

RAPPORT ANNUEL 2022

Centre Européen des Consommateurs

Centre Européen
des Consommateurs
Belgique



Cofinancé par
l'Union européenne

EN BREF

Traitement de dossiers

- 13 136 demandes traitées par le Centre Européen des Consommateurs *
- 97% de ces questions provenaient de consommateurs belges, principalement contre des entreprises néerlandaises, françaises et allemandes
- 18 % des plaintes liées aux billets d'avion (secteur économique)
- 25 % des plaintes concernaient une non-livraison (type de problème)
- 61% des réclamations ont été résolues suite à notre intervention
- 90% de nos consommateurs étaient satisfaits du traitement de leur plainte
- Le réseau des CEC a traité un total de 118 131 demandes

Communication

- Les sites web du CEC ont reçu un taux de satisfaction de 88 %
- L'un d'eux a été visité 400 000 fois
- 6853 consommateurs sont abonnés à notre newsletter

*Le Centre Européen des Consommateurs fait partie d'un réseau européen (ECC-Net). L'objectif du réseau est de donner aux consommateurs confiance dans le marché unique européen, et ce en fournissant des informations et des conseils gratuits sur leurs droits de consommateurs européens.

FAITS MARQUANTS 2022

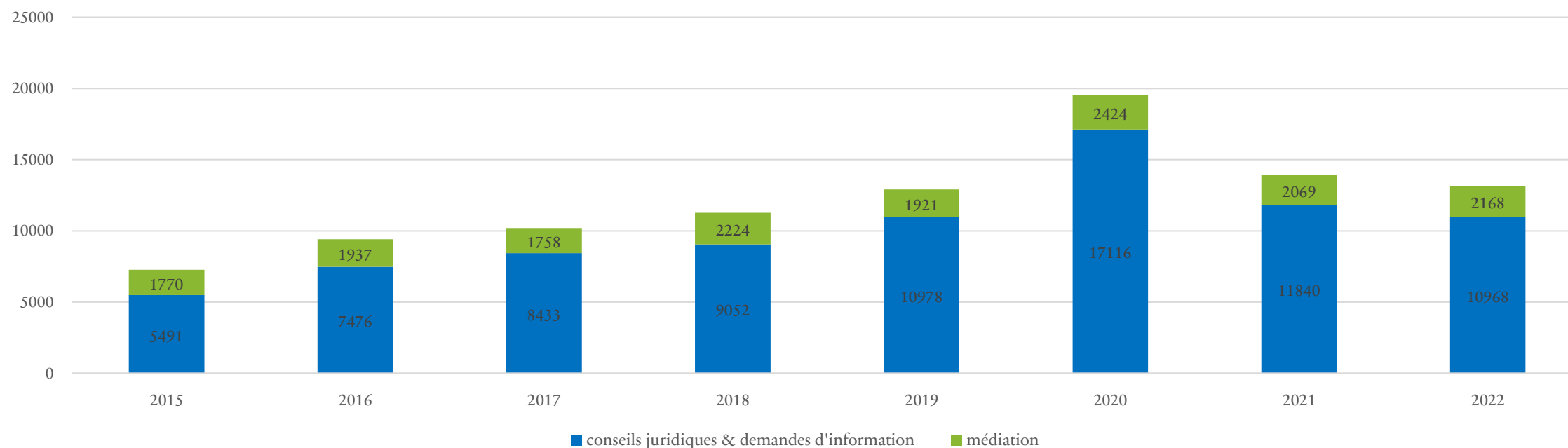
- En 2022, plusieurs nouvelles législations sur la protection des consommateurs sont entrées en vigueur. Nous avons dû nous les approprier et les présenter dans un langage compréhensible sur notre site internet.
- Nous recevons de nombreuses plaintes concernant des pratiques frauduleuses, déloyales et trompeuses. Les escrocs sont de plus en plus nombreux et de plus en plus professionnels. Ils arnaquent les consommateurs via les cryptomonnaies, débitent de l'argent sur leur compte bancaire à leur insu, influencent leur comportement en ligne via des dark patterns,... Tous les consommateurs sont vulnérables dans un tel environnement frauduleux. La collaboration avec les organisations privées, les groupements d'intérêt et les autorités n'en est que plus essentielle.
- En 2022, le réseau des CEC a développé du matériel pédagogique sur les achats en ligne à destination des profs d'anglais. Ce matériel a été distribué en Belgique entre autres par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

The background features a large, light green rounded rectangle. To its right is a thick ring divided into a green left half and a blue right half. In the bottom-left corner, there is a large green triangle pointing upwards and to the right.

