

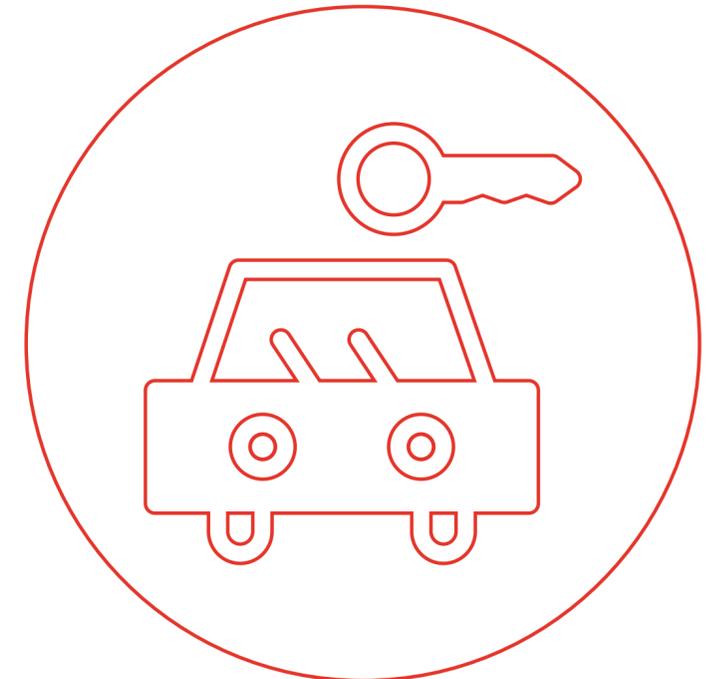


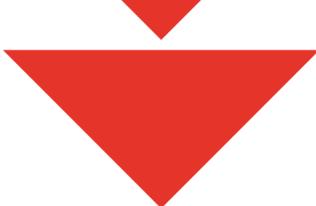
Vos droits  
de consommateur  
n'ont pas été  
respectés ?



Vous avez des problèmes avec votre achat (en ligne), votre voiture de location à l'étranger, l'hébergement réservé ou votre vol ?

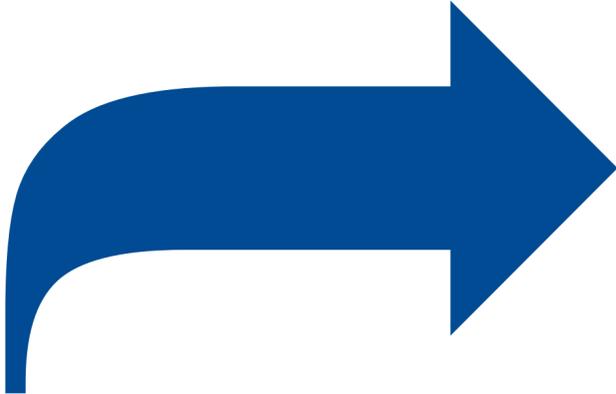
***Pour les résoudre, suivez les flèches***





