

# Centre Européen des Consommateurs Belgique (CEC)

## **Rapport annuel 2014**

# Le CEC, c'est quoi ?

## Compétence CEC Belgique:

Litiges de consommation transfrontaliers:

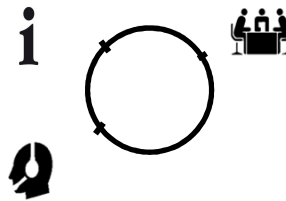
- Consommateur belge >< Commerçant UE ou
- Consommateur UE >< Commerçant belge

## Services CEC Belgique:

Information

Conseil juridique

Médiation via le réseau



## Quelques thèmes du CEC Belgique:

- Voyages (passagers, location de voitures, hôtels, ...)
- e-commerce
- Garantie
- Pratiques du commerce
- ...



Voyages



Vente à distance  
(ex: e-commerce)



Garantie



Pratiques du  
commerce

# Information & visibilité CEC Belgique 2014



## Site Internet:

Le site Internet du CEC Belgique (NL+FR+ENG) a été consulté en 2014 par 158.660 visiteurs. Nous y avons publié 246 nouveaux articles.



Chaque mois est publiée une newsletter, à laquelle 5177 personnes sont abonnées.



Mi-2014, nous avons lancé notre compte Twitter et notre page Facebook afin d'atteindre encore plus de consommateurs.

## Brochures:

La nouvelle directive sur le droit des consommateurs est entrée en vigueur en juin 2014. Nous avons donc dû adapter de nombreuses brochures, parmi lesquelles la populaire "Acheter sur Internet" ainsi que nombre d'articles sur notre site Internet. Cette nouvelle directive garantit aux consommateurs une meilleure protection surtout dans le cadre des ventes en ligne.

# Information & visibilité CEC Belgique 2014



## Tickets de concert :

Le CEC Belgique reçoit régulièrement des plaintes de consommateurs belges qui ont acheté des tickets de concert auprès de revendeurs néerlandais.



Il s'agit là d'un thème intéressant pour informer préventivement les consommateurs sur les risques inhérents à la revente de billets de concert. Le flyer ci-dessus a été développé par le CEC Belgique et distribué à Bruxelles-Les-Bains. Nous avons aussi reçu l'autorisation d'AB Concerts d'en faire une version digitale affichée sur ses écrans télévisés. Nos remerciements aux organisateurs.

## European Youth Event - Strasbourg :

En collaboration avec le CEC France, nous avons assuré la promotion du réseau des CEC à l'occasion du EYE event à Strasbourg. Il y soufflait une brise idéale pour faire tourner à plein régime nos moulins à vent: sur 4 heures de temps, nous avons ainsi distribué pas de 1000 moulins à vents. Don't blow it, know your consumer rights!



# Information & visibilité CEC Belgique 2014



## **FIFA World Cup Brazil :**

En collaboration avec l'association de consommateurs brésilienne Proteste, nous avons édité en 14 langues une brochure à destination des supporters UE désireux de se rendre au Brésil pour la Coupe du Monde de football. Ce folder a connu un franc succès dans de nombreux pays membres mais pas en Belgique.



## **Soldes en Europe :**

En collaboration avec tous les CEC, nous avons résumé les différentes périodes de soldes en Europe sous la forme d'une carte interactive ainsi que dans une brochure. Celle-ci peut être téléchargée sur notre site Internet.



## **Calendrier :**

Fidèles à nos habitudes annuelles, nous avons mis en boîte le calendrier 2015 et l'avons envoyé à tous nos partenaires. Les consommateurs pouvaient le demander gratuitement en ligne. Ce cube a connu un large succès ; nous n'avons pas pu satisfaire les demandes de tous les consommateurs.

