

Centre Européen des Consommateurs France

Les consommateurs sont de plus en plus nombreux à acheter à l'étranger, lors d'un voyage ou via internet, et à profiter ainsi d'un choix plus large de produits et des meilleurs prix. Mais les droits des consommateurs sont-ils les mêmes dans chaque pays de l'UE? Que faire en cas de litige avec un professionnel basé dans un autre pays de l'UE ?

Le Centre Européen des Consommateurs France est l'interlocuteur direct des consommateurs français qui souhaitent des informations sur leurs droits en Europe. Le site internet du CEC www.europe-consommateurs.eu leur offre des informations dans tous les secteurs de la consommation européenne : achat dans l'UE, tourisme, voyage, location ou achat de bien immobilier, voiture, commerce électronique, santé etc. A partir du **13 février 2012**, le site s'offre un nouveau design avec des nouvelles fonctions (quiz, vidéos, sondage...); un site au graphisme redynamisé et à l'ergonomie simplifiée, plus attractif pour les consommateurs.



Le CEC France conseille et aide également les consommateurs à **résoudre à l'amiable leurs litiges avec des professionnels européens**. Le Centre Européen des Consommateurs France est membre du réseau ECC-Net mis en place par la Commission européenne en 2005 et cofinancé par les Etats membres. Ce réseau comprend 29 centres nationaux répartis sur l'ensemble du territoire européen, ainsi qu'en Norvège et en Islande. Grâce à une étroite collaboration au sein de ce réseau, une solution amiable a pu être trouvée dans les trois quart des dossiers traités ces dernières années.

Le Centre Européen des Consommateurs France est implanté en Allemagne au sein de l'association franco-allemande, Centre Européen de la Consommation, dans les mêmes locaux que son homologue allemand. **Les services du CEC France sont entièrement gratuits.**

Traitement des dossiers au sein du réseau ECC-Net

Un consommateur français n'a pas reçu la livraison de sa commande passée auprès d'un professionnel italien. Sans réponse du cybermarchand, il s'adresse au Centre Européen des Consommateurs France. Après une étude juridique personnalisée de son dossier, le CEC France prend contact avec le CEC du pays où est domicilié le professionnel. Le CEC France reste l'interlocuteur du consommateur français et l'informe de toutes les démarches entreprises par le CEC du pays du professionnel (courriers adressés au professionnel, saisine d'un médiateur national compétent ...) et des réponses obtenues.