# 1 ►► Vérifiez d'abord vos droits de consommateur.

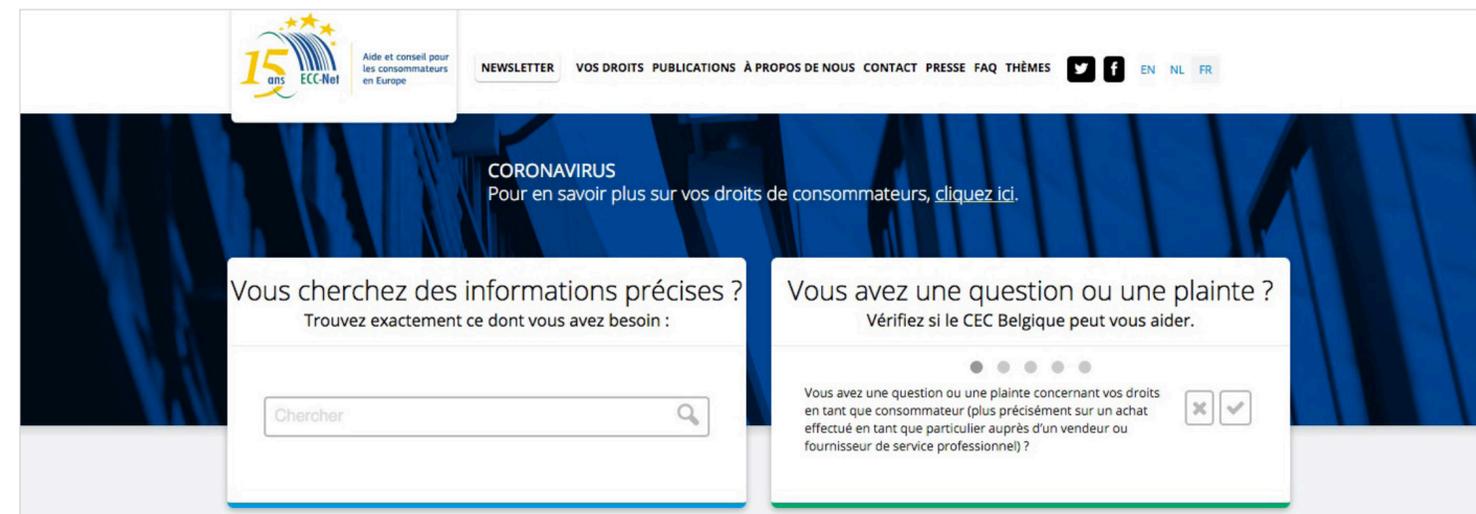
**Vous avez effectué un achat au sein de l'Union européenne ?**  
Vérifiez vos droits, par exemple, sur le site web du CEC. [www.cecbelgique.be](http://www.cecbelgique.be)



**Oui,** après avoir consulté un site Internet fiable sur les droits des consommateurs, vous avez constaté que vous êtes effectivement en droit de vous plaindre ?



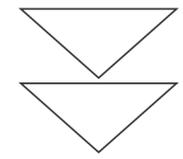
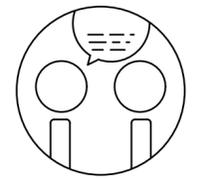
**Non,** vos droits de consommateur n'ont pas été violés. Nous ne pouvons pas vous aider davantage, mais vous avez appris quelque chose de nouveau aujourd'hui !



**Vous avez effectué un achat en dehors de l'UE ? *Attention!***  
Les règles qui vous protègent au sein de l'UE ne s'appliquent probablement pas à votre achat.



Contactez le vendeur et essayez de trouver une solution ensemble.

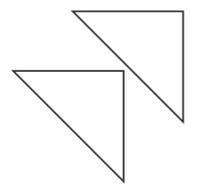


Vous avez résolu votre problème ?

*Super !*

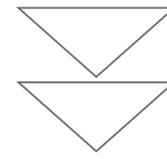


Étape suivante



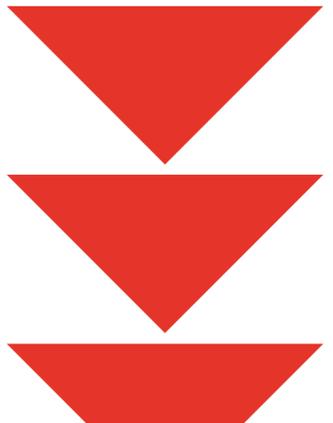
Vous avez acheté sur **une plateforme en ligne** ou utilisé **un service de paiement** disposant d'une procédure de réclamation interne ? Profitez-en !

Vous avez payé par **carte de crédit** ? Dans ce cas-là, vous pouvez contacter l'émetteur de votre carte de crédit et demander un remboursement. Passez au numéro **7**.

