

Centre Européen des Consommateurs France





Centre Européen
des Consommateurs
France



Le Centre Européen des Consommateurs France est l'interlocuteur privilégié des Français qui ont une question sur leurs droits en Europe ou un litige de consommation avec un professionnel européen.

Mon vol a été annulé
par la compagnie
aérienne irlandaise.



Ma commande passée
sur un site espagnol
n'a jamais été livrée.



L'hébergement réservé au
Portugal ne correspond
pas à l'annonce.



L'agence de voiture de location
en Italie m'a prélevé des frais
supplémentaires.



→ NOUS SOMMES

- + une équipe de juristes et communicants,
- + spécialisée en droit de la consommation, droit européen et droit international privé.

→ NOS MISSIONS

- + Informer les consommateurs sur leurs droits en Europe ;
- + Les aider à résoudre à l'amiable leur litige transfrontalier avec un professionnel situé dans un pays de l'UE, en Norvège ou en Islande ;
- + Promouvoir la médiation en Europe ;
- + Relayer les dysfonctionnements du marché européen aux autorités nationales et européennes et leur proposer des solutions concrètes.

→ COMMENT ?

- + Consultations juridiques gratuites ([formulaire en ligne pour nous contacter](#)) ;
- + Publication d'informations, d'alertes sur notre site Internet ;
- + Prises de position sur des projets de directives ou règlements européens
- + Participation en tant qu'expert à diverses conférences, débats au niveau national et européen.

Bilan 2023

Consultations individuelles

15 374

TOP 5 secteurs litigieux 😞

1 // TRANSPORTS & TOURISME 37%

2 // ACHATS DE BIENS 35%

3 // VÉHICULES 9%

4 // PRESTATIONS DE SERVICES 5%

5 // COMMUNICATION 4%

Pays avec lesquels les Français ont le plus de litiges :



→ COMPÉTENT POUR AGIR DANS TOUTE L'UE + ISLANDE ET NORVÈGE

Le Centre Européen des Consommateurs France est membre du réseau européen (ECC-Net) créé par la Commission européenne et les États membres en 2005.

Le réseau ECC-Net, c'est :

- + un CEC dans chaque pays de l'Union européenne, ainsi qu'en Islande et en Norvège ;
- + **150 experts** du droit ;
- + **24 langues parlées** au quotidien pour apporter une réponse individuelle aux consommateurs.



Le CEC France est en Allemagne, à la frontière entre Strasbourg et Kehl, dans les mêmes locaux que le CEC Allemagne.



www.europe-consommateurs.eu

Centre Européen des Consommateurs France
Bahnhofplatz 3
77694 Kehl
Allemagne



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises Executive Agency (EISMEA). Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.