

Protection des
consommateurs
en Europe



Centre Européen des Consommateurs France



Mai 2019

Le Centre Européen des Consommateurs France
propose son expertise aux décideurs politiques

Cofinancé par
l'Union européenne



Avoir des droits, c'est bien...

Une expertise unique

Grâce à une initiative conjointe et cofinancé par la Commission européenne et les Etats membres, le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net) est présent dans 30 pays d'Europe. Leurs missions principales sont d'informer les consommateurs sur leurs droits en Europe et de les aider à résoudre à l'amiable leurs litiges transfrontaliers.

Le Centre Européen des Consommateurs France, avec plus de 6000 plaintes transfrontalières traitées par an, est le seul service français aux missions consuméristes européennes et dispose à ce titre d'une expertise unique sur les bienfaits mais également les dysfonctionnements du marché européen. Regroupé avec son homologue allemand à la frontière Strasbourg/Kehl, le Centre Européen des Consommateurs France a l'expérience d'une région frontalière.

En 2005, la France a fait le choix symbolique fort de regrouper son Centre Européen des Consommateurs avec le CEC allemand à la frontière Strasbourg/Kehl.

Protection des
consommateurs
en Europe



Centre Européen des Consommateurs France

Vivre l'Europe au quotidien

Fort de son expérience quotidienne au service des consommateurs, le Centre Européen des Consommateurs France a réuni les problèmes rencontrés par les citoyens européens dans 10 thèmes principaux de la consommation et propose des solutions, des recommandations, son expertise aux décideurs politiques français et européens qui souhaitent participer activement et faire avancer l'Europe des consommateurs.

...Pouvoir les exercer, c'est mieux !

Droits des passagers aériens : la nécessaire révision du règlement 261/2004

Contexte actuel

L'Europe, avec le règlement 261/2004, a créé en 2005 **des droits pour les passagers aériens** et des **obligations pour les compagnies aériennes**. En 14 ans, de nombreux événements et réclamations ont obligé d'une part, la CJUE à interpréter le texte européen afin d'y apporter des précisions nécessaires, et d'autre part, les compagnies aériennes à adapter leurs conditions générales de transport.

Problème

Annulations ou retards de vol, grèves des compagnies aériennes ou des contrôleurs aériens, changement de politique dans le transport des bagages en cabine... **En 2018**, le transport aérien, par nature transfrontalier, représentait le secteur dans lequel le **CEC France** a traité le plus de litiges. Il constate depuis plusieurs années que malgré ses efforts, il devient **de plus en plus difficile d'obtenir à l'amiable** l'application des droits issus du texte européen et de la jurisprudence de la CJUE.

Le recours à la justice n'est plus le dernier recours, il est bien souvent le seul recours pour les consommateurs. Et le développement d'offices juridiques spécialisés dans les litiges aériens n'y est pas étranger.

Pour aller plus loin

- > *Définir et harmoniser les règles sur les dimensions et poids des bagages en cabine.*
- > *Imposer plus de transparence dans le prix des billets d'avion en définissant quels sont les services inclus dans le tarif minimum, afin de permettre une réelle comparaison des prix pour les consommateurs et une concurrence loyale entre opérateurs.*
- > *Imposer la création d'un fonds de garantie dans chaque pays de l'UE pour indemniser les passagers en cas de faillite d'une compagnie aérienne, comme cela existe actuellement au Danemark.*
- > *Harmoniser en Europe les droits des consommateurs concernant les coupons de vol. Dans certains pays, les compagnies aériennes ont le droit de refuser l'embarquement au passager qui se présente sur le vol retour sans avoir utilisé le billet aller, dans d'autres, cette pratique n'est pas permise ou alors le passager doit s'acquitter d'un surplus, comme s'il n'avait acheté qu'un billet aller.*