TRAITEMENT DE DOSSIERS

AU FIL DES ANNÉES

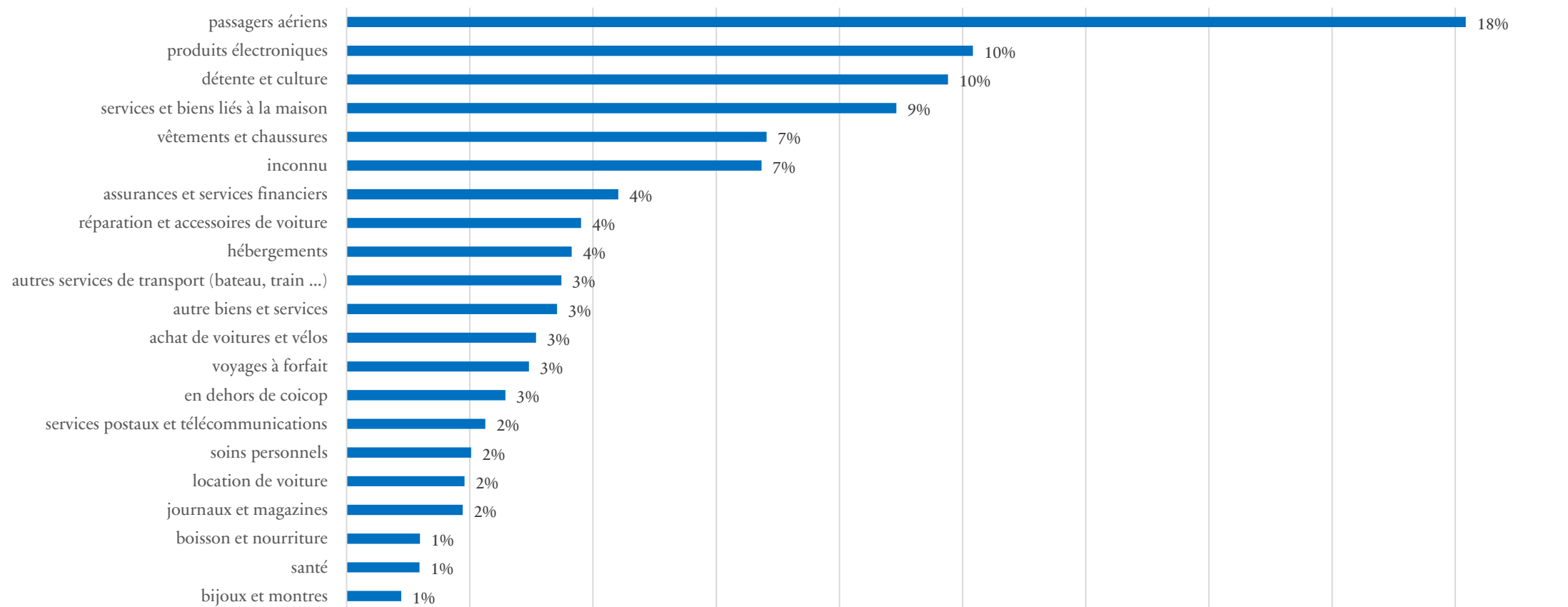
Demandes traitées



2020 a été une année particulière. En raison de la pandémie du COVID, les annulations de voyages et les achats en ligne ont connu une énorme augmentation, ce qui signifie que nous avons dû traiter près de deux fois plus de plaintes. La situation s'est normalisée en 2021 et 2022 en termes de nombre de demandes traitées. Cependant, les plaintes étaient plus complexes : plus d'intermédiaires (agences de voyages, plateformes en ligne, sociétés de transport, ...), nouveaux systèmes de vente (dropshipping) et de paiement, plus d'escrocs professionnels, ...

