

Protection des
consommateurs
en Europe



Centre Européen des Consommateurs France



Une question sur vos
droits en Europe ?



Un litige avec un
professionnel européen ?



Contactez le
CENTRE EUROPÉEN
DES CONSOMMATEURS
FRANCE



Nous sommes...



- ★ un **service gratuit** créé en 2005 et cofinancé par la **Commission européenne** et le **Ministère de l'Economie et des Finances (DGCCRF)**,
- ★ une équipe de **juristes trilingues** spécialisée en droit de la consommation, droit européen et droit international privé.

Nos principales missions

- ★ **Inform**er les consommateurs sur leurs **droits** en Europe ;
- ★ les **conseiller juridiquement** jusqu'au **règlement amiable** de leur **litige** avec un **professionnel** basé dans un autre pays de l'**Union européenne**, en **Islande** ou en **Norvège**.

Membre du réseau ECC-Net

Grâce au **réseau européen** auquel nous appartenons (ECC-Net), nous contactons le professionnel avec lequel vous êtes en litige dans sa langue pour trouver une solution amiable. Il existe un Centre Européen des Consommateurs (CEC) dans chaque pays de l'Union européenne, ainsi qu'en Norvège et en Islande (30 CEC en Europe).

Point de contact national

Dans le cadre de plusieurs **textes européens**, le Centre de Kehl a été nommé **Point de contact français d'information et d'assistance aux consommateurs** dans les domaines suivants :

- ★ Médiation
- ★ Règlement en ligne des litiges
- ★ Prestations de services
- ★ Géoblocage
- ★ Alerte aux autorités nationales

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

Bilan 2019



8166
plaintes
transfrontalières



77%
des dossiers
résolus à l'amiable



1836
demandes
d'informations



Transport et tourisme
#1



Achats, notamment en ligne
28%
#2



Automobile
24,5%
#3

Télécommunications



4%
#4

Autres services



3%
#5

Top 5 des litiges traités

**L'EUROPE CRÉE DES DROITS,
LE CEC FRANCE VOUS AIDE À LES EXERCER !**

www.europe-consommateurs.eu



Newsletter
mensuelle



Centre Européen
des Consommateurs
France



@ECCFrance

Protection des
consommateurs
en Europe



Centre Européen des Consommateurs France



Bahnhofplatz 3
77694 Kehl
Allemagne

*Une question ? Une réclamation ?
Contactez-nous via notre
formulaire en ligne sur :*

www.europe-consommateurs.eu



Hebergé par

Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.



Cofinancé par
l'Union européenne

Mentions légales

Editeur : Centre Européen de la Consommation / Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl / Allemagne
Tel.: + 49 (0) 78 51 / 991 480 • Fax: + 49 (0) 78 51 / 99 14 811 • E-Mail: info@cec-zev.eu • Web: www.cec-zev.eu
Mise à jour : janvier 2020

© Centre Européen de la Consommation

Registre des associations du Tribunal d'instance de Fribourg-en-Brigau, numéro VR 370391; Directrice Générale : Martine Mériageu

This publication was funded by the European Union's Consumer Programme (2014-2020).

The content of this publication represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency (CHAFEA) or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.