Recommandations

- *Contraindre les compagnies à informer les passagers sur leurs droits, y compris à l'aéroport et leur imposer de communiquer le lien vers leur formulaire de réclamation en ligne pour pouvoir être contacté facilement, ainsi que les coordonnées du médiateur.*
- *Imposer aux compagnies de pouvoir réacheminer les passagers via des liaisons desservies par d'autres compagnies aériennes ou d'autres transporteurs (train) si cela permet aux consommateurs d'arriver plus tôt à destination et dans des conditions comparables.*
- *Imposer des délais pour agir aux consommateurs mais aussi des délais de réponse pour les compagnies aériennes afin d'inciter les compagnies à développer leur efficacité dans le traitement et le suivi des réclamations des consommateurs.*
- *Définir clairement le rôle des NEBs vis-à-vis des passagers et les impliquer dans le règlement des litiges notamment pour leur expertise en matière de circonstances extraordinaires.*
- *Rendre l'action des NEB plus efficace en prévoyant un dispositif commun et dissuasif de sanctions à l'égard des compagnies qui ne respectent pas les droits des passagers et communiquer sur les sanctions prises.*
- *Améliorer la communication et la coopération entre les différents acteurs (compagnies aériennes, associations de consommateurs, médiateurs et NEB) afin de clarifier pour les consommateurs le rôle de chacun et faciliter le règlement du litige.*
- *Définir la notion de circonstances extraordinaires et lister de façon exhaustive les événements pouvant justifier le non-paiement des compensations par les compagnies aériennes.*
- *Introduire le droit de corriger sans frais et dans un certain délai des erreurs dans l'orthographe des noms des passagers, du fait des consommateurs eux-mêmes ou suite à un changement de nom au cours de la réservation par des intermédiaires.*

Location de véhicule : encadrer les obligations des professionnels

Contexte actuel

Facturation de réparations après la location, frais de dossier ou administratifs exorbitants, assurance supplémentaire lors de la prise en main du véhicule, non transparence des prix et des conditions générales... La location de véhicule est le **deuxième secteur le plus litigieux** traité par le CEC France en 2018.

Problème

Malgré l'engagement des professionnels de ce secteur au côté de la Commission européenne et des autorités nationales (CPC-Net), la création d'un code des bonnes pratiques et la promotion de la médiation qui ont permis ces dernières années quelques améliorations, force est de constater qu'une **législation européenne relative aux services de location de véhicule** serait nécessaire pour notamment **définir les principales obligations** des différents acteurs, y compris des intermédiaires.

Recommandations

- *Renforcer l'information précontractuelle des consommateurs. Toutes les informations sur la réservation, le véhicule, les options, les assurances comprises dans le prix total à payer doivent être visibles, dans un langage clair et compréhensible au moment de la réservation.*
- *Imposer aux professionnels de prouver leur perte financière réelle due aux dommages sur le véhicule et la responsabilité du consommateur dans ce dommage avant tout prélèvement sur son compte bancaire.*
- *Considérer la facture des réparations acquittée par l'agence de location comme la seule preuve justifiant la créance financière du consommateur.*
- *Obliger les professionnels à justifier et à informer suffisamment à l'avance le consommateur des frais supplémentaires qui seront prélevés sur son compte afin qu'il puisse éventuellement s'y opposer.*



Payer ses factures depuis un compte bancaire européen : SEPA possible !

Contexte actuel

En août 2014 a été mise en place l'**Espace Unique de Paiement en Euros (ou SEPA pour Single Euro Payments Area)** simplifiant les **paiements transfrontaliers**. Les consommateurs ne sont plus obligés de fournir une autorisation de prélèvement à leur établissement bancaire, il leur suffit de communiquer leurs coordonnées bancaires (IBAN et BIC) à un professionnel pour que ce dernier puisse se faire directement virer les sommes dues.

La **directive 2014/92** permet en outre à tout consommateur européen d'ouvrir un compte dans l'établissement bancaire de son choix, même dans un autre pays de l'UE. Le **règlement européen 2018/302** sur le géoblocage interdit toute discrimination/toute différence de traitement basée entre autres sur la domiciliation bancaire.

Problème

De nombreux professionnels refusent encore de prélever les factures de leurs clients **sur des comptes étrangers**. Les consommateurs français ne sont pas les seuls concernés. En Autriche, Belgique, Allemagne, Irlande, Lituanie, Luxembourg, Suède ou Espagne, les consommateurs connaissent le même problème de paiements transfrontaliers.

Les **raisons** invoquées sont multiples : système informatique ne permettant pas d'enregistrer des coordonnées bancaires étrangères, formulaire de prélèvement automatique pré-rempli avec une domiciliation bancaire dans le pays du professionnel...

Tous les **secteurs** sont concernés : assurance, impôts et taxes, téléphonie, télépéage, loisirs, services publics, énergies etc.

