

RAPPORT ANNUEL DU CEC BELGIQUE 2016

Le Centre Européen des Consommateurs (CEC) Belgique a le plaisir de vous présenter une synthèse des chiffres clés, des expériences vécues par les consommateurs et des activités de 2016.

Le CEC Belgique est un projet de la Commission européenne et a pour but d'informer les consommateurs qui effectuent des achats dans le marché intérieur et de leur prodiguer des conseils juridiques.

Les problèmes transfrontaliers des consommateurs sont notre spécialité et la réussite de notre service gratuit repose sur notre réseau : dans tous les États membres européens, de même qu'en Islande et en Norvège, il y a un CEC avec lequel nous collaborons quotidiennement.



SOMMAIRE

04 — Un bref aperçu de nos dossiers

Quels problèmes ont rencontrés les consommateurs et comment les avons-nous aidés?

14 — Un cas significatif

De toutes les questions que nous avons reçues des consommateurs en 2016, les abonnements payants non sollicités arrivent en première position.

16 — Ces consommateurs ont-ils été satisfaits de nos services ?

Oui! On ne peut que s'en réjouir!

18 — Qu'avons-nous fait en 2016 pour améliorer notre notoriété ?

Site web, médias sociaux, nouveau logo, brochures, événements...

26 — Quelles activités le CEC Belgique a-t-il menées avec ses partenaires ?

Un projet tel que le CEC Belgique a besoin de partenaires pour atteindre son but.

Chaque jour, nous œuvrons à de bonnes relations avec nos partenaires.

UN BREF APERÇU DE NOS DOSSIERS

Quels problèmes ont rencontrés les consommateurs et comment les avons-nous aidés?

2.696

demandes d'informations

5.736

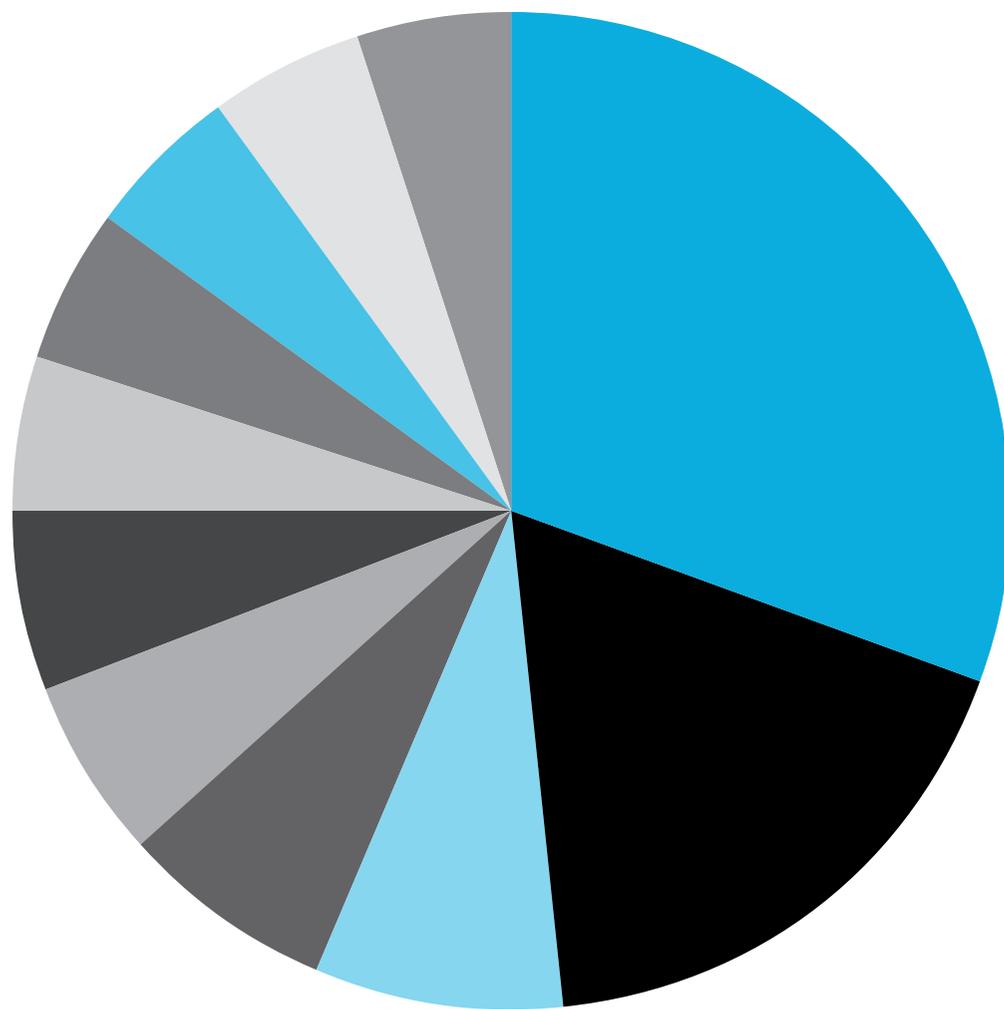
plaintes de consommateurs belges
contre un commerçant étranger

