

Protection des consommateurs : les Centres européens vous accompagnent

Par **Bercy Infos** < <https://economie.gouv.fr/entreprises/bercy-infos-qui-sommes-nous> >, le 22/02/2023 - **Litiges avec un commerçant Conseils aux consommateurs** LECTURE : 3 MINUTES

Le saviez-vous ? Chaque pays membre de l'Union européenne dispose d'un Centre européen des consommateurs. En cas de litige avec un professionnel ou pour toute question sur vos droits en Europe, le centre de votre pays de résidence peut vous aider. On fait le point sur ce dispositif.

Qu'est-ce qu'un Centre européen des consommateurs ?

Le réseau européen des Centres des consommateurs ECC-Net (European Consumer Centre-Network) a été créé par la Commission européenne en 2005. Ces centres ont pour but de renforcer la confiance des consommateurs dans le marché intérieur en les **accompagnant gratuitement dans leurs démarches**.

En tant que consommateur, ces centres représentent des interlocuteurs privilégiés en cas de question sur vos droits en Europe ou pour effectuer une **réclamation auprès d'un professionnel au sein de l'Union européenne, en Islande, en Norvège ou au Royaume-Uni**.

À savoir

- ▶ Une particularité à noter : le **Centre européen des consommateurs France** < <https://www.europe-consommateurs.eu/nous-connaître.html> > se trouve dans les mêmes locaux que le Centre Allemagne, à Kehl, à la frontière avec Strasbourg. Il est ainsi **le point d'entrée direct des consommateurs résidant en France et en Allemagne** pour des informations ou une aide juridique gratuite concernant toutes questions ou litiges transfrontaliers.
- ▶ On compte **30 Centres européens des Consommateurs (CEC)** en Europe. **Consultez la liste des Centres européens des consommateurs** < <https://www.europe-consommateurs.eu/nous-connaître/le-reseau-ecc-net.html> > .

Quelles sont les missions du Centre européen des consommateurs ?

Les missions d'un Centre européen des consommateurs sont les suivantes :

- ▶ **informer et conseiller** les consommateurs sur leurs **droits en Europe**
- ▶ leur fournir une **assistance juridique gratuite en cas de litige** avec un professionnel établi dans un autre pays de l'UE, en Islande, en Norvège ou au Royaume-Uni
- ▶ promouvoir la **médiation** et la **résolution amiable** des litiges
- ▶ **observer le marché européen** et relayer les réclamations des consommateurs auprès de la Commission européenne et des instances nationales et européennes.

Dans quels cas faire appel au Centre européen des consommateurs ?

Le CEC peut intervenir sur différents aspects de la vie quotidienne (déménager en Europe, se faire soigner...). **Sur son site** < <https://www.europe-consommateurs.eu/index.html> >, il présente des fiches pratiques pour vous aiguiller dans de nombreuses situations, notamment en cas de litige avec un **professionnel localisé dans autre pays de l'UE que votre pays de résidence**.

Tourisme et transport

Avion retardé, bagages perdus, voiture louée non disponible... Le Centre européen des consommateurs peut vous conseiller.

Achats sur internet

Article non livré, endommagé, délai de rétractation... En ligne comme en boutique, vous disposez de droits, que le CEC peut vous rappeler.

Paievements et vie quotidienne

Plafonds pour payer en espèces en Europe, retrait d'argent ou ouverture de compte bancaire en Europe... autant de sujets sur lesquels le CEC peut vous aider.

À savoir

Le CEC France **n'intervient pas dans les cas suivants** :

- ▶ vous êtes un professionnel
- ▶ vous êtes en litige avec un particulier
- ▶ le litige se passe en France et/ou concerne un professionnel français
- ▶ le professionnel avec lequel vous êtes en litige se situe hors de l'UE (sauf Norvège, Islande et Royaume-Uni)
- ▶ vous avez déjà saisi la justice.

Comment faire appel au Centre européen des consommateurs France ?

Pour une question sur vos droits en Europe, ou en cas de litige avec un professionnel situé dans un autre pays de l'UE que la France, vous pouvez contacter gratuitement le CEC France en remplissant [le formulaire de contact sur le site du Centre < https://www.europe-consommateurs.eu/une-question-une-reclamation.html >](https://www.europe-consommateurs.eu/une-question-une-reclamation.html). Un juriste vous répondra dans les meilleurs délais.

Contactez le Centre européen des consommateurs France < <https://www.europe-consommateurs.eu/une-question-une-rec>

À savoir

Avant de saisir le CEC, vous pouvez entreprendre plusieurs démarches :

- ▶ contacter le service clientèle par téléphone, e-mail ou courrier
- ▶ se rapprocher d'une [association de consommateurs < http://www.inc-conso.fr/content/trouvez-lassociation-de-consommateurs-la-plus-proche-de-chez-vous >](http://www.inc-conso.fr/content/trouvez-lassociation-de-consommateurs-la-plus-proche-de-chez-vous)
- ▶ solliciter l'aide de la [médiation de la consommation](#)
- ▶ signaler votre situation à la [DGCCRF](#) via la plateforme [SignalConso < https://signal.conso.gouv.fr/ >](https://signal.conso.gouv.fr/).

Si aucune de ces démarches n'aboutit, vous pourrez alors **saisir la justice**.

Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

Achats sur internet : que faire en cas de litige ?

Bagage perdu ou endommagé...la compagnie aérienne vous doit des comptes !

Annulation ou retard d'un avion : quel remboursement pouvez-vous obtenir ?

Un différend avec un assureur : pensez à la médiation de l'assurance

En savoir plus sur la protection des consommateurs et la résolution des litiges

Législation en matière de protection des consommateurs < https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law_fr > sur le site de la Commission européenne

Résoudre un litige de consommation sur le site de la DGCCRF

Thématiques : [Litiges avec un commerçant](#) | [Conseils aux consommateurs](#)

Ce sujet vous intéresse ? Chaque mardi avec la lettre Bercy infos Particuliers, ne manquez aucune info pratique sur vos droits et obligations en matière de fiscalité, épargne, consommation ...

Partager la page   