Recommandations

- *Obliger les professionnels à accepter le paiement des factures à partir d'un compte bancaire situé dans un pays de la zone euro, identifié par IBAN et BIC.*
- *Ne pas obliger les consommateurs à garder ou ouvrir un compte dans le pays de l'UE où ils doivent payer leurs factures.*
- *Protéger les consommateurs contre les fraudes aux prélèvements SEPA. Si le client indûment débité dispose d'un délai de 13 mois pour se faire rembourser, force est de constater que des prélèvements de faibles montants, aux intitulés anodins, peuvent ne pas être repérés pendant ce délai.*



Garantie légale de conformité : 2 ans minimum pour tous les produits

Contexte actuel

La Commission IMCO du Parlement européen a approuvé deux textes européens qui **renforcent les droits des consommateurs et facilitent les transactions transfrontalières dans l'UE**.

Les deux directives sur les **contenus numériques** et sur les **ventes de biens** font partie de la **stratégie du marché unique numérique** qui vise à améliorer l'accès aux biens et services numériques aux consommateurs et aux professionnels à travers l'Europe.

Ces deux directives auront une influence directe sur l'application et la durée de la garantie légale dans l'UE, le renversement de la charge de la preuve...

Si la directive sur les ventes de biens prévoit une durée minimale de deux ans pour la garantie légale, les États membres peuvent aller au-delà de ces 2 ans dans leur législation. Il en est de même pour le délai de renversement de la charge de la preuve au bénéfice du consommateur : 2 ans en France, 6 premiers mois en Allemagne...

Problème

Les consommateurs se retrouvent bien souvent dans **l'impossibilité de prouver** au-delà des 6 premiers mois suivant la livraison, **la défectuosité d'origine de leur bien**. Même pendant le délai de renversement de la charge de la preuve, le professionnel peut lutter contre cette présomption en apportant une fiche d'intervention de son service technique (interne ou sous-contrat). Le consommateur doit alors apporter une contre-expertise mais il est difficile voire impossible de trouver des réparateurs indépendants à un coût abordable.

Recommandations

- Assurer aux contenus numériques une garantie légale de 2 ans minimum.
- Maintenir le renversement de la charge de la preuve au bénéfice des consommateurs pendant 2 ans, c'est-à-dire pendant toute la durée de la garantie légale de conformité pour les biens neufs, numériques ou non.
- Adapter la durée de la garantie légale de conformité à la durée de vie estimée des produits.

Chez nos voisins européens

En Suède, la garantie est de 3 ans pour tous les produits. En Norvège et Islande, certains biens de longue durée bénéficient d'une garantie de 5 ans tels que les voitures, grands équipements électroménagers etc.

Bien que la Finlande n'ait pas défini de durée précise de garantie, un produit est défectueux s'il ne dure pas aussi longtemps qu'escompté. C'est le « Finnish Consumer Disputes Board » qui lors d'une réclamation, indique la durée de vie attendue d'un produit ce qui détermine la durée de responsabilité du vendeur. La plupart des produits ont une durée de vie comprise entre 2,5 et 3,5 ans, mais elle peut être plus longue comme pour les véhicules.

Aux Pays-Bas, la durée de la garantie légale s'adapte à la nature et au prix du produit (ex pour les gros appareils d'électroménager : 2 ans pour les biens entre 0 et 199 €, 3 ans jusqu'à 299 €, 4 ans jusqu'à 399 €... 8 ans pour les biens de plus de 700 €. Pour les PC/tablettes : 2 ans jusqu'à 299 € et 3 ans au-delà de 300 €).

Plus d'informations dans notre [étude sur les garanties légales et commerciales dans l'UE](#)

Bon à savoir

Comme l'indique la directive sur les ventes de biens: «Assurer une plus grande durabilité des biens de consommation est important pour parvenir à des modes de consommation plus durables et à une économie circulaire. »

Dans une **feuille de route pour une économie 100 % circulaire**, la France souhaite porter au niveau européen une **extension de la garantie légale de conformité** pour les **appareils électroménagers, électriques et électroniques** comme c'est le cas aux Pays-Bas. Pour l'avenir, elle souhaite donner aux consommateurs les moyens d'une consommation plus responsable et allonger la durée de vie des produits.