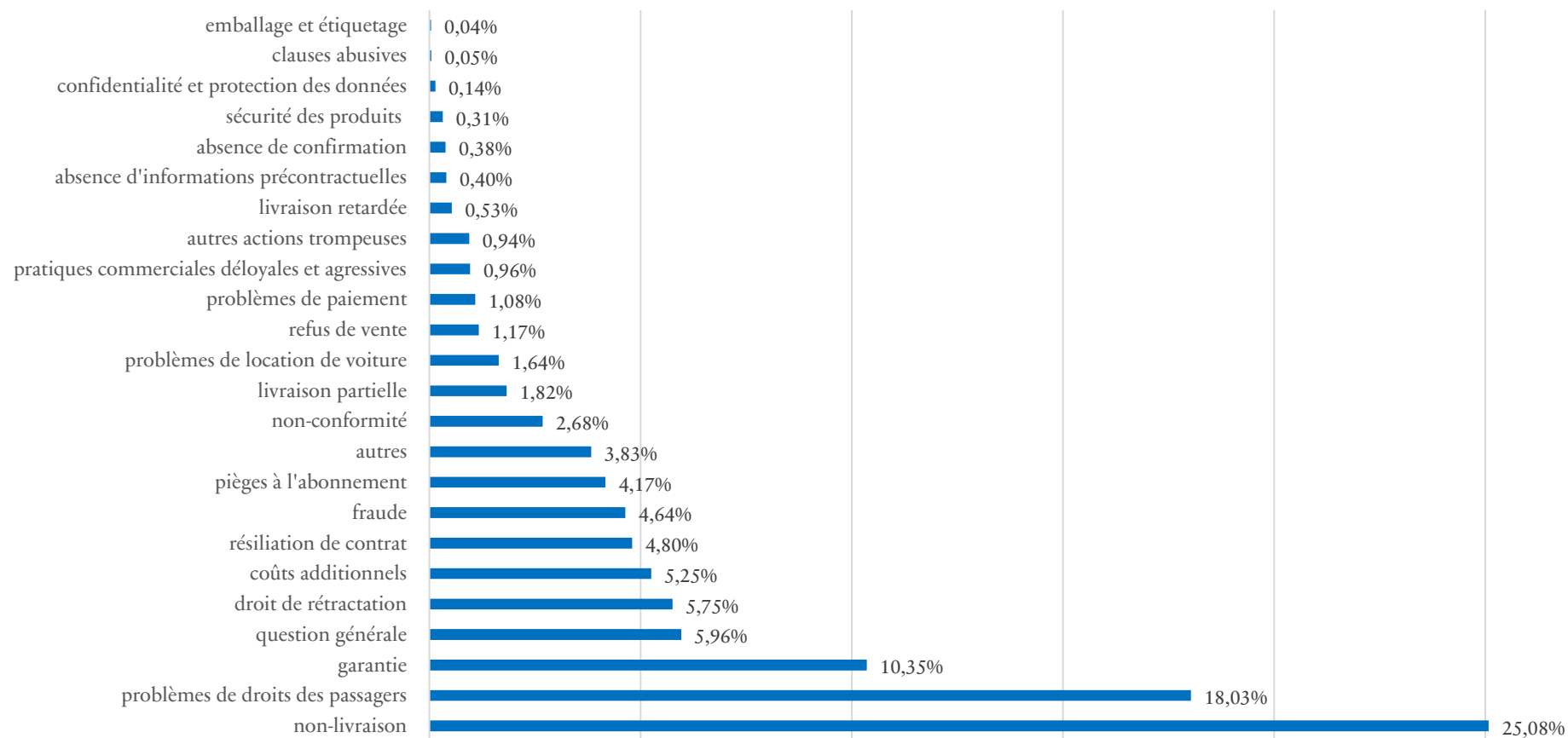
SECTEUR ECONOMIQUE

Secteur économique



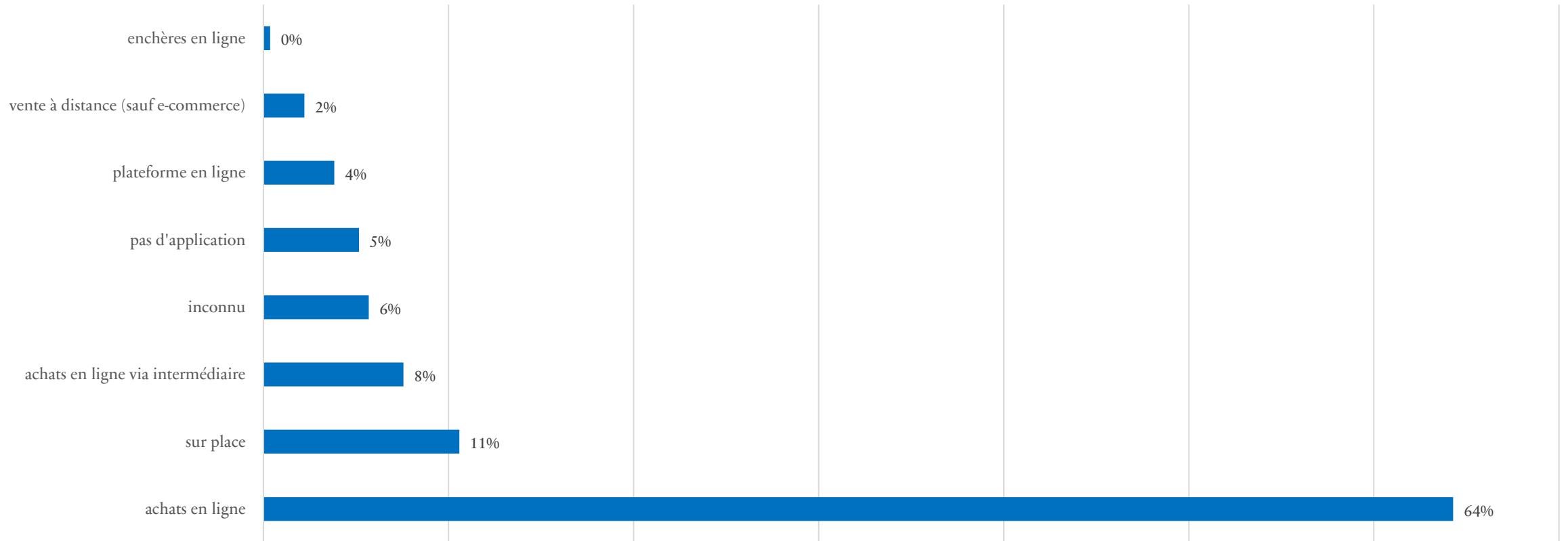
PROBLEMATIQUE

La problématique



MÉTHODES DE VENTE

méthodes de vente

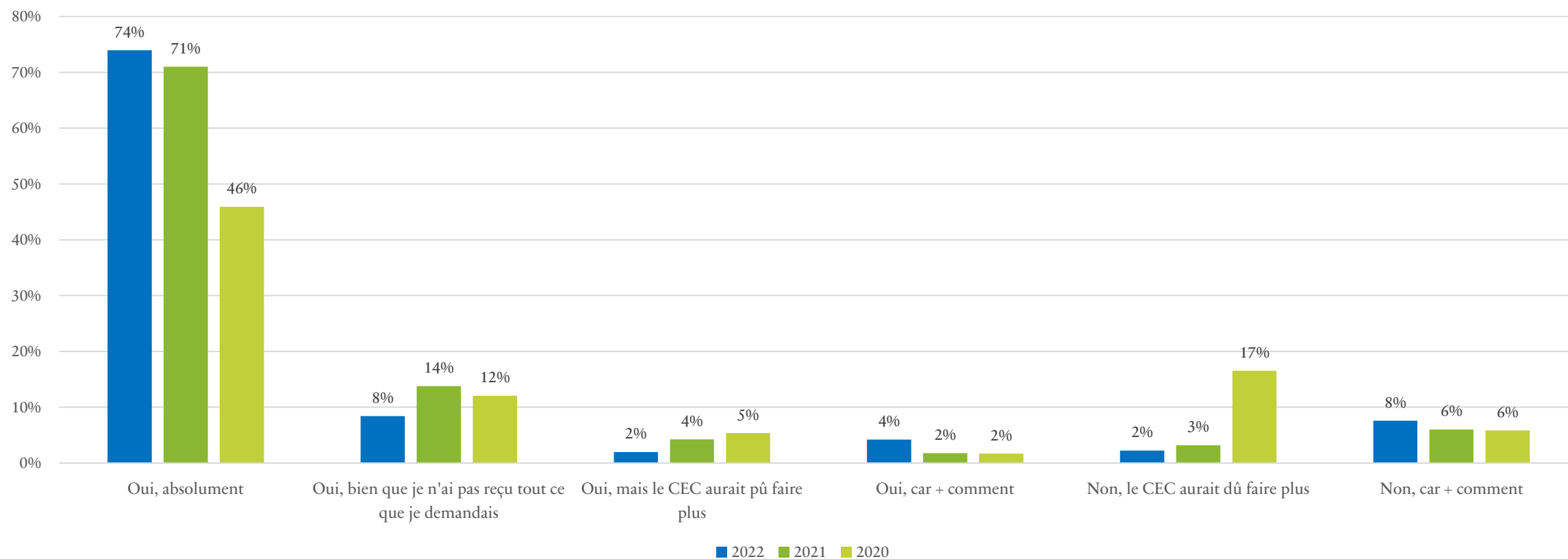


FAITS MARQUANTS

- Le secteur de l'aviation est clairement sous pression: grèves, faillites, traitement plus long des plaintes et refus de coopérer avec les services de médiation. TAP en particulier prend plus d'un an pour répondre, dépassant le délai de prescription belge pour aller en justice. CEC Belgique a eu une conversation constructive avec Brussels Airlines en 2022 afin de mettre en place une collaboration efficace.