942

plaintes de consommateurs étrangers
contre un commerçant belge

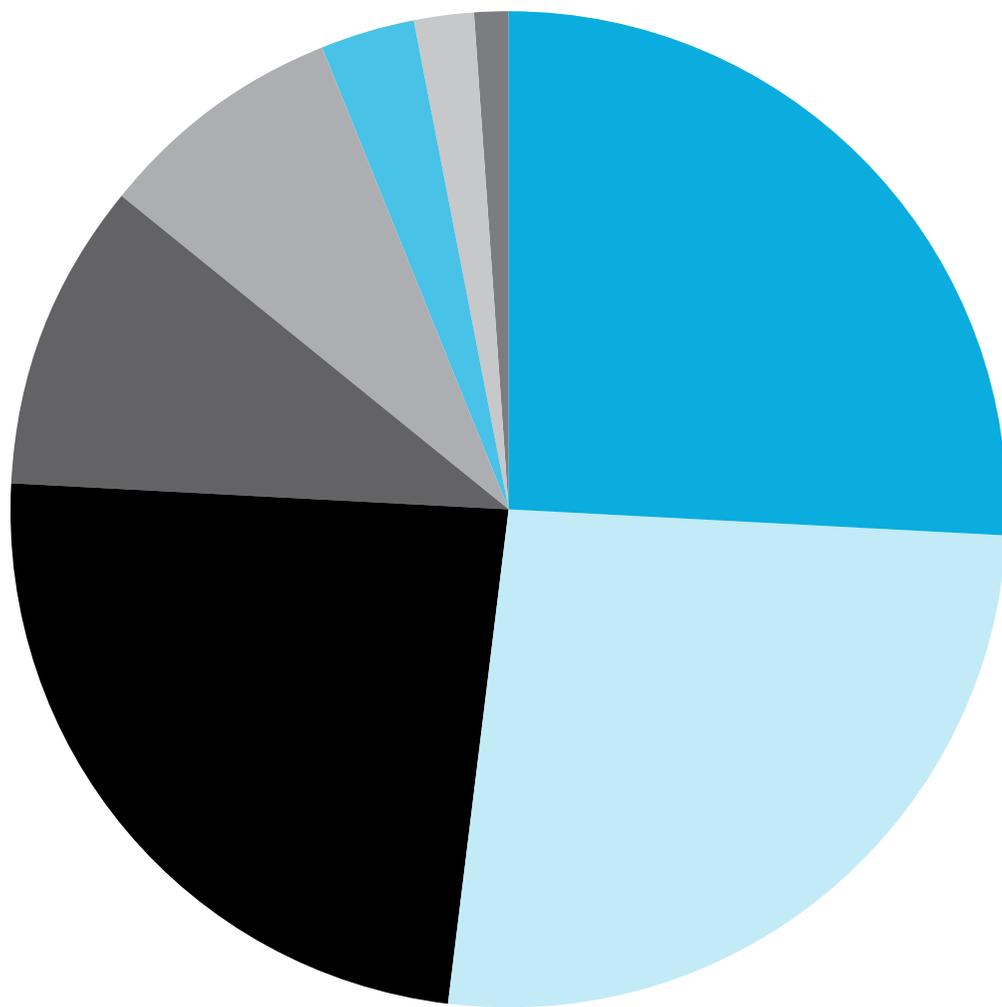
29%
de demandes
supplémentaires
des consomma-
teurs auprès du
CEC Belgique par
rapport à 2015.

Qu'a acheté le consommateur belge à l'étranger ?



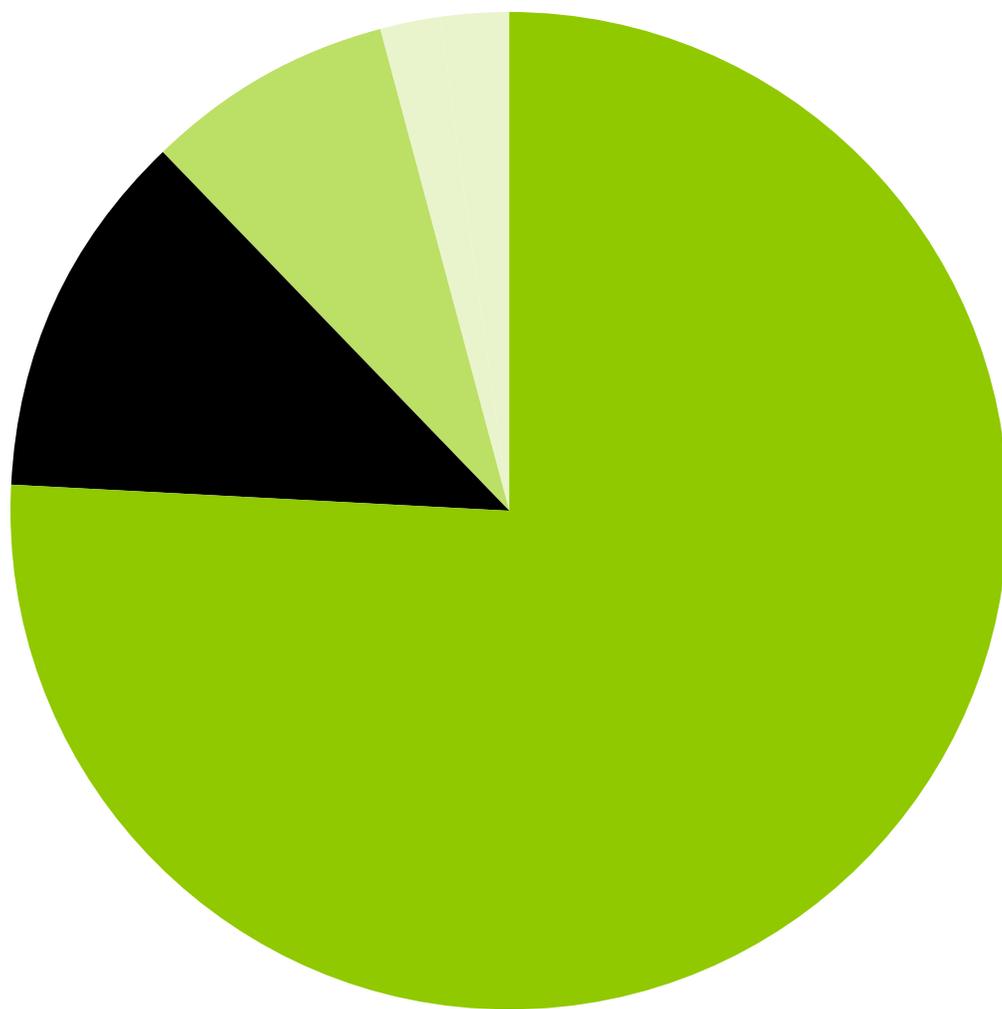
- 31% ● produits médicaux
- 18% ● billets d'avion (bagages non compris)
- 8% ● hébergement
- 7% ● vêtements & chaussures
- 6% ● journaux & magazines
- 6% ● location de voiture
- 5% ● voyages à forfait
- 5% ● jeux
- 5% ● meubles
- 5% ● loisirs & sport
- 5% ● matériels électroniques

Sur quoi portaient les plaintes des consommateurs ?



