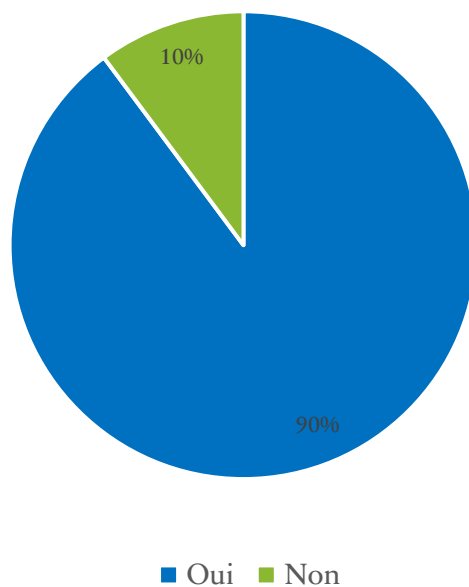
<https://www.cecbelgique.be/themes/arnaques/types-de-fraude/abonnements-caches>

Si une action rapide de l'inspection économique est importante, la sensibilisation des consommateurs l'est tout autant. Toujours bien lire avant de cliquer.

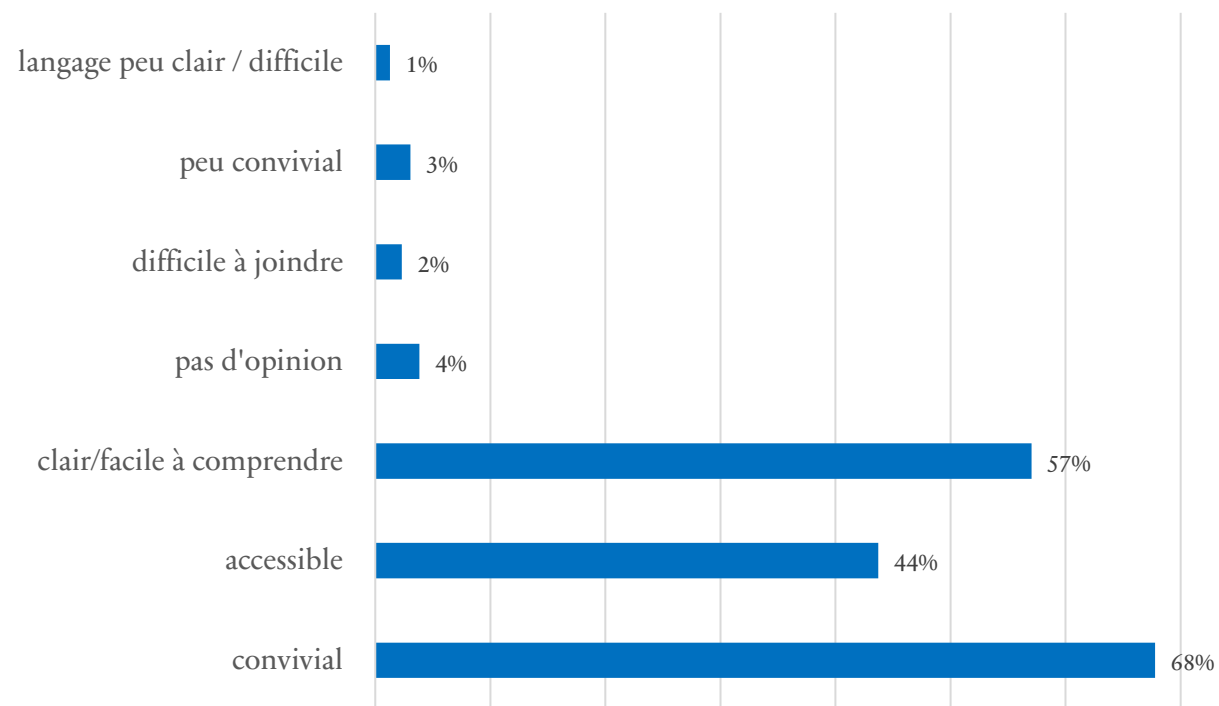


SATISFAITS ?