- Les sites de rencontre aux noms très explicites ont également fait l'objet de nombreuses plaintes. Les consommateurs avaient souscrit un abonnement payant sans s'en rendre compte, jusqu'à ce qu'ils reçoivent la lettre d'une agence de recouvrement. <https://www.cecbelgique.be/infos/2022/ecollect-et-novalnet>
- Les escrocs du net utilisent le référencement en ligne pour se classer en tête de liste des résultats de moteurs de recherche tels que Google. Les consommateurs sont des proies faciles. Dans le passé, ce genre d'arnaques concernait souvent les services de visa aux États-Unis et les serruriers. En 2022, nous avons reçu beaucoup de plaintes concernant la vente frauduleuse de bois de chauffage et des sociétés de résiliation payante d'abonnement telles qu'Xpendy.
- Nivi, une société italienne, nous a donné beaucoup de fil à retordre en 2022: des Belges ont soudainement reçu un rappel dans leur boîte aux lettres pour le non-paiement de péages pendant leurs vacances en Italie ayant eu lieu dans le passé, parfois même il y a plus de 5 ans. La principale préoccupation concernait le fait qu'il ne s'agissait pas d'une infraction à une loi spécifique sur la consommation. Le respect de la protection des données privées a posé question. Des contacts avec le SPF Mobilité et Transport, les autorités italiennes, Nivi elle-même ont été nécessaires.