- 26 % ● livraison
- 26 % ● techniques de vente
- 24 % ● produit ou service lui-même
- 10 % ● conditions du contrat
- 8 % ● prix/paiement
- 3 % ● autres
- 2 % ● arnaque
- 1 % ● formalités administratives

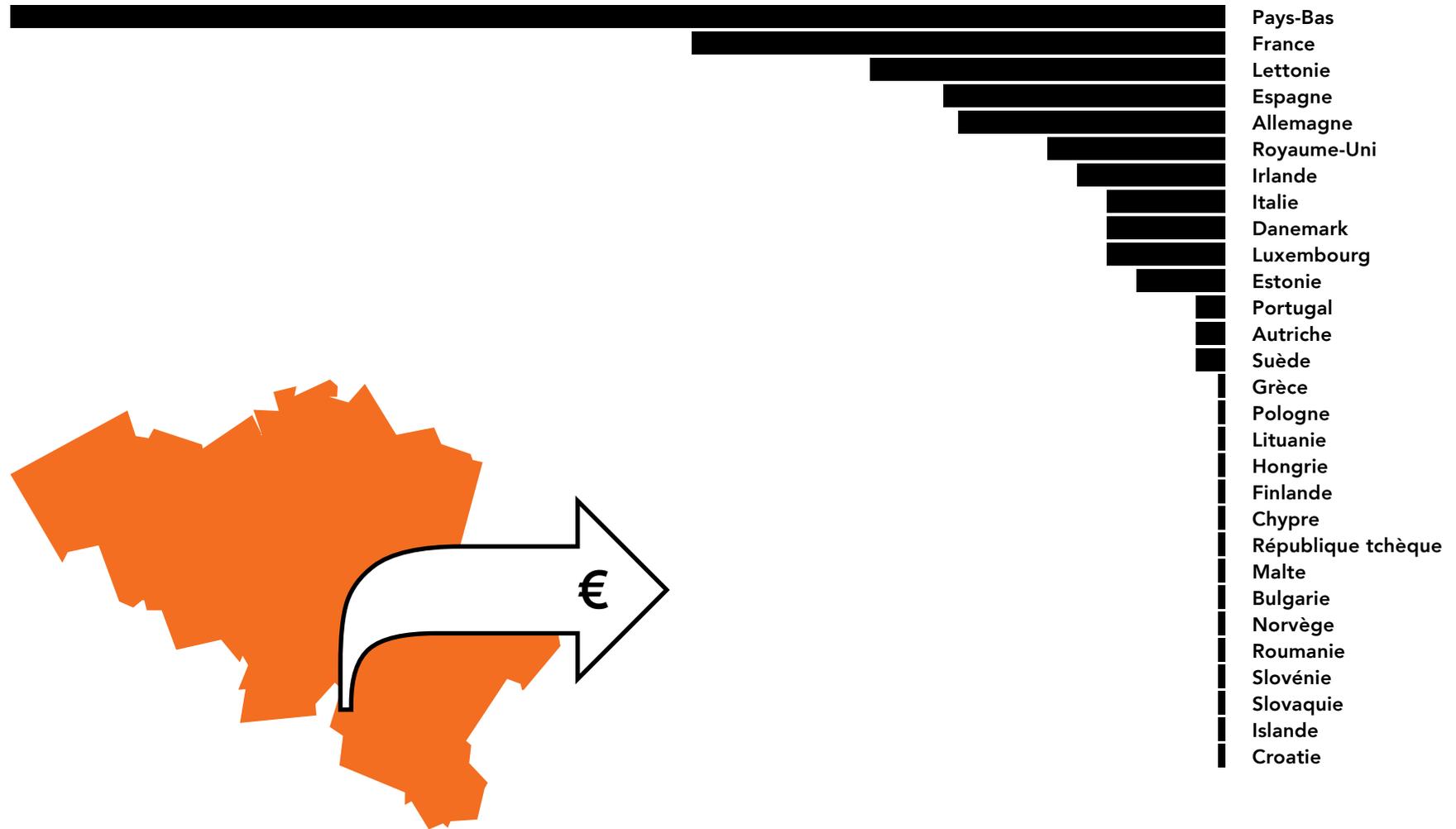
Comment les consommateurs belges ont-ils fait leurs achats à l'étranger ?