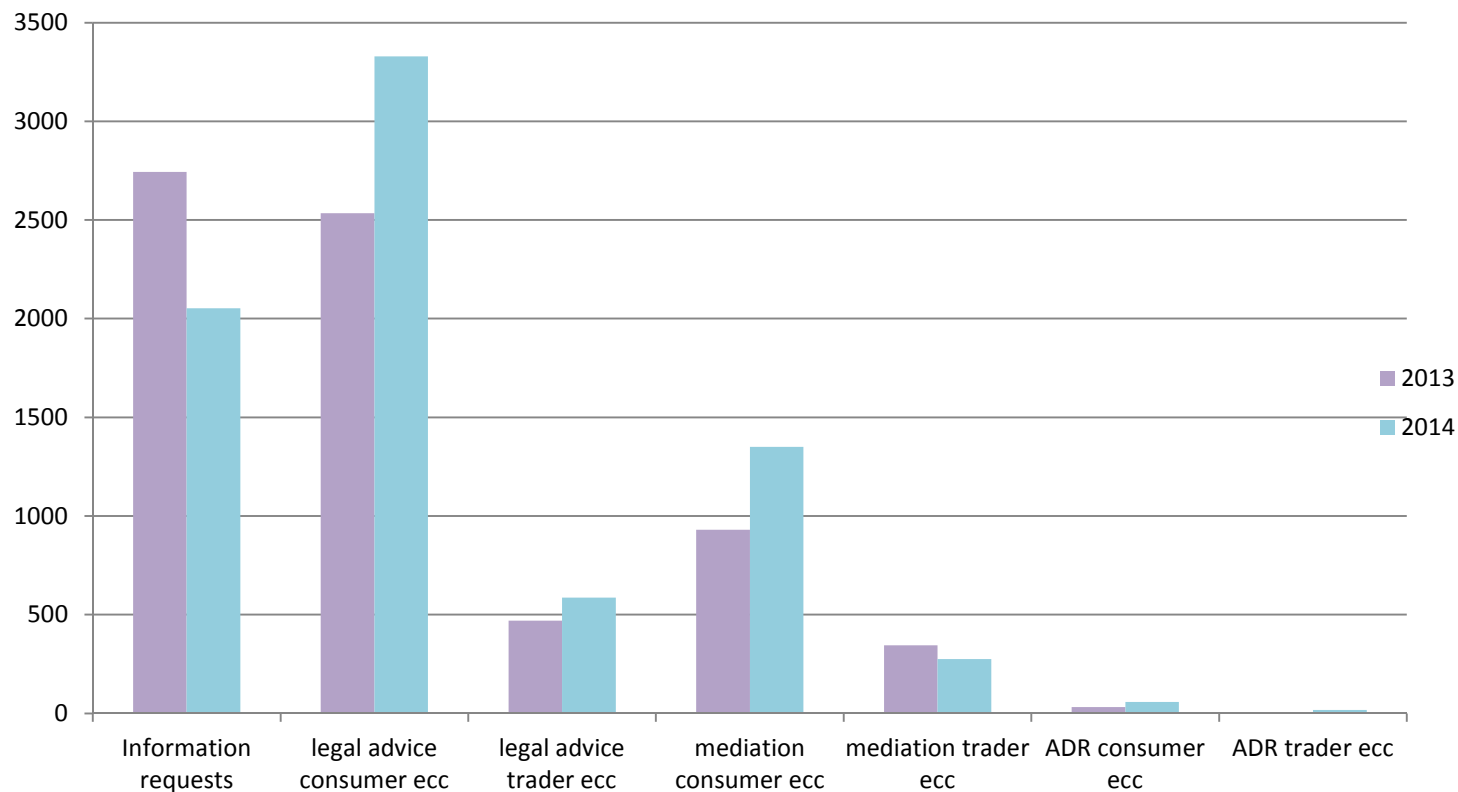


# Conseil juridique & médiation 2014

## Les chiffres de 2014

Nos juristes sont intervenus dans 7668 dossiers:

- Soit en tant que 'consommateur ECC' ( le consommateur réside en Belgique et a un litige avec une société UE)
- Soit en tant que 'trader ECC' (un consommateur UE a un litige avec une société en Belgique)



# Conseil juridique & médiation 2014

## Les chiffres de 2014

Des **informations** par courrier /email / téléphone/ etc. ont été données à 2053 consommateurs. Elles portaient sur des questions comme:

*'Quels sont mes droits lorsque je réserve un vol ?'*

*'Une entreprise allemande peut-elle refuser de vendre ses produits à des Belges ?'*

3329 consommateurs ont reçu un **conseil juridique** de la part de nos juristes et ont ainsi pu résoudre leur dossier.