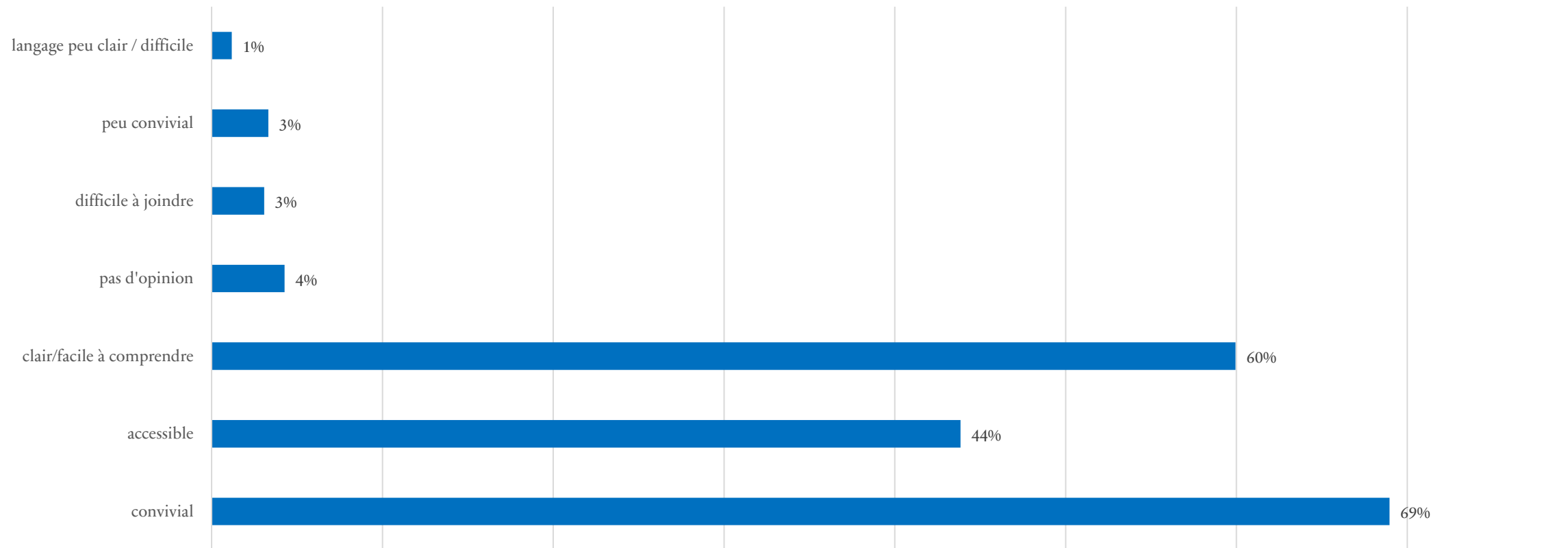
DEGRE DE SATISFACTION

Êtes-vous satisfait du conseil et/ou de l'intervention du CEC?



DEGRE DE SATISFACTION

Comment vous percevez le contact avec le CEC?



“2022 gaf zowel vreugde als frustraties; Blijheid als ik een tevreden consument las, zoals “very fast, clear and to-the-point answer”; Of wanneer via een vlot meewerkende handelaar een mooi bemiddelingsresultaat werd bekomen voor de consument; Frustraties evenzeer, wetende dat er een immense elektronische stapel van klachten lag te wachten, en ik onmogelijk elke consument een dergelijk antwoord of resultaat kon bezorgen. Voor bemiddeling kunnen we rekenen op ons fantastisch netwerk van ECC-collega’s, zij het dat het uiteindelijke resultaat afhangt van de al of niet correcte medewerking van de handelaar.”

Leen Desmedt, Legal Advisor

“L’année 2022 a vu l’entrée en vigueur de plusieurs législations européennes importantes visant à améliorer les droits des consommateurs. Même si la maîtrise de toutes ces nouvelles législations est un challenge, je suis ravie de voir que le consommateur bénéficie de plus en plus de droits. Cela ne peut que nous aider à mieux le défendre.”

Ibtissame Benlachhab, Legal Advisor

“A mon plus grand bonheur, 2022 a marqué la réouverture des frontières dans le monde et le retour des voyages. Malheureusement, cela ne s'est pas toujours fait sans peine. L'été passé s'est avéré particulièrement chaotique pour les aéroports et les compagnies aériennes de l'UE. En plus des retards de remboursements liés au covid-19, nous avons dû composer avec de nombreuses plaintes concernant des vols annulés et retardés. Ces dossiers sont souvent fastidieux à résoudre en raison des délais de réponse parfois inacceptables de certains transporteurs aériens.”