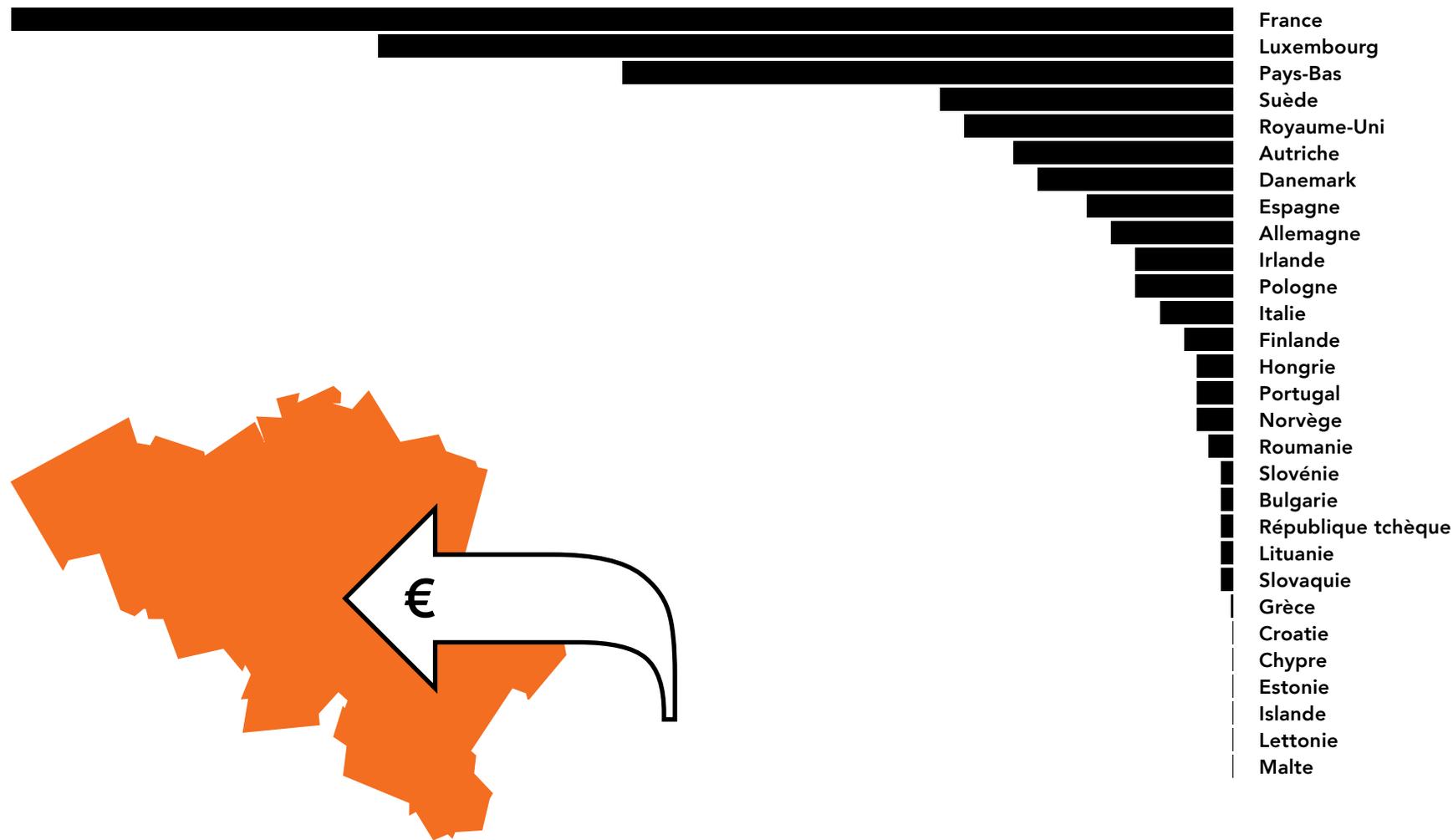
- 76 % ● en ligne
- 12 % ● à distance (par téléphone)
- 8 % ● en magasin
- 4 % ● autres

**76 % des achats pour lesquels nous avons reçu des questions et des plaintes ont été effectués en ligne. En 2015, ce pourcentage n'était encore que de 64 %.
Le Belge achète-t-il plus en ligne ?**

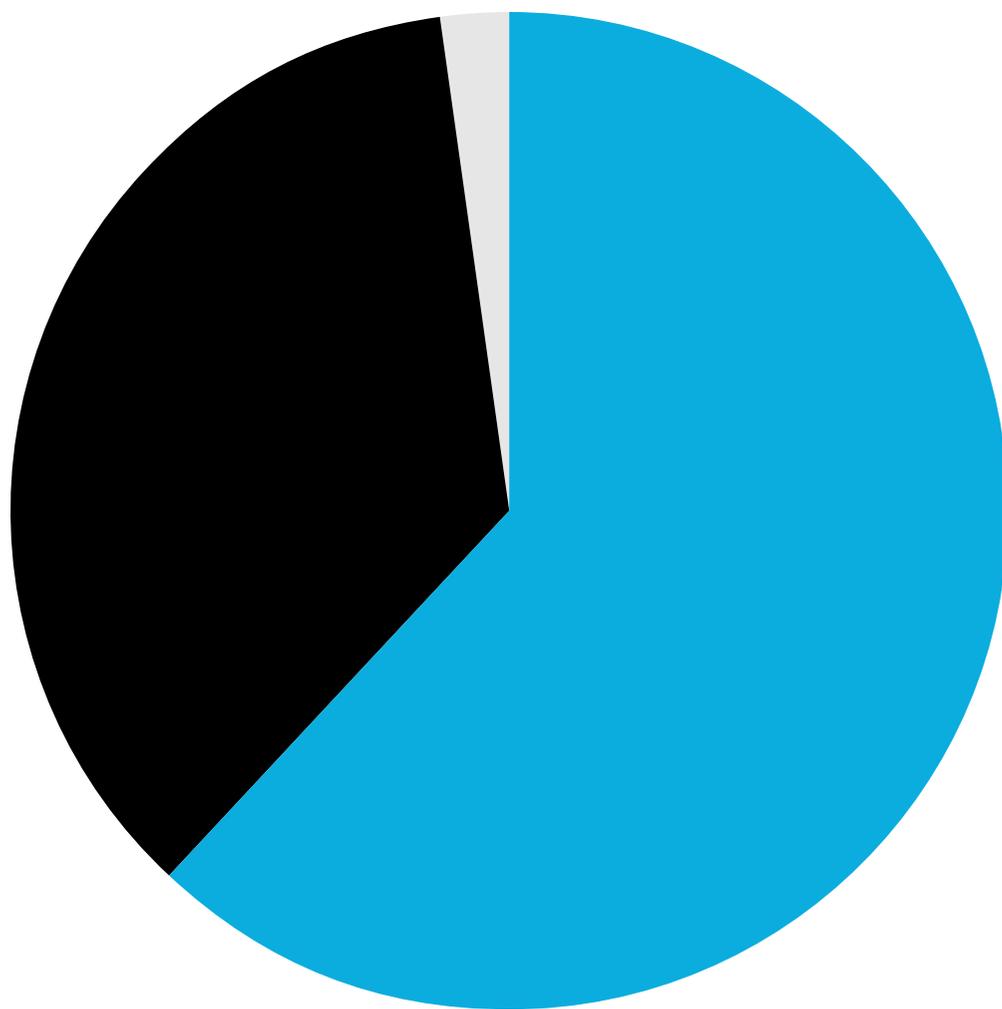
Dans quels pays le Belge a-t-il le plus acheté ?