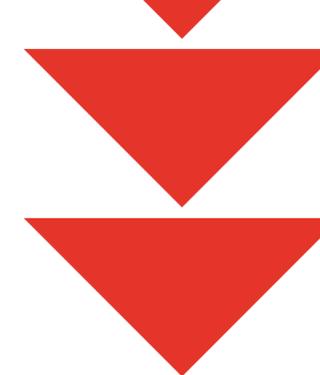


*Aucune*

solution n'a déjà été trouvée

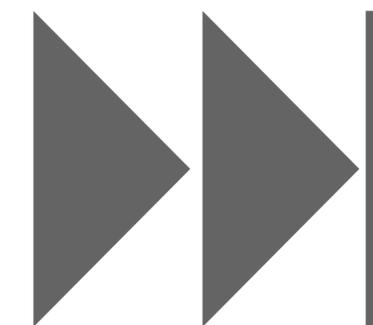
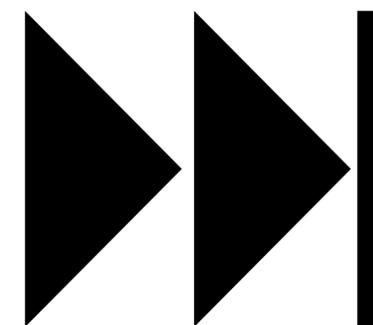
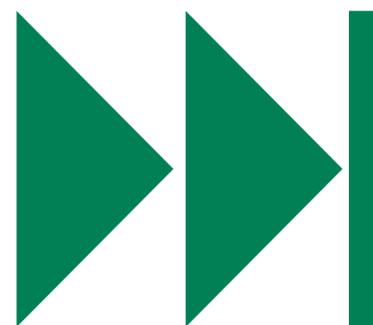
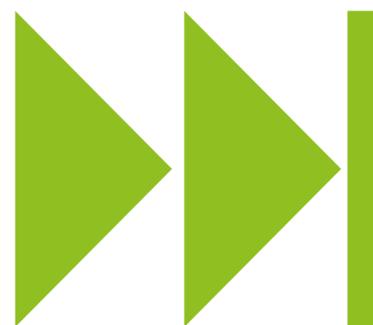
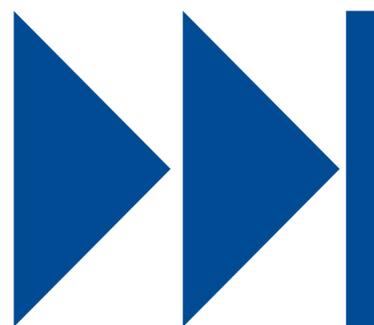


2»» Voyons »» qui peut vous aider à résoudre votre problème.



### *Solutions à l'amiable*

### *Autres solutions*



3 Le Centre Européen des Consommateurs (CEC)

4 Organe de résolution extrajudiciaire des litiges

5 Autorité de contrôle

6 Tribunal

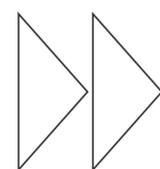
7 Banque



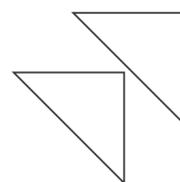
Découvrez ►► qui peut vous aider à résoudre votre problème !

### L'autre partie est établie dans un autre pays européen ?

Votre litige est donc transfrontalier. Allez au numéro ►► 3 et découvrez ce que le CEC peut faire pour vous. ⬆



***Ou***



### L'autre partie est établie dans le même pays que vous ?

Introduisez votre plainte auprès d'une organisation de consommateurs, comme Test Achats ⬆, ou d'un organe de résolution extrajudiciaire des litiges ⬆, comme le Service de Médiation pour le Consommateur. ⬆

►► 4

**Vous avez effectué un achat chez une entreprise établie dans un pays où le CEC n'est pas présent ?**

Dans ce cas, le réseau CEC ne peut malheureusement pas vous aider. ◀◀ Il existe un CEC dans tous les États membres de l'UE, en Islande, en Norvège et au Royaume-Uni.



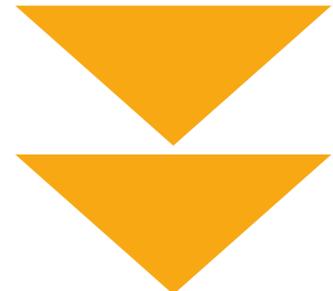
### 3▶▶ CEC Belgique vous aide à trouver une solution à l'amiable à votre problème ou vous oriente vers le bon service.