William Matgen, Legal Advisor

“2022 - Het “jaar na corona” zorgde terug voor vragen en klachten van consumenten over verschillende sectoren en problematieken: niet enkel afgelaste vluchten en vakanties die in het water vielen meer! Kort gezegd: meer afwisselende en dus uitdagende klachten!”

Martijn Dirckx, Legal Advisor

The image features a white background with several abstract geometric shapes. A large, light green circle is positioned in the center. To its right, a thick ring is partially visible, split into a green section on the left and a blue section on the right. In the bottom-left corner, there is a large triangle with a green-to-yellow gradient. The word "COMMUNICATION" is written in a bold, blue, sans-serif font across the center of the light green circle.

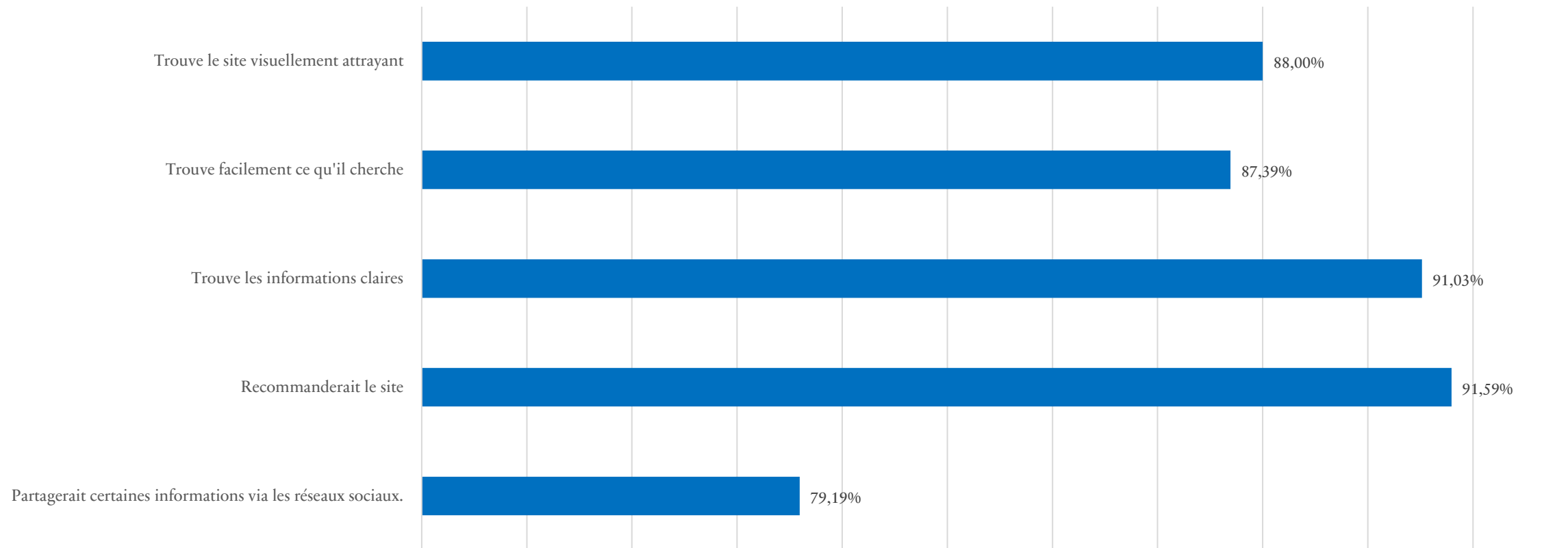
COMMUNICATION

COMMUNICATION

- Le site web du CEC Belgique existe en 3 langues et dispose de 3 URL différentes
 - www.eccbelgie.be
 - www.cecbelgique.be
 - www.eccbelgium.be
- En outre, nous avons également le www.webshopcheck.be – cet outil donne aux consommateurs la possibilité de vérifier la fiabilité d'une boutique en ligne avant d'acheter.
- Au total, 1 094 833 pages ont été visitées
- Le site web est promu via:
 - les SEA & SEO (50% de tous les visiteurs viennent via les moteurs de recherche)
 - les 6 newsletters (en 2 langues), envoyées à 6853 abonnés
 - les liens dans nos e-mails aux consommateurs
 - les réseaux sociaux. CEC est actif sur Facebook et Twitter. Et dans une moindre mesure sur Instagram, LinkedIn et YouTube.
 - d'autres services qui se réfèrent à notre site web

