

Le réseau des Centres européens des consommateurs: le réseau CEC



Septembre 2006

Informer et aider le consommateur transfrontalier au sein de l'UE

Les consommateurs doivent être en mesure de profiter des meilleures offres de l'UE et de faire leurs achats en toute confiance, chez eux comme à l'étranger.

Le réseau CEC est présent dans chaque État membre de l'UE. Il fournit des informations concernant les achats transfrontaliers, veille à ce que les consommateurs soient conscients de leurs droits et leur prête assistance en cas de litige.

CONTEXTE ET NÉCESSITÉ DE L'ACTION EUROPÉENNE

1. Que faut-il entendre par achat transfrontalier?

- Les achats transfrontaliers recouvrent tous les achats effectués par les citoyens de l'UE, que ce soit en personne ou par le biais de la vente à distance, auprès de détaillants ou de fournisseurs situés dans d'autres États membres.

2. Pourquoi l'UE encourage-t-elle les consommateurs à acheter hors des frontières de leur pays?

- Grâce au marché intérieur de l'UE, à l'introduction de l'euro et au développement des achats en ligne, les obstacles matériels qui empêchaient les citoyens de faire leurs achats dans d'autres pays de l'UE sont en train de disparaître.
- On compte 450 millions de consommateurs dans l'UE qui jouent un rôle économique d'une extrême importance: l'argent dépensé en biens de consommation et en services représente presque 60 % du PIB (produit intérieur brut) de l'Union européenne des 25.
- Actuellement dans l'UE, environ un consommateur sur quatre seulement profite de la possibilité d'acheter des biens et des services à des commerçants d'autres États

membres, comme l'indique le tableau ci-après. Cependant, l'intérêt pour les achats transfrontaliers est en hausse: une large moitié des citoyens envisage d'effectuer ce type de transaction à l'avenir.

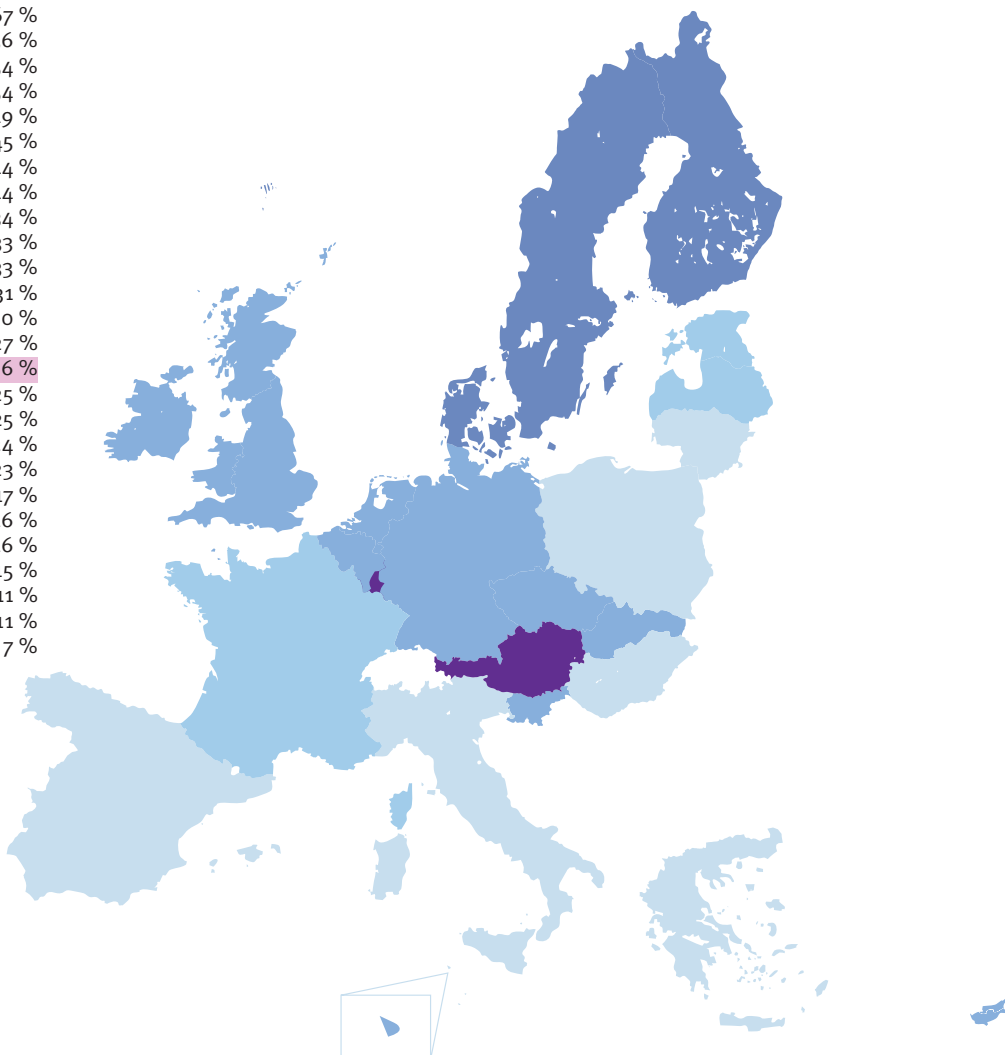
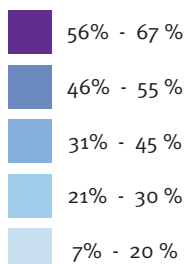
3. Quels sont les obstacles aux achats transfrontaliers?