Quels clients étrangers ont le plus porté plainte contre des entreprises belges ?

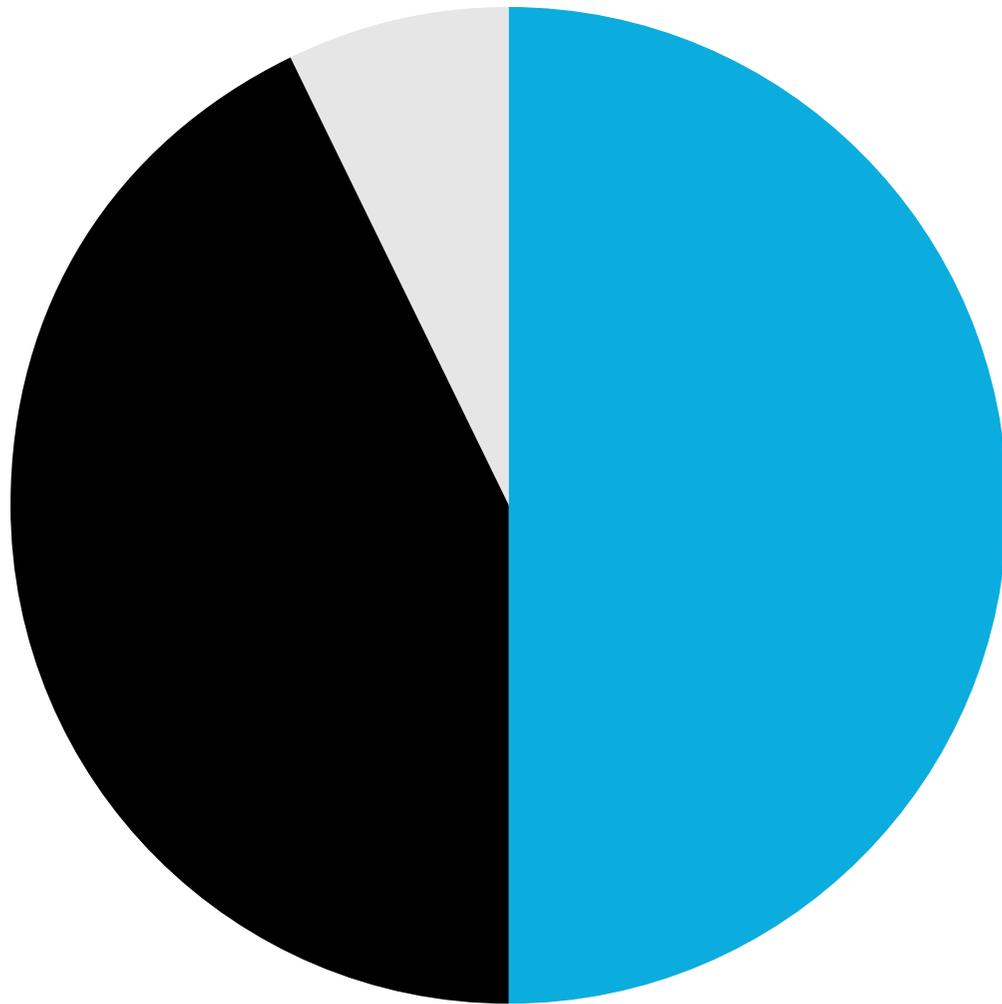


Comment le réseau des CEC a-t-il aidé ces consommateurs ?



- 62 % ● solution à l'amiable
- 36 % ● pas de solution à l'amiable
- 2 % ● dossier transmis à un autre organisme

Comment les entreprises belges ont-elles participé à une solution ?



- 50 % ● solution à l'amiable
- 43 % ● pas de solution à l'amiable
- 7 % ● dossier transmis à un autre organisme

UN CAS SIGNIFICATIF

De toutes les questions que nous avons reçues des consommateurs en 2016, les abonnements payants non sollicités arrivent en première position.

Madame H. surfe sur Facebook et voit une offre pour un masque de beauté miraculeux. Elle clique sur l'offre, complète ses coordonnées, mais se ravise et sort du site. Deux semaines plus tard, elle reçoit un petit colis avec un masque de beauté et une première facture. Ce masque sera suivi d'autres masques. En réalité, elle a souscrit à un abonnement.

Monsieur S. reçoit un appel téléphonique au cours duquel on lui demande s'il est intéressé par des produits de santé. S'il dit 'oui', il reçoit un colis d'essai gratuit, avec ou sans facture pour les frais d'expédition. Il reçoit ensuite un premier colis faisant partie de... eh oui... l'abonnement dont il n'a jamais entendu parler.

Des entreprises néerlandaises, danoises et lettones entre autres ont recours à ce genre de pratiques.

Le CEC Belgique et d'autres CEC du réseau ont tiré la sonnette d'alarme à propos des abonnements payants non sollicités via des publicités sur les médias sociaux et par téléphone. À suivre...

**CES CONSOMMATEURS ONT-ILS
ÉTÉ SATISFAITS
DE NOS SERVICES ?**

Oui! On ne peut que s'en réjouir!

Consommateurs ayant une plainte en cours de traitement auprès du CEC Belgique : 89 % des consommateurs sont satisfaits des services du CEC Belgique. Et en ce qui concerne la rapidité : 13 % des consommateurs ont estimé que nous devrions être plus rapides, le reste s'est dit satisfait.