DEGRE DE SATISFACTION

Réactions positives en % pour 2022



“Consumenten wapenen met kennis over hun rechten als consument in Europa. Zo kunnen zij ten volle genieten van de voordelen die de Europese interne markt biedt. Dat is het doel van alle communicatie van ECC België. Om zoveel mogelijk consumenten te bereiken, zetten we in op heel verschillende communicatiekanalen: website, nieuwsbrief via e-mail, korte berichten op Facebook, Twitter, Instagram en LinkedIn en video’s op YouTube. Want problemen voorkomen is beter dan genezen. Toch?”

Karen Mentens, Communication Officer

The image features a white background with several abstract geometric elements. A large, light green circle is positioned in the center. To its right, a thick ring is split vertically, with the left half in a medium green and the right half in a dark blue. In the bottom-left corner, there is a large triangle divided into two sections: a lighter green section on the left and a darker green section on the right. The word "COLLABORATION" is centered horizontally across the light green circle in a bold, dark blue, sans-serif font.

COLLABORATION

COLLABORATION



AUTORITÉS

CPC-Net

- CEC Belgique rencontre régulièrement l'Inspection économique, qui fait partie du CPC-Net. Cette coopération est fondamentale pour discuter des nombreuses pratiques trompeuses et plaintes en matière de fraude que nous recevons.
- Nous collaborons également avec le Point de Contact du SPF Economie, qui est une plus-value non négligeable.

Aviation civile belge

- Le CEC collabore efficacement avec l'Aviation civile belge (SPF Mobilité et Transport) dans le cadre des plaintes relatives aux droits des passagers aériens.



RÉSEAU DES CEC

- 2022 est synonyme d'une nouvelle structure organisationnelle du réseau avec la mission en place d'un « groupe de gestion stratégique » et de différents groupes de réflexion. Ces groupes sont tous constitués de collaborateurs issus de différents CEC dans le but de renforcer la collaboration du réseau et d'accroître son impact. CEC Belgique a coordonné cet exercice grâce au projet « assistant stratégique ».
- Les CEC ont collaboré sur plusieurs projets. Le réseau a par exemple développé un projet éducatif « Éducation des jeunes consommateurs » : nous avons proposé aux professeurs d'anglais du matériel pédagogique sur le droit de la consommation:
<https://www.eccnet.eu/consumer-education>



ADR

La collaboration avec le Service de Médiation pour le Consommateur et les autres organes de résolution extrajudiciaire de litige sectoriels constitue une priorité pour le CEC. Cette coopération se déroule très bien en Belgique et des consultations ont lieu lorsque cela s'avère nécessaire.



ENTREPRISES

En tant que réseau, ECC-Net est fortement engagé dans la coopération avec les représentants d'entreprises, telles que Ecommerce Europe et ERFF.

“In 2022 richtte ECC België zich opnieuw volledig op dossierbehandeling en meer specifiek op behandelingstermijnen en goede dienstverlening aan de consument. Naweeën van covid en het beperkte aantal medewerkers maakten er een uitdaging van om onze doelstellingen te bereiken en vroegen een voortdurende inspanning van het hele team. Ik ben mijn team heel dankbaar voor de geboekte resultaten.”

Karen Ghysels, ECC Director

“2022 was a year of a lot of very important consumer policy matters such as the Fitness Check on digital fairness, the enforcement package and the future for consumer when it comes to cross border ADR and ODR but also of internal restructures as well. Setting the scene for the years to come and working on ECC-Net priorities was one of the biggest working parts of this year.”

Margarita Synanidi, Strategy Assistant ECC Belgium

ET MAINTENANT... CAP SUR 2023!

Le CEC Belgique reste à votre service.

www.cecbelgique.be www.eccbelgie.be www.eccbelgium.be

Centre Européen
des Consommateurs
Belgique



Cofinancé par
l'Union européenne