Si nécessaire, **le réseau des CEC** peut vous orienter vers l'organe de résolution extrajudiciaire des litiges approprié. Passez au numéro ▶▶4

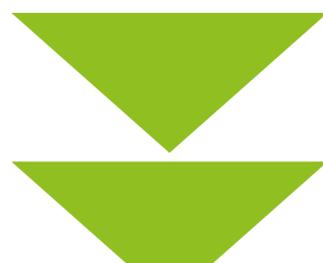


**Le réseau des CEC** vous met en garde contre l'entrepreneur, qui n'a pas l'air fiable. ▶▶5  
**Le réseau des CEC** n'a pas pu résoudre votre problème et vous conseille d'aller au tribunal ? ▶▶6



**Le réseau des CEC** vous conseille et vous aide à trouver une solution si vous avez un problème avec un professionnel d'un autre État membre de l'UE, de Norvège, d'Islande ou du Royaume-Uni.

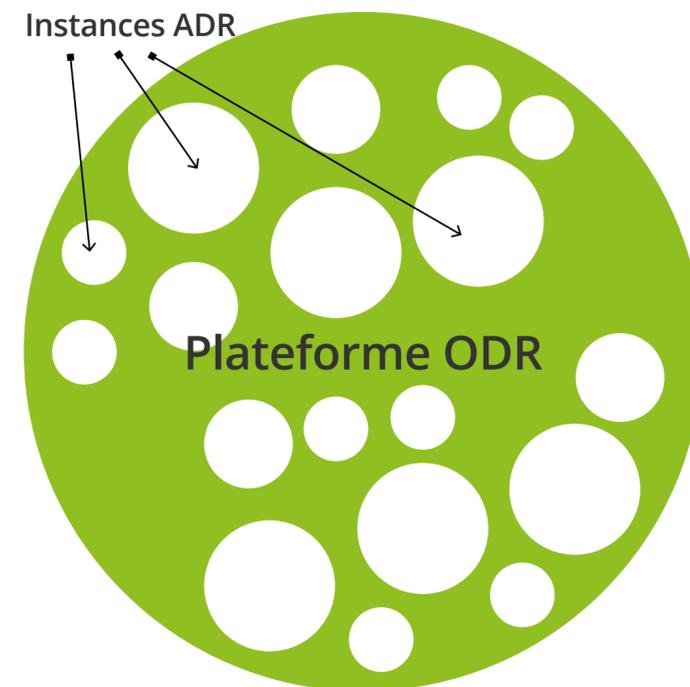
***Super !***



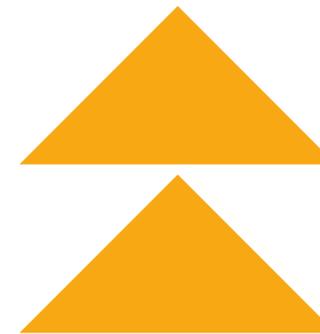
4▶▶ En Europe, il existe de nombreux organes de résolution extrajudiciaire des litiges (ADR) qui traitent les plaintes des consommateurs en dehors du tribunal.

## Voyons

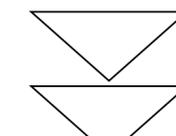
s'il existe un service spécialisé qui peut vous aider. Les ADR sont reconnus par les autorités nationales. Vous les trouverez tous sur la **plateforme ODR**.↑