*'Mon bagage ne m'a pas été restitué à mon arrivée à destination, que dois-je faire ?'*

*'J'ai commandé un échantillon gratuit et me retrouve lié à un abonnement, que puis-je faire ?'*

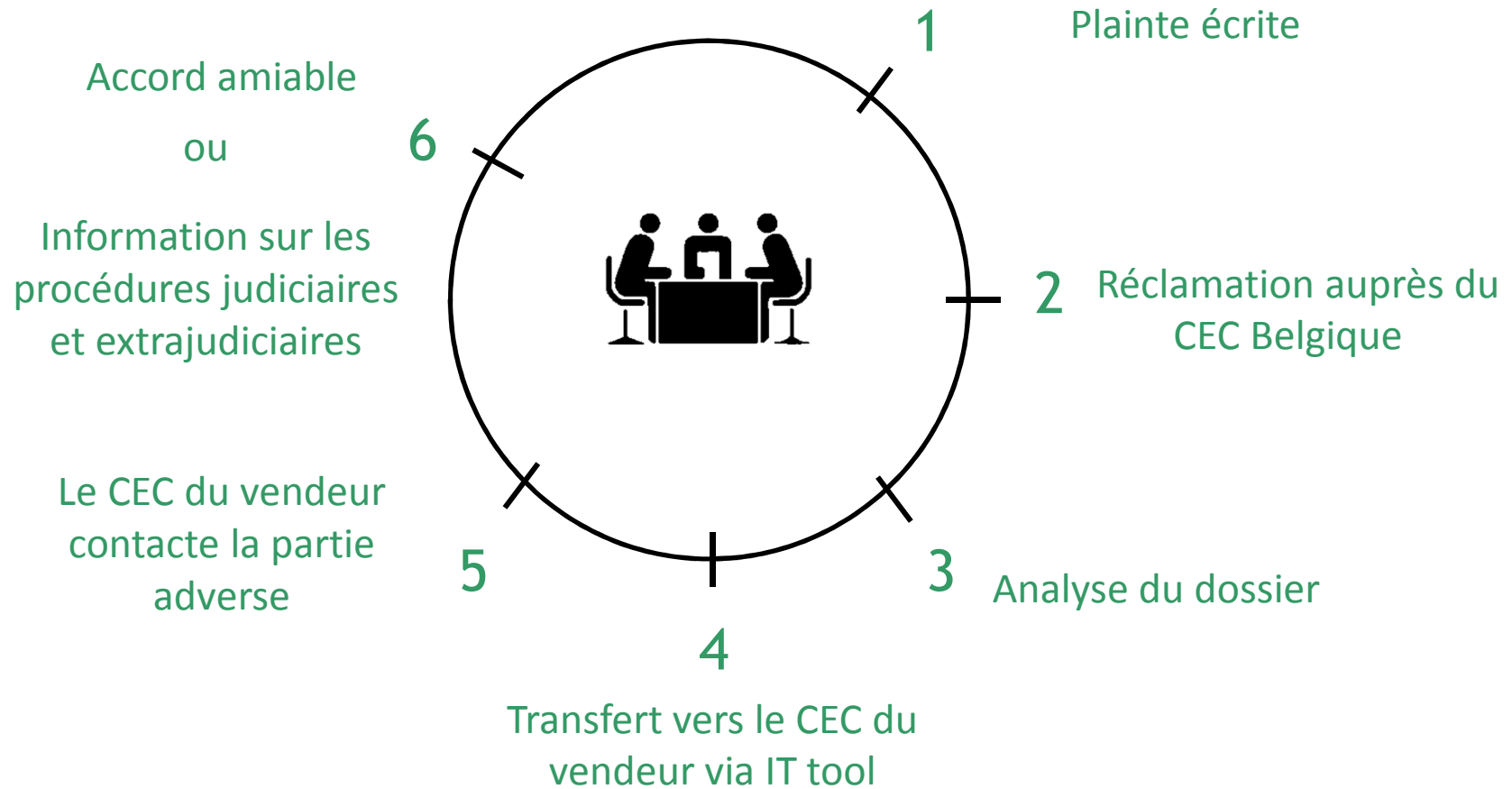
*'J'ai commandé un smartphone aux Pays-Bas. Il m'a été livré mais ne correspond pas à ce que j'ai commandé. Comment réagir ?'*