Êtes-vous satisfait du conseil et/ou intervention
du CEC?



Comment avez-vous ressenti votre contact avec le CEC?



The image features a minimalist design with a large, light green circle in the center. To the left, a green triangle is partially visible. In the top right corner, a thick ring is composed of a green segment and a blue segment. The word "COMMUNICATION" is centered within the light green circle in a bold, blue, sans-serif font.

COMMUNICATION

SITE WEB

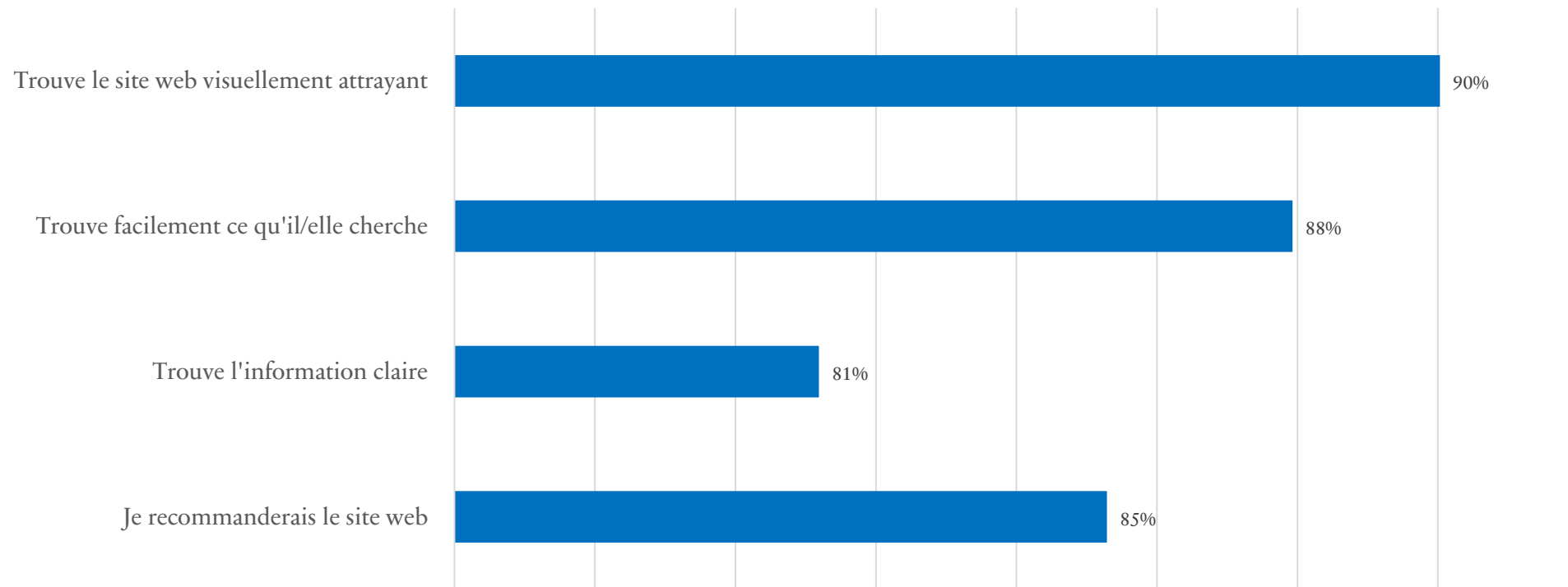
- Le site web du CEC Belgique existe en 3 langues :
 - www.eccbelgie.be
 - www.cecbelgique.be
 - www.eccbelgium.be
- En outre, nous disposons également du site www.webshopcheck.be - cet outil permet aux consommateurs d'examiner une boutique en ligne avant d'acheter.
- Des informations sur les modes alternatifs de résolution des conflits sont disponibles sur le lien de notre point de contact ODR : www.odrbelgium.be
- La promotion du site web se fait par l'intermédiaire de :
 - SEA & SEO (50% de tous les visiteurs ont trouvé le site du CEC Belgique via une recherche sur les moteurs de recherche)
 - Newsletters électroniques (3 cette année)
 - Publications sur les réseaux sociaux. CEC Belgique est actif sur Facebook. Et dans une moindre mesure sur Instagram, LinkedIn, X et YouTube.
 - Renvoi d'autres services vers notre site web.