- Les consommateurs n'accordent pas le même degré de confiance aux négociants situés dans d'autres pays de l'UE. Plus de la moitié des consommateurs estiment que les commerçants situés dans d'autres pays que le leur risquent d'être moins respectueux des lois sur la protection des consommateurs.
- De nombreux citoyens de l'UE sont rebutés par les transactions transfrontalières lorsqu'elles impliquent l'usage d'une langue étrangère. Seul un tiers des consommateurs sont disposés à faire des achats dans une autre langue européenne.
- Les personnes méconnaissent les ressources et l'aide dont elles peuvent disposer: deux Européens sur trois admettent ne pas savoir où s'adresser pour obtenir des informations et des conseils sur les achats transfrontaliers.

Pourcentage des citoyens de l'UE effectuant des achats transfrontaliers

Résultats par pays

Luxembourg	67 %
Autriche	56 %
Danemark	54 %
Suède	54 %
Finlande	49 %
Belgique	45 %
Pays-Bas	44 %
Slovénie	44 %
Allemagne	34 %
Irlande	33 %
Royaume-Uni	33 %
République tchèque	31 %
Slovaquie	30 %
Malte	27 %
Union européenne (25)	26 %
France	25 %
Estonie	25 %
Lettonie	24 %
Chypre	23 %
Pologne	17 %
Italie	16 %
Hongrie	16 %
Lituanie	15 %
Espagne	11 %
Portugal	11 %
Grèce	7 %



Eurobaromètre: achats transfrontaliers, 2006

Chiffres clés

- Dans une enquête effectuée en 2004, plus de la moitié des consommateurs de l'UE ont déclaré qu'ils auraient recours à un réseau de consommateurs pour obtenir des informations concernant la résolution de litiges et plus de 50 % ont affirmé qu'ils s'en serviraient pour déposer une plainte et suivre son évolution.
- En 2005, le réseau CEC a reçu plus de 42 000 demandes d'information, plaintes et cas de litiges.
- Le plus grand nombre de plaintes adressées au réseau émane de passagers de compagnies aériennes, soit environ 10 % du nombre total des cas traités en 2005.

L'ACTION DE L'UE

1. Qu'est-ce que le réseau CEC et quand a-t-il été créé?

- L'UE a lancé le réseau des Centres européens des consommateurs (le réseau CEC) en 2005 afin de fournir une aide aux citoyens de l'UE dans le domaine des achats transfrontaliers. Le réseau se compose déjà de 26 Centres européens des consommateurs qui travaillent conjointement pour tenir les clients informés et les aider à résoudre les cas de plaintes ou de litiges transfrontaliers. D'ici fin 2006, des centres seront ouverts **dans chacun des 25 États membres, ainsi qu'en Islande et en Norvège.**

2. Quelles sont les activités et les services du réseau CEC?

- Le réseau CEC informe les consommateurs sur les opportunités qu'offre le marché intérieur en leur **fournissant des informations** sur les législations communautaire et nationale.
- Il a pour mission d'apporter **conseils et soutien** à toute personne ayant une plainte ou un litige à résoudre. À cet effet, le CEC contacté par le consommateur collabore avec le CEC du pays où a lieu le problème.
- Si nécessaire, le réseau permet aux citoyens d'**accéder à des services de traduction.**

- Le réseau CEC aide fréquemment les consommateurs qui déposent une plainte à **parvenir à un accord** par le biais des **modes alternatifs de règlement des litiges** (Alternative Dispute Resolution ou ADR). Les ADR sont des mécanismes extrajudiciaires de résolution de litiges conduits par une partie neutre pouvant être un médiateur, un conciliateur ou un arbitre.