Visiteurs de notre site Internet et personnes inscrites à notre newsletter : 98% nous trouvent aimables et accessibles et 95% des consommateurs dont les dossiers sont clôturés sont satisfaits de nos services. 7 consommateurs ont été mécontents en raison de notre compétence limitée dans le cadre des abonnements payants dont ils ont été victimes. Or, obtenir des réactions positives des sociétés qui se cachent derrière ces pratiques illégales est très difficile.

98 %
de nos consommateurs nous recommanderaient certainement.

QU'AVONS-NOUS FAIT, POUR AMÉLIORER NOTRE NOTORIÉTÉ ?

Site web, médias sociaux, nouveau logo, brochures, événements...

163.041

visiteurs sur le site Internet

www.eccbelsium.be, www.eccbelsie.be, www.cecbelsique.be

445.735

aperçus de pages

4.410

personnes inscrites à notre newsletter

948

abonnés sur Facebook

www.facebook.com/CECBelsique.be/ &
www.facebook.com/ECCBelsium/

301

abonnés sur Twitter

twitter.com/ECCBelsium

Site Internet du CEC Belgique

Nous en avons donné un aperçu en avant-première dans le rapport annuel 2015. Il est en ligne - et en 3 langues - depuis le mois de septembre. Une présentation et un contenu entièrement remaniés pour que le consommateur soit encore mieux informé.

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

European Consumer Centre Belgium
ECC-Net

NEWSLETTER VOS DROITS PUBLICATIONS QUI SOMMES-NOUS? CONTACT PRESSE THÈMES EN NL FR

EN QUOI LE CEC PEUT-IL VOUS AIDER ?
 Vos droits de consommateur ne s'arrêtent pas à la frontière. Vous rencontrez un problème lors d'un achat dans un autre État membre de l'UE ? Tournez-vous vers le CEC Belgique et son réseau européen pour des informations, des conseils et un service de médiation gratuits.

Vous cherchez des informations précises ?
 Trouvez exactement ce dont vous avez besoin :

Chercher

Vous avez une question ou une plainte ?
 Vérifiez si le CEC Belgique peut vous aider.

Vous avez une question ou une plainte concernant vos droits en tant que consommateur (plus précisément sur un achat effectué en tant que particulier auprès d'un vendeur ou fournisseur de service professionnel) ?

Parcourez nos informations consommateur par thème

Voyages	Achats sur Internet	Achats par téléphone	Achats sur place
Préparer son voyage	Passer commande	Recevoir un appel commercial	Achats en magasin
Voyage en avion	Problème de livraison	Problème de livraison	Achat hors établissement
Voyage en train	Produit défectueux	Produit défectueux	Sécurité des produits
Hébergement	Annuler un achat	Annuler un achat	
Time-sharing	Acheter sur une plateforme	Ventes forcées par téléphone	
Voiture	Garantie	Arnaque & Tromperie	Services à l'étranger
Acheter une voiture en Europe	Garantie légale de 2 ans	Arnaque et fraude	Paiement en Europe
Louer une voiture	Garantie fabricant	Pratiques trompeuses	Assurance en Europe
Rouler en Europe	Extension de garantie payante	Contrefaçon	Soins de santé en Europe
		Les sociétés piège à éviter !	Télécommunication en Europe

Rapport contrefaçon

Les achats en ligne sont en hausse, mais les achats en ligne de contrefaçons aussi. Malheureusement. Car ces contrefaçons entraînent quantité de risques à différents niveaux. Nous avons étudié la question et publié un rapport et une brochure traitant des risques de la contrefaçon et des conseils pour l'éviter.

www.cecbelgique.be/presse/communiques-de-presse/14032017-limpact-de-la-contrefacon-sur-les-droits-des-e-consommateurs-en-europe

Acheter de la contrefaçon ... un bon plan ?

L'achat de produits contrefaits présente un risque pour votre sécurité, votre santé et votre portefeuille.

Alors, ne le faites pas !

Vous avez un doute ? Posez-vous les questions suivantes :

- Vos lunettes de soleil contrefaites protègent-elles réellement vos yeux ?
- Le jouet contrefait destiné à votre petite fille est-il exempt de substances toxiques ?
- Que pourrait bien contenir votre parfum de contrefaçon ?
- Êtes-vous sûr(e) que votre batterie contrefaite ne va pas exploser lorsque vous allez l'utiliser ?
- Et quid si votre produit contrefait est défectueux ? Avez-vous droit à une garantie ?
- Ou quid si vous recevez une lettre du titulaire de la marque signalant que vous devez payer les frais de destruction pour le téléphone mobile de contrefaçon que vous venez d'acheter en Asie ?

Vous voulez être sûr(e) que vous n'êtes pas en train d'acheter de la contrefaçon ?

Lisez les 10 conseils d'ECC-Net pour éviter d'acheter des produits de contrefaçon sur Internet.

1. Vérifiez l'identité du vendeur
2. Consultez les critiques d'autres consommateurs
3. Vérifiez si le site Internet bénéficie d'un label de confiance
4. Évaluez le lay-out général du site Internet
5. Vérifiez vos droits de consommateur
6. Analysez les illustrations du produit
7. Regardez le prix de l'article
8. Contrôlez sur le site officiel de la marque les vendeurs autorisés
9. Payez avec un moyen de paiement sécurisé
10. Méfiez-vous des produits reconditionnés

ECC-Net conseil 1
Vérifiez l'identité du vendeur



- ✓ Nom de la société
- ✓ Adresse géographique
- ✓ Adresse email
- ✓ Numéro(s) de téléphone

- Le nom de la société,
- L'adresse géographique,
- L'adresse e-mail ou son formulaire de contact,
- Les numéros de téléphone et de fax si disponibles.

Né vous fiez pas à l'adresse URL. Ce n'est pas parce qu'une adresse finit par « .be », « .fr », « .nl » ou toute autre extension européenne que la société est effectivement établie dans l'UE.