Le CEC Belgique a analysé le dossier de 1350 consommateurs belges et les a transmis à ses collègues européens. Nous avons également reçu 275 plaintes contre des sociétés belges. 64% de ces **dossiers de médiation** ont été clôturés positivement, ce qui constitue un beau résultat lorsque l'on sait que la médiation nécessite la collaboration des deux parties.

*'mon vol avec une compagnie espagnole a subi un retard de 6 heures et aucune compensation en m'est proposée.'*

*'J'ai commandé une télévision sur un site Internet en France et ai utilisé mon droit de rétractation. Le vendeur refuse toutefois de me rembourser le prix d'achat'*

# Notre processus de médiation:





# Collaborations 2014



## **Commerçants**

Le Marché interne ne peut correctement fonctionner que s'il existe une confiance mutuelle entre les consommateurs et les commerçants. Nous essayons via certains projets de mettre en place une collaboration avec les organisations professionnelles et autres organismes apparentés. Pour notre campagne sur la revente de tickets de concerts, nous avons ainsi pu compter sur la collaboration du secteur lui-même.

Nous voulons poursuivre cette coopération dans le futur.

## **Les autres réseaux EU**

Le réseau des CEC n'est pas le seul réseau mis au service des citoyens UE. Il existe entre autres Solvit, compétent pour les litiges opposant citoyens UE et administrations nationales des pays UE, le réseau des CPC pour les infractions transfrontalières aux législations de consommation, Europe Direct pour les informations aux citoyens UE. Collaborer avec ces réseaux revêt pour nous une grande importance.

# Résolution alternative de litiges 2014

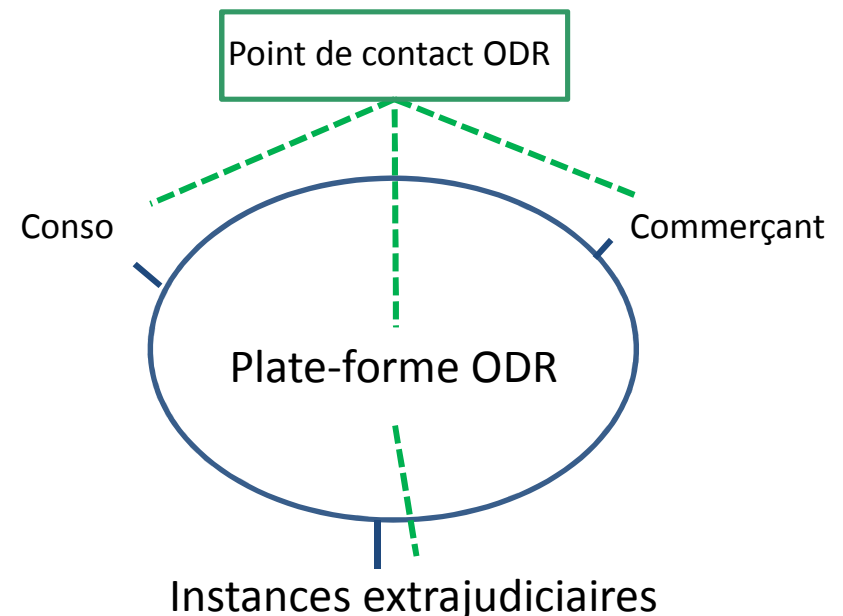


En dépit de l'entrée en vigueur de la législation européenne en la matière, il existe encore de nombreux défis en ce qui concerne la résolution alternative de litiges de consommation. Tant pour les autorités européenne et belge, il est indispensable d'offrir aux consommateurs désireux de résoudre leur litige transfrontalier des alternatives aux tribunaux. En Belgique, nous connaissons déjà les commissions de litige et les ombudsmen.