SITE WEB

- Près de **300 000 visiteurs** comptabilisés.
- Le site web est le fruit d'une collaboration entre les gestionnaires de dossiers et le responsable de la communication.
- La communication sert avant tout à répondre aux plaintes des consommateurs. L'accent est donc mis sur les commerçants ou les pratiques qui posent problème et sur les conseils utiles pour trouver une solution.
- La rubrique relative aux arnaques a été entièrement mise à jour en 2024 afin de donner aux consommateurs une meilleure vue sur les pratiques existantes. Informer les consommateurs aide à mieux les protéger contre ces pratiques. Le webshopcheck.be du CEC est toujours un outil très important pour éviter des mésaventures. Car l'escroquerie peut toucher tout le monde.
- La responsable de la communication a pris sa retraite et n'a pas encore été remplacée.

SATISFAITS ?

Réponses positives en % en 2024



The image features a large, light green circle in the center. To its right is a thick ring, half green and half blue. In the bottom left corner, there is a green triangle. The word "COLLABORATION" is written in bold blue capital letters across the middle of the green circle.

COLLABORATION

COLLABORATION

AUTORITÉS DE CONTRÔLE

CPC-Net

- Le CEC Belgique s'entretient régulièrement avec l'Inspection économique, qui fait partie du CPC-Net. Cette coopération est fondamentale pour discuter des nombreuses pratiques trompeuses et des fraudes qui nous sont rapportées.
- La coopération avec le service de signalement, désormais intégré dans ConsumerConnect, est également très importante pour le CEC.

SPF Mobilité - service passagers aériens

- En 2024, nous avons rencontré la nouvelle équipe chargée des droits des passagers aériens au sein du SPF Mobilité.

RÉSEAU CEC

Cette année, nous avons eu l'honneur d'accueillir les journées de coopération du réseau ECC-Net. Le thème était le traitement des dossiers, le cœur de notre mission. Avec le soutien de la Présidence européenne, du SPF Economie et d'un modérateur professionnel, nous avons fait de beaux pas vers plus d'harmonisation et d'efficacité.

Nous menons également deux projets pour le réseau, en lien avec la stratégie et le traitement efficace des dossiers.

Et nous nous sommes initiés, lors d'une formation organisée par les CEC Allemagne et Bulgarie, à l'IA.

ADR

La coopération avec le Service de médiation pour les consommateurs et les organismes de règlement extrajudiciaire des litiges sectoriels reste une priorité pour le CEC. Cette coopération fonctionne très bien en Belgique et des consultations ont lieu quand cela est nécessaire.

La plateforme ODR s'achève en 2025 et l'avenir de l'ADR a donc été un thème majeur en 2024.

ENTREPRISES

Le CEC Belgique a participé à plusieurs discussions et événements avec des associations représentant les professionnels. Le CEC a joué un rôle important dans l'organisation de l'événement de Nanac en matière de contrefaçon.

ET MAINTENANT, NOUS SOMMES PRÊTS POUR 2025 !

Le CEC Belgique à votre service !

www.cecbelgique.be www.webshopcheck.be

Centre Européen
des Consommateurs
Belgique



Cofinancé par
l'Union européenne

Aide juridique gratuite pour les consommateurs grâce au soutien de l'Union européenne, du SPF Economie et de l'asbl OIPC. Ce projet est cofinancé par l'Union européenne. Les points de vue et les opinions exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive pour le Conseil européen de l'innovation et les PME (EISMEA). Ni l'Union européenne ni l'autorité subventionnaire ne peuvent en être tenues pour responsables. Cette clause de non-responsabilité s'applique également au Service Public Fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie, cofinancier du projet.

**Centre Européen
des Consommateurs
Belgique**



Cofinancé par
l'Union européenne