:-€  
Oui, il y a un ADR  
qui peut m'aider.  
Problème résolu !  
**Génial !**



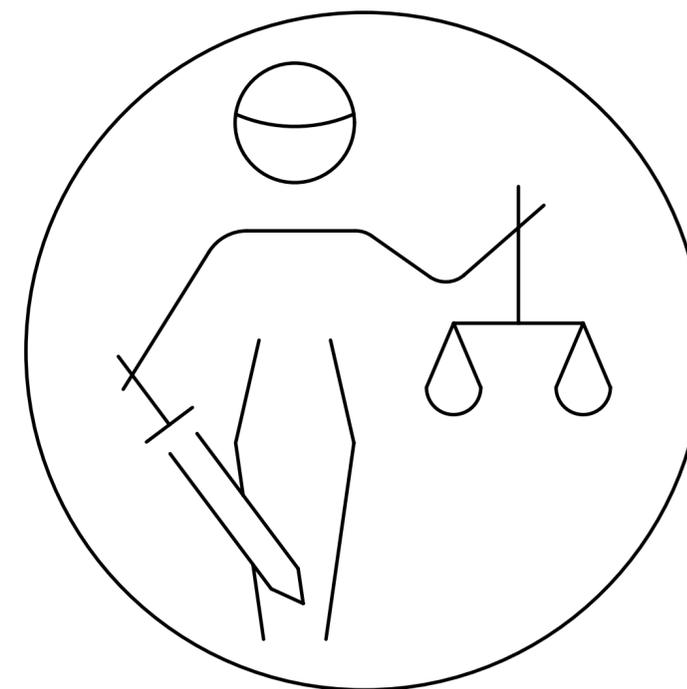
:-€  
Non, il n'y a pas d'ADR  
qui puisse m'aider.  
Pour **d'autres conseils**,  
passez au numéro  
▶▶6







6▶▶ Le problème n'est toujours pas résolu ?  
Le tribunal est probablement votre seul recours.



**Saviez-vous** que même s'il existe des procédures européennes, ce sont les règles nationales qui déterminent quelle juridiction est compétente et combien coûte la procédure ?

**Pour les plaintes individuelles,** il existe deux procédures judiciaires européennes simplifiées pour les affaires transfrontalières : la procédure européenne de règlement des petits litiges<sup>↑</sup> et la procédure européenne d'injonction de payer.<sup>↑</sup>

Les procédures sont gérées à distance et les coûts de procédure sont faibles.

***Vous souhaitez en savoir plus ?*** Consultez le site web du CEC Belgique.<sup>↑</sup>

Pour les **actions collectives** : Vous n'êtes pas le seul consommateur victime de cette entreprise ? Vérifiez s'il existe une procédure de recours collectif.<sup>↑</sup>



7▶▶ Vous avez payé par carte de crédit ?  
Contestez le paiement et demandez un remboursement à votre banque ou l'émetteur de votre carte.

Cette procédure est également appelée 'chargeback'.↑

Dans certains pays, c'est un droit légal pour le consommateur, dans d'autres, c'est une faveur accordée par la société de carte de crédit.

En Belgique, vous pouvez demander un remboursement via [www.macarte.be](http://www.macarte.be).

**Votre CEC** peut vous donner de plus amples informations à ce sujet.  
**Revenez au numéro ▶▶ 3**



:-€  
Ça a marché !  
J'ai récupéré  
mon argent !

**Génial !**



Vous avez trouvé  
une solution à  
votre problème ?

*Vous avez atteint la ligne d'arrivée !*





# Vos droits de consommateur ne s'arrêtent pas à la frontière.

Le réseau des 30 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.

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



## CEC Belgique

Rue de Hollande 13  
1060 Bruxelles  
+32 (0)2 542 33 46  
info@cecbelgique.be  
www.cecbelgique.be



Cofinancé par  
l'Union européenne

© 2020 – Centre Européen des Consommateurs Belgique  
Tous droits réservés. Toute demande de reproduction, d'adaptation ou de traduction doit être adressée à [communication@eccbelgium.be](mailto:communication@eccbelgium.be).

Cette publication est financée par le programme Consommateurs de l'Union européenne (2014-2020).  
Le contenu de cette publication représente uniquement le point de vue du Centre Européen des Consommateurs Belgique qui en assume l'entière responsabilité. La Commission européenne, l'Agence exécutive pour les consommateurs, la santé, l'agriculture et l'alimentation (CHAFEA) ou tout autre service de l'Union européenne ne peuvent être tenus responsables des informations contenues dans cette publication, ni de l'utilisation qui en serait faite.

Le CEC Belgique existe grâce au soutien de l'Union européenne, du SPF Économie et de l'ASBL OIPC (Test Achats).