La Commission européenne va développer pour janvier 2016 une plate-forme en ligne facilitant la résolution des litiges e-commerce soit directement via cet outil ou par l'intermédiaire d'instances alternatives existantes.

Le CEC Belgique et l'ensemble du réseau sont actifs sur ce terrain depuis déjà de nombreuses années. Il n'est donc pas surprenant que les CEC soient nommés comme point de contact de référence de cette plate-forme. Il revient aux Etats membres de désigner les points de contact.

En Belgique, les autorités belges ont déjà confirmé que le CEC Belgique assumera ce rôle de point de contact pour la plateforme ODR ainsi que le pôle d'information pour les ADR.



# Autres activités du CEC Belgique en 2014



5.03.2014

Le CEC Belgique a donné une présentation sur l'European consumer protection law lors d'un cours d'Electronic Business law à HUB/ICRi.

12.3.2014

Le CEC Belgique a aussi donné un cours pratique au Paralegal event, organisé par la Karel de Grote Hogeschool Antwerpen

13 & 14.3.2014

Fraud prevention Month – séminaire pour les CAW's/CPAS, organisé par le SPF Economie

13.5.2014

Arbitre dans la Commission de Litige Voyage

6.6.2014

Présentation avec Solvit @pool van Ombudsmannen

2.9.2014

Interview par le Professeur japonais Maruyama

25.9.2014

Présentation du réseau des CEC à l'occasion du Consumer classroom event

22.10.2014

Legal design jam – European Order for Payment

25.11.2014

Legal design Jam – standard contract B2C

4.12.2014

Visite de Ms Ptasznik, Assistant Attorney General in the Consumer Fraud Division for the State of Illinois, U.S.A.

# Happy Consumers CEC Belgique en 2014



Geachte,  
ik ben verheugd om de goede afloop,  
Bij deze wil ik u nogmaals bedanken voor alle moeite.

Je ne vous remercierai jamais assez Monsieur Matgen pour votre aimable service et pour toute l'attention que vous portez à ce dossier.

Geachte,  
Vriendelijk bedankt voor jullie oprechte analyse vd feiten en de gunstige uitspraak !Voor al het werk!Hopelijk stoppen hun malafide praktijken.  
VG,

Un grand merci pour la suite et le sérieux avec lequel vous avez suivi ce dossier.

Bien à vous.

Merci encore pour votre aide précieuse et votre efficacité ainsi que celle de vos homologues français. Je ne manquerai pas de me faire l'ambassadeur de votre organisme lorsqu'un cas similaire sera porté à ma connaissance.

Un grand merci pour la suite et le sérieux avec lequel vous avez suivi ce dossier.

Ik wil jullie dienst bij deze oprecht danken voor de perfecte service en tussenkomst.  
Proficiat !! en dankjewel !!!

Ik wil jullie van harte bedanken voor jullie interventie.

Het is dankzij jullie organisatie dat je er als consument niet alleen voorstaat.

Une chose est sûre, c'est que sans vous je n'y serais pas arrivé.  
Je voudrais une fois de plus vous remercier du fond du coeur pour votre aide, votre soutien, vos conseils, vous ainsi que toutes les personnes de votre service qui se sont occupées de mon dossier. Un tout grand merci!

Le point de contact des consommateurs en proie à un  
problème de consommation transfrontalier pour un conseil  
juridique et une médiation gratuite

Centre Européen des Consommateurs (CEC)

Rue de Hollande 13

B-1060 Bruxelles

+32 2 542 33 89

[www.eccbelgium.be](http://www.eccbelgium.be)

[info@eccbelgium.be](mailto:info@eccbelgium.be)

Avec le soutien de:



Nous remercions: nos consommateurs, les commerçants, le SPF Economie, nos collègues de Test-Achats, les organisations professionnelles, les instances ADR, les réseaux UE, nos collègues auprès de la Commission européenne et au sein du réseau des CEC.