ECC-Net conseil 10
Méfiez-vous des produits reconditionnés



Il n'existe pas de définition claire des produits reconditionnés. Difficile donc de savoir s'ils sont considérés comme des produits neufs ou non. Cela fait pourtant une différence au niveau de votre droit à garantie et des attentes que vous pouvez avoir d'un tel produit. Prenez en considération le prix que vous payez. Comparez-le avec le prix d'autres produits originaux.

Brochure "Louer un véhicule en Europe"

Il arrive à beaucoup de gens de louer une voiture, mais tout le monde sait-il ce que telle ou telle assurance couvre? Et ce que signifient toutes ces abréviations? Et comment se fait-il que vous deviez encore sortir votre portefeuille au moment de l'enlèvement du véhicule? Autant de questions qui justifiaient la publication d'une brochure sur la location d'un véhicule en Europe.

www.cecbelgique.be/brochures/detail/louer-un-vehicule-en-europe

SOMMAIRE

Louer un véhicule en Europe






Réserver un véhicule	04
Prendre possession du véhicule	06
Rouler avec le véhicule	10
Restituer le véhicule	12
Contester des prélèvements abusifs	14
Foire aux questions	16
Terminologie et abréviations utiles	22

03

FOIRE AUX QUESTIONS

FAQ



J'ai réservé un véhicule au nord de l'Italie. Pourrais-je traverser la frontière et rouler en Suisse ?
Les sociétés de location limitent parfois l'aire géographique dans laquelle vous pouvez rouler. Vérifiez attentivement les pays où vous êtes autorisé à conduire, dans les conditions de location.

Le loueur a refusé que je paye la caution par carte de crédit prépayée. Est-ce légal ?
Rien n'empêche l'agence de location de limiter les modes de paiement pour le paiement de la caution pour autant qu'elle vous en informe à l'avance dans ses conditions de location. Vérifiez-les toujours avant de partir.

J'ai réservé un véhicule sur le site d'une société mais mon vouchers en mentionne une autre. Est-ce normal ?
Sur internet, vous devez distinguer les sociétés de location des courtiers. Ces derniers ne fournissent pas le véhicule mais le réservent en votre nom auprès d'un loueur. Seul ce dernier est responsable de la bonne exécution du contrat de location.

16

TERMINOLOGIE ET ABRÉVIATIONS UTILES

Vocabulaire utile

ALJ Additional Liability Insurance
LIS Liability Insurance Supplement
Cette assurance complète l'assurance RC obligatoire en augmentant les plafonds d'indemnisation des tiers à qui vous auriez causé des dommages corporels ou matériels.

PAI Personal Accident Insurance
Cette assurance couvre les dommages corporels et matériels subis par le conducteur et ses passagers.

PEP Personal Effects Protection of Passengers
Cette assurance couvre les bagages du conducteur et des passagers.

PERS/PRO/CCP Carefree Personal Protection
Cette assurance couvre le conducteur et les passagers, leurs bagages et les soins médicaux dont ils auraient besoin.

CDW Collision Damage Waiver
Cette assurance réduit le montant restant à votre charge en cas d'accident qui ne serait pas dû à une négligence grave de votre part.

LDW Loss Damage Waiver
Cette assurance limite ou supprime le montant à votre charge en cas de vol qui ne serait pas dû à une négligence grave de votre part.

Super Cover of Super CDW
Cette assurance vous exempte de tout paiement en cas d'accident qui ne serait pas dû à une négligence grave de votre part.

TDP Theft and Damage Protection
Cette assurance limite ou supprime le montant à votre charge en cas de vol et d'acte de vandalisme, qui ne serait pas dû à une négligence grave de votre part.

Check-out
Il s'agit du document établi lors de la prise de possession du véhicule et sur lequel vous pouvez mentionner les dégâts existants.

Check-in
Il s'agit du document qui décrit l'état du véhicule à la restitution du véhicule.

22

Activités promotionnelles

à Blankenberge

Toute l'équipe du CEC était à Blankenberge le 4 août pour aller à la rencontre des consommateurs et profiter de cette occasion pour distribuer des ballons de plage. Nous remercions la Ville de Blankenberge pour son autorisation.



à Brussels Airport

Brussels Airport nous a donné l'autorisation de sensibiliser les voyageurs le 1er août à travers la distribution des étiquettes de bagages et des cartes postales de l'ECCNet Travel App.



Activités promotionnelles

à la KUL

À l'occasion de la Journée mondiale du Consommateur 2016 (10 mars), nous avons installé un stand à la Katholieke Universiteit Leuven. Nous avons pu ainsi échanger avec les jeunes consommateurs et distribuer des gadgets aux étudiants en échange d'un 'j'aime' de notre page Facebook.

à Louvain-la-Neuve

Les jeunes consommateurs restent une priorité importante pour le CEC Belgique. Suite au projet 'sous-verres' mené en 2015 dans les universités flamandes, nous avons distribué 6000 sets de table dans les restaurants universitaires de Louvain-la-Neuve dans la semaine du 5 décembre.



QUELLES ACTIVITÉS LE CEC BELGIQUE A-T-IL MENEES AVEC SES PARTENAIRES ?

Un projet tel que le CEC Belgique a besoin de partenaires pour atteindre son but.

ECC-Net

Sans le réseau des Centres Européens des Consommateurs, nous ne pourrions pas solutionner les problèmes des consommateurs ni prendre en main des projets au niveau européen. La collaboration avec nos collègues des 29 autres pays européens est fondamentale. La Commission européenne a organisé deux réunions à Bruxelles. Les responsables des communications se sont rencontrés en Lituanie. Les directeurs et les conseillers juridiques étaient présents à Amsterdam pour la journée annuelle de la coopération. Deux conseillers juridiques se sont rendus en Italie pour une visite d'étude au CEC Italie et à Europe Direct Italie. Le responsable des communications et deux conseillers juridiques se sont rendus à Dublin pour une visite au CEC Irlande. Nous avons de notre côté reçu la visite du CEC Pays-Bas avec lequel nous partageons un grand nombre de dossiers. Cette collaboration au sein du réseau, fondement de l'ECC-Net, est encouragée par la Commission européenne.