Pour aller plus loin

> Pour une pleine application de la garantie légale de conformité, il convient d'assurer au consommateur qu'en cas de livraison d'un bien endommagé pendant le transport, il pourra se retourner vers le vendeur européen, seul responsable de l'exécution du contrat, même si la livraison est assurée par un tiers.

Pièces détachées : plus de disponibilité

Contexte actuel



L'Europe et les pays membres poussent à la consommation durable, avec des mesures telles que **l'écoconception** ou **l'économie circulaire**.

Problème



Il n'existe **aucune obligation** pour les professionnels de fournir des pièces détachées pendant un certain délai.

Recommandations



- *Créer une obligation à l'échelle de l'UE envers les fabricants ou vendeurs de fournir des pièces de rechange pendant toute la durée de vie estimée des produits afin de pouvoir les réparer.*

> Plus d'informations dans notre [étude sur les garanties légales et commerciales dans l'UE](#).

Chez nos voisins européens



En Slovénie, lors de la conclusion du contrat de vente, le vendeur doit remettre au consommateur une garantie obligatoire accordée par le fabricant pour des biens techniques spécifiques.

Cette garantie permet au consommateur d'avoir des informations sur la maintenance, la disponibilité des pièces de rechange et les autres dispositifs qui lui seront accordés après l'expiration de la garantie.

Pendant au moins 3 ans après l'expiration de la garantie, la maintenance et les pièces de rechange doivent être disponibles.

En Grèce et en Roumanie, la loi prévoit que le vendeur (en Grèce) ou le producteur (en Roumanie) doit assurer la fourniture de pièces de rechange pour toute la durée de vie escomptée du produit.

Au Portugal, le consommateur a droit de demander au SAV de lui fournir des pièces de rechange pendant toute la durée de vie moyenne du produit à réparer.



Achat à un vendeur hors UE sur Marketplace : plus d'informations

Contexte actuel

De plus en plus d'entreprises du e-commerce hébergent sur leur site, moyennant une commission, **des vendeurs indépendants** établis dans différents pays, même hors Union européenne.

Elles deviennent ainsi des «Marketplaces» (places de marché).

Problème

Si ces Marketplaces sont en plein essor, les incompréhensions et réclamations à leur encontre vont de pair car les consommateurs **ne bénéficient de la même protection et des mêmes droits** lorsque le vendeur est situé dans un pays tiers.

De nouvelles règles proposées par l'UE obligeront les Marketplaces à **informer clairement les consommateurs** sur l'identité du cocontractant (s'agit-il d'un commerçant professionnel ou d'un particulier ?) mais d'autres informations seraient nécessaires.

Recommandations

- *Obliger les Marketplaces à indiquer les coordonnées complètes du vendeur hors UE afin que le consommateur soit clairement informé que le contrat sera passé avec un vendeur situé dans un Etat tiers et qu'il puisse facilement le contacter.*
- *Obliger le vendeur même situé dans un pays tiers, à indiquer ses conditions générales de vente.*
- *Informer clairement le consommateur sur le prix total à payer si le vendeur est hors UE, droits de douane compris.*



Lutter contre les faux sites marchands

Contexte actuel

Des sites utilisant bien souvent un nom de domaine ressemblant à un nom de domaine officiel d'une marque, proposent des produits à des prix défilant toute concurrence.

Le site est en français, il affiche des logos de société, des cartes de crédit connues, des intermédiaires de paiement voire même de labels de confiance pour gagner la confiance des consommateurs. Malgré les alertes des CEC et des autorités de contrôle, de nombreux consommateurs tombent dans le piège des « **fake shops** ».

Produit non livré, défectueux, contrefait...une fois la commande payée, ils ne reçoivent plus de nouvelles du vendeur et pas le produit commandé.

Problème

Une fois découverts, les faux sites marchands peuvent ouvrir rapidement sous un autre nom, une URL légèrement différente ou dans un autre pays.

Recommandations

- *Pour sécuriser le marché de la vente en ligne, imposer à chaque propriétaire de boutique en ligne de s'enregistrer auprès du registre du commerce et de l'administration fiscale de son pays.*
- *Imposer au registre des noms de domaine de s'informer sur l'identité du propriétaire du site, l'historique de la boutique en ligne et du vendeur, le nombre de sites et magasins enregistrés et leur situation financière.*
- *Interconnecter les registres dans toute l'UE.*
- *Responsabiliser les moteurs de recherche en leur imposant de signaler les sites à risques.*
- *Rendre obligatoire le « chargeback » pour permettre le remboursement du consommateur en cas de fraude ou faillite du professionnel.*

Chez nos voisins européens

Au Danemark, il existe plusieurs initiatives pour stopper les faux sites Web. L'association danoise e-mark a mis en place un «webcrawler» très efficace pour identifier les faux sites proposant des escroqueries et de la contrefaçon. Plus de 3.000 sites danois ont été identifiés et signalés à la police fin 2018.

D'autre part, l'administration danoise en charge des domaines .dk a mis en place des nouvelles règles plus strictes pour identifier les créateurs des sites en «.dk» qui résident en dehors du Danemark (en Chine par exemple).

Le site de la structure mère hébergeant **le CEC tchèque** (CTIA; www.coi.cz) recense les **sites marchands risqués**, c'est-à-dire ceux dont le vendeur n'est pas identifiable (pas de nom, coordonnées, pas d'autres moyens de le contacter qu'un formulaire en ligne) ou les conditions générales de vente sont douteuses.

En se basant sur cette liste, une **coopération avec les principaux moteurs de recherche** tchèques a été mise en place : si un consommateur, par ses recherches sur Internet, est guidé vers une des boutiques en ligne listée, il reçoit un message d'alerte.

Cette liste pourrait aussi servir de base pour une coopération avec une société de sécurité numérique (antivirus / logiciel de sécurité) : le consommateur recevrait un message d'alerte en cas de réputation inconnue ou contenu indésirable.



Garantir la fin du géoblocage

Contexte actuel

Le règlement 2018/302 a mis fin au géoblocage injustifié dans le commerce électronique le 3 décembre 2018. Les consommateurs peuvent donc désormais acheter des biens et services à un professionnel basé dans un autre pays de l'UE, dans les mêmes conditions, les mêmes prix et conditions de livraison que des clients domiciliés dans ce pays.

Ils ne peuvent plus être bloqués ou limités dans l'accès à un site ou à une application Smartphone d'un professionnel établi dans un autre Etat membre de l'UE pour des motifs liés à :

- Leur nationalité
- Leur lieu de résidence
- Leur adresse postale
- Leur adresse IP
- Leur adresse de livraison
- Leur langue
- Leur domiciliation bancaire ou pays d'émission du moyen de paiement

Ils ne peuvent pas non plus être redirigés automatiquement vers un site national sans leur accord.

Le Centre Européen des Consommateurs France a été nommé point de contact pour informer et assister les consommateurs.

Problème

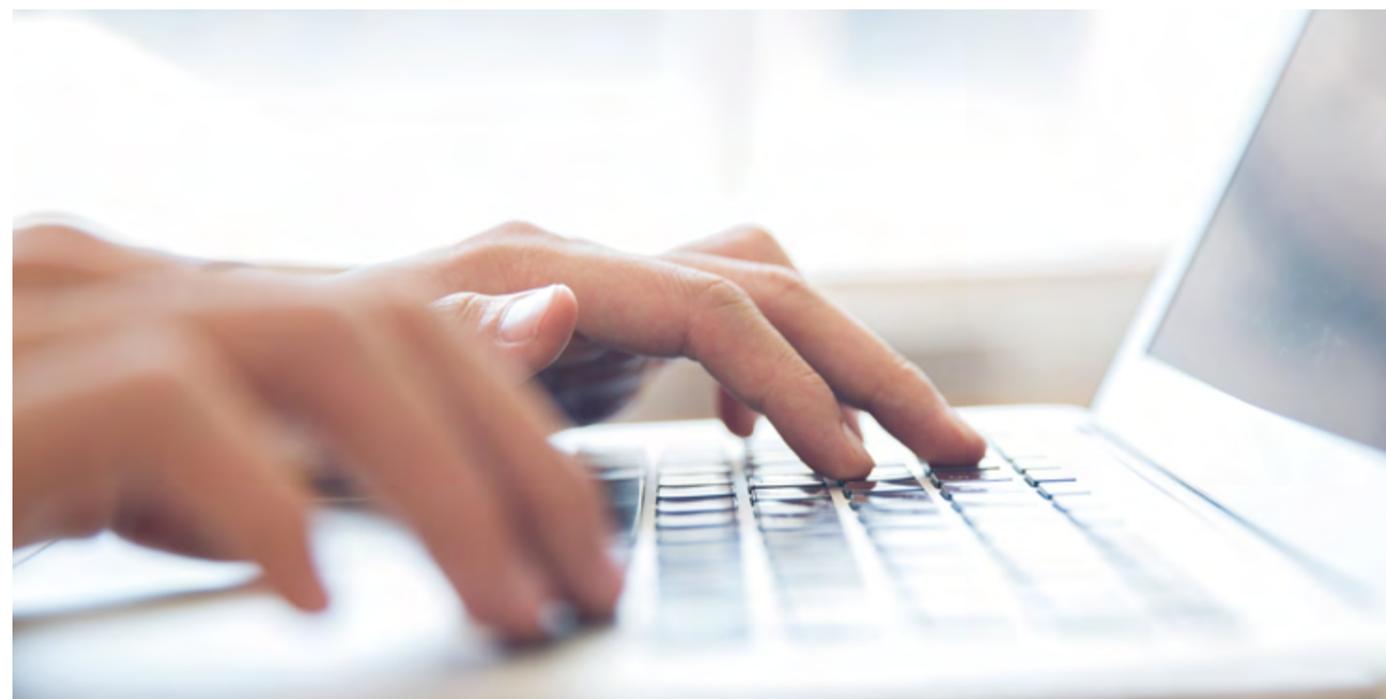
Acheter ne veut pas dire livrer. Accéder aux produits proposés par un professionnel basé dans un autre pays n'implique pas pour lui une obligation de livrer dans le pays de résidence du consommateur. Les consommateurs doivent donc organiser la livraison de leurs biens.