**La collaboration
avec nos
collègues des
29 autres pays
européens est
fondamentale.**

Parlement européen

Suite au projet de réseau sur la garantie, la députée européenne Anneleen Van Bossuyt a consulté le CEC Belgique dans le cadre des projets de loi relatifs à la stratégie numérique.

Europe Direct

La nouvelle brochure 'Louer un véhicule en Europe' a été distribuée par les centres Europe Direct en Belgique. Nous avons préalablement sondé leur intérêt et avons adapté l'impression de la brochure en fonction de ces quantités.

Commerçants

Si elle est importante, la collaboration avec les fédérations professionnelles ne va pas pour autant de soi. Dans le cadre du projet sur la contrefaçon, le CEC Belgique s'est affilié à Nanac (www.nanac.be), qui a également soutenu ce projet. Nous avons eu un entretien avec Brussels Airlines et Jetairfly en vue d'améliorer notre collaboration, en présence de nos collègues de TestAchats. Le CEC Belgique a également été impliqué dans les travaux du Conseil de la Consommation relatifs à la garantie.

Si elle est importante, la collaboration avec les fédérations professionnelles ne va pas pour autant de soi.

ADR

Le CEC Belgique ne peut que se réjouir de la bonne collaboration qu'il entretient avec le nouveau Service de Médiation pour le Consommateur. Nous nous sommes rencontrés à plusieurs reprises en 2016 afin de discuter de cette collaboration et de l'améliorer. Nous nous référons aussi mutuellement.

Le CEC Belgique est le point de contact ODR dans le cadre de la plateforme ODR créée par la Commission européenne pour la résolution de tous les litiges européens liés à l'e-commerce.

CPC-Net

Un accord de coopération lie l'Inspection économique (collaboration internationale) et le CEC Belgique. Une réunion formelle avec ordre du jour se tient annuellement, mais il y a surtout beaucoup de contacts informels par e-mail ou téléphone à propos de dossiers concrets.

**Une bonne
collaboration
avec l'Inspection
économique est
fondamentale
pour venir
en aide aux
consommateurs
trompés en
Europe.**

Ambrassade

Nous avons collaboré au 'Jongerengids 2017' d'Ambrassade, pour lequel nous avons suivi en 2016 deux journées de formation sur la communication destinée aux jeunes en préparation de la rédaction du guide prévue en 2017.

<https://jongerengids.be/vraag/hoe-kan-ik-veilig-online-shoppen>



The image shows a screenshot of the 'Jongerengids' website. At the top, there are navigation tabs: 'JONGEREN GIDS' (blue), 'Info voor tieners 11-15 jaar' (green), and 'Info voor jongeren 16-22 jaar' (orange). Below the navigation is a large image of a person using a laptop. Overlaid on the image is a white text box with an orange border containing the question: 'Hoe kan ik VEILIG ONLINE SHOPPEN?'. Below the image, there is a breadcrumb trail: 'Je bent hier | JONGEREN | CENTEN | (ZAK)GELD | HOE KAN IK VEILIG ONLINE SHOPPEN?'. A 'Lees voor' button with a right-pointing arrow is visible. The main content area features the heading 'Tips om veilig online te shoppen.' followed by a numbered list of five tips.

JONGEREN GIDS

Info voor tieners 11-15 jaar

Info voor jongeren 16-22 jaar

Hoe kan ik
VEILIG ONLINE SHOPPEN?

Je bent hier | JONGEREN | CENTEN | (ZAK)GELD | HOE KAN IK VEILIG ONLINE SHOPPEN?

Lees voor ▶

Tips om veilig online te shoppen.

1. Neem je tijd en koop niet impulsief.
2. Weet **bij wie** je koopt. Kijk na of je een geografisch adres, contactgegevens en algemene voorwaarden kan vinden.
3. **Vergelijk** gelijkaardige aanbiedingen en prijzen.
4. Stel **vragen** aan de verkoper.
5. Controleer of je na aankoop een **aankoopbewijs of bestellingsbevestiging** hebt ontvangen (dit kan via mail). Indien dit niet gebeurd is, vraag dit onmiddellijk aan je verkoper.

**LE CEC PEUT AIDER
LES CONSOMMA-
TEURS, ALORS
ENVOYEZ-NOUS
VOS QUESTIONS ET
VOS PLAINTES**

En quoi le CEC peut-il vous aider?

Vos droits de consommateur ne s'arrêtent pas à la frontière. Vous rencontrez un problème lors d'un achat dans un autre État membre de l'UE ? Tournez-vous vers le CEC Belgique et son réseau européen pour des informations, des conseils et un service de médiation gratuits.

CEC Belgique

Rue de Hollande 13 — 1060 Bruxelles

+32 (0)2 542 33 46 — info@cecbelgique.be

www.cecbelgique.be

Cette publication fait partie de l'action 670706 – ECC-Net BE FPA dont les fonds sont attribués dans le cadre d'un subside accordé à une action CEC du « European Union's Consumer Programme » (2014-2020). Ce projet est également financé par Test Achats et le SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie.

Le contenu de cette publication reflète la vision de son auteur et tombe entièrement sous sa responsabilité; il ne représente en aucun cas la vision de la Commission européenne et/ou de Consumers, Health, Agriculture and Food Agency ou d'une autre instance de l'Union européenne. La Commission européenne et/ou Chafea ne peu(ven)t être tenue(s) responsable(s) d'un éventuel usage du contenu de cette publication.

© 2017 – Centre Européen des Consommateurs Tous droits réservés. Toute demande de reproduction, d'adaptation ou de traduction doit être adressée à info@cecbelgique.be.

Co-funded by
the European Union



Aide et conseil pour
les consommateurs
en Europe



ECC-Net

Centre Européen des Consommateurs Belgique