De nombreuses sociétés opérant des livraisons transfrontalières de colis se sont donc montées avec des prix pouvant aller du simple au double pour une même prestation.

D'autre part, si le consommateur opte pour une livraison dans une station de réception de colis dans le pays du vendeur, le transporteur exige un numéro de téléphone ou une adresse dans ce pays pour le suivi du colis. Le consommateur se retrouve donc dans l'impasse.

Recommandations

- *Etendre l'interdiction du géoblocage aux entreprises de transport de biens, faciliter les envois transfrontaliers et garantir leur sécurité.*
- *Demander aux autorités de contrôle de vérifier en priorité si les professionnels se sont mis en conformité avec le règlement mettant fin au géoblocage injustifié*



Reconduction tacite des contrats : harmoniser les règles dans l'UE

Contexte actuel

Les consommateurs qui souscrivent **des contrats et des abonnements en ligne dans un autre pays** ne lisent pas et ne comprennent pas toujours les conditions générales du contrat.

Dans certains pays, le renouvellement automatique des contrats est strictement **réglementé voire interdit**, dans d'autres non.

Problème

Le renouvellement automatique, c'est-à-dire sans préavis, des contrats peut surprendre les consommateurs qui connaissent des législations plus protectrices, notamment si le contrat n'est pas renouvelé dans les mêmes conditions de prix et pour une durée plus longue que précédemment.

Recommandations

- *Créer à l'échelle de l'UE, une obligation pour les professionnels avant la conclusion d'un contrat, d'informer sur le renouvellement automatique de celui-ci à l'expiration de la période initialement souscrite. Les informations sur la durée du contrat, les possibilités de résiliation et les coordonnées du professionnel doivent être adressées de façon personnalisées au consommateur.*
- *Pour les contrats d'une durée supérieure à trois mois, imposer à tout professionnel européen l'envoi d'un message spécifique et personnalisé au consommateur, dans un délai raisonnable avant le renouvellement du contrat, sur la date exacte et la période du renouvellement et les modalités pour résilier l'abonnement.*
- *En cas de défaut d'information, laisser la possibilité au consommateur d'annuler le renouvellement du contrat. La charge de la preuve de l'information reçue doit incomber au professionnel.*
- *Demander l'accord exprès du consommateur en cas de renouvellement d'un contrat « test » (courte durée) lorsque les modalités du renouvellement sont différentes (durée, prix...).*

Chez nos voisins européens

La loi belge impose que la clause de reconduction tacite soit inscrite en caractères gras et dans un cadre distinct du texte au recto de la première page du contrat.

La clause doit en outre indiquer les conséquences de la reconduction tacite ainsi que la date limite à laquelle le consommateur peut s'opposer à la reconduction tacite de son contrat et les modalités de cette notification.

La loi belge prévoit également que le consommateur peut résilier son contrat à tout moment après la reconduction tacite moyennant le respect d'un délai de préavis de 2 mois au maximum.



Réclamations des consommateurs et réponses des professionnels : des formes et des délais

Contexte actuel

En Espagne et au Portugal, chaque professionnel (vendeurs, restaurateurs, grandes enseignes...) doit mettre à disposition de ses clients **un livre de réclamations** qui leur permet de déposer facilement une **réclamation**, via un **formulaire standardisé**. De son côté, le professionnel doit faire suivre ces réclamations à un organisme officiel afin qu'une solution puisse être trouvée ou une sanction prise si nécessaire.

En Croatie, tous les professionnels, sauf en cas de litiges liés aux droits des passagers, sont légalement obligés de répondre à la réclamation d'un consommateur **dans un délai de 15 jours** à compter de sa réception. A défaut, il peut être sanctionné par l'autorité nationale compétente.

En Slovaquie, la loi oblige les professionnels **à répondre au Centre Européen des Consommateurs**. Ils doivent en effet leur fournir toute l'assistance nécessaire pour résoudre un litige avec un consommateur.

Problème

Les consommateurs français ou étrangers en France, qui souhaitent déposer une réclamation auprès d'un professionnel ne savent bien souvent pas **à qui écrire et sous quelle forme**.

Le CEC France observe aussi que dans certains secteurs, les délais de réponse des professionnels sont excessivement longs, décourageant parfois les consommateurs de poursuivre leurs démarches.

Recommandations

- *Créer un formulaire standardisé dans la langue du pays visité qui serait disponible dans les magasins et sur les sites Internet des enseignes.*
- *Imposer un délai de réponse aux professionnels de 15 jours pour répondre aux réclamations des consommateurs comme des Centres Européens des Consommateurs.*



Protection des
consommateurs
en Europe



Centre Européen des Consommateurs France

Centre Européen des Consommateurs France

 Bahnhofsplatz 3
77694 Kehl
Allemagne

 0049 (0) 7851 991 48 0

0 820 200 999 Service 0,12 € / min
+ prix appel

 info@cec-zev.eu

Nos bureaux sont ouverts au public du mardi
au jeudi de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.



Newsletter
mensuelle



Centre Européen des
Consommateurs France



@ECCFrance

This publication is part of the action 670505 — ECC-Net FR FPA which has received funding under a grant for an ECC action from 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 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.

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 / Bahnhofsplatz 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 : mai 2019
Cette brochure ne prétend pas être exhaustive mais vise à donner un aperçu des questions et des problèmes posés dans la thématique traitée. Bien que vérifiées, nous ne pouvons garantir l'exactitude des informations contenues dans cette brochure.

© Centre Européen de la Consommation

Registre des associations du Tribunal d'instance de Fribourg-en-Brigau, numéro VR 370391; Directrice Générale : Martine Mérieau
Crédits photos : page 2+7 : Conduite en voiture *Designed by Freepik* - Freepik.com • page 2 : Connexion *Designed by Freepik* - Freepik.com • page 3 : Trousseau de clés - Pexels.com • page 3 : Formulaire *Designed by Freepik* - Freepik.com • page 3+19 : Ordinateur *Designed by katemangostar* - Freepik.com • page 3+9 : Machine et carte bancaire *Designed by Freepik* - Freepik.com • page 4 : Avion et nuage *Designed by Freepik* - Freepik.com • page 6 : Route et voitures *Designed by Freepik* - Freepik.com • page 8 : Palement par carte bancaire - Pexels.com • page 10 : Chariot shopping *Designed by Freepik* - Freepik.com • page 12 : Chariot et sac shopping - Pexels.com • page 13 : Sac shopping jaune *Designed by Freepik* - Freepik.com • page 14 : Clavier d'ordinateur *Designed by rawpixel.com* - Freepik.com • page 15 : Mini caddie sur ordinateur - Pexels.com • page 16 : Souris et icônes technologie *Designed by Creativeart* - Freepik.com • page 17 : Doigt sur écran tactile *Designed by Onlyyouj* - Freepik.com • page 18 : Paquets shopping - Pexels.com • page 21 : Ecran de tablette et café - Pexels.com • page 22 : Carnet et crayon - Pexels.com • page 23 : Poignée de mains *Designed by jcomp* - Freepik.com