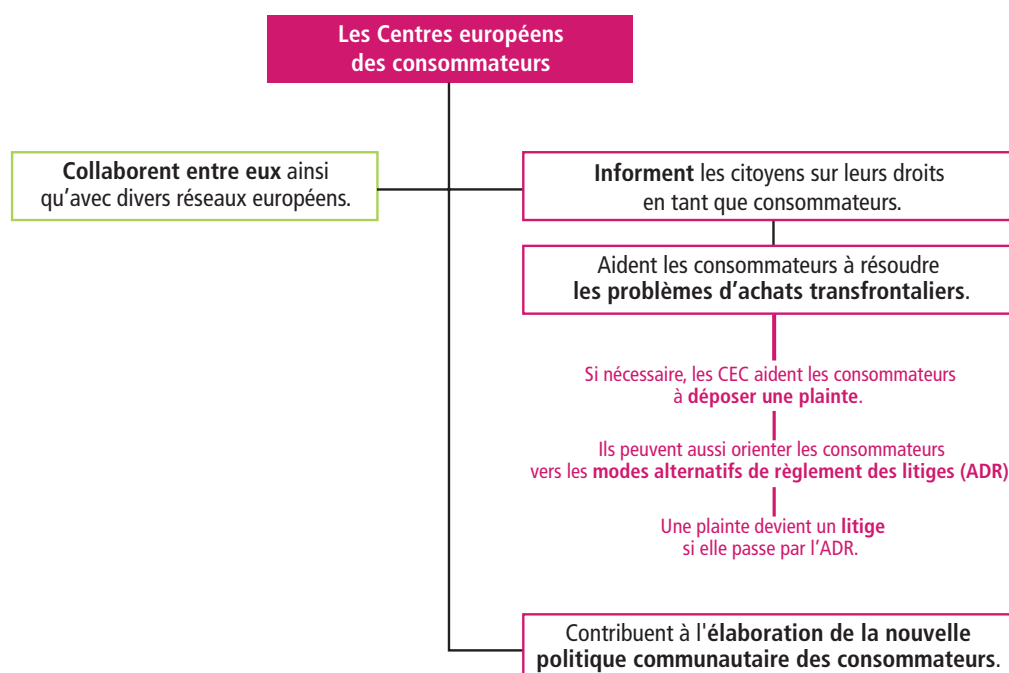
- Le réseau CEC œuvre en coopération avec d'autres réseaux de l'UE qui lui **fournissent des informations essentielles** concernant la législation et la jurisprudence aux niveaux communautaire et national: le **Réseau judiciaire européen** est chargé d'améliorer l'application du droit civil et commercial, **SOLVIT** traite les problèmes liés à la mauvaise application de la réglementation du marché intérieur et **FIN-NET** est un réseau extrajudiciaire pour les services financiers.

- En assurant une remontée de l'information sur les problèmes concrets rencontrés par les consommateurs, le réseau des CEC constitue un outil d'orientation politique très utile à la Commission européenne.

3. Comment le réseau CEC est-il financé?

- Le réseau CEC est cofinancé par les États membres et l'UE. En 2006, la **contribution de l'UE s'élève à environ 4 millions d'euros** en soutien à l'action des Centres européens des consommateurs.

Activités des Centres européens des consommateurs



EXEMPLES D' ACTIONS CONCRÈTES

- Un consommateur français commande par Internet un appareil photo numérique à un commerçant allemand et paye d'avance. Bien que le commerçant affirme avoir envoyé l'article, celui-ci ne parvient pas au client. Le consommateur contacte alors le CEC en France, qui transfère les éléments du dossier au centre d'Allemagne. Grâce à l'intervention du centre, **un autre appareil photo lui sera envoyé.**
- Un consommateur italien achète sur Internet un produit à un commerçant lituanien. Il paye d'avance mais ne reçoit pas son produit. Le client prend alors contact avec le CEC de Lituanie. Le centre veillera à ce que le consommateur italien **reçoive enfin sa marchandise.**
- En juillet 2005, un consommateur finlandais commande et paye des articles d'une valeur d'environ 70 euros à un commerçant situé au Royaume-Uni, mais ces articles n'arrivent jamais. En février 2006, le consommateur saisit le CEC du Royaume-Uni qui contacte alors le commerçant en lui rappelant ses obligations aux termes de la **directive européenne sur la vente à distance**. Suite à cela, le client recevra les marchandises qu'il avait commandées, assorties d'un article supplémentaire.
- Une consommatrice habitant au Royaume-Uni achète un iPod sur Internet à un commerçant français. Quatre jours après la livraison, l'article s'avère défectueux et la cliente contacte immédiatement le commerçant. Suite à un désaccord sur les modalités de dédommagement, la cliente saisit le CEC du Royaume-Uni qui lui confirme son droit d'exiger une réparation ou de demander un échange. Le commerçant acceptera finalement de lui **rembourser intégralement** l'article défectueux.
- Une société de vente d'habitations en multipropriété implantée à Gibraltar appelle Monsieur T et lui fait signer un contrat. Après avoir lu le contrat, Monsieur T téléphone, puis écrit à la société en vue de le résilier. La société niera par la suite avoir annoncé à M. T qu'il disposait d'une période de réflexion de 14 jours. M. T prend contact avec le CEC du Royaume-Uni, qui, après lui avoir **confirmé ses droits**, l'aide à exposer son cas à la société émettrice de la carte de crédit dont il s'était servi pour payer. Finalement, Monsieur T réussira à obtenir un remboursement intégral.

Aperçu historique

- **1991**
Début de la mise en place par l'UE des **Euroguichets** pour fournir information et assistance sur les questions transfrontalières.
- **2001**
Lancement du **Réseau extrajudiciaire européen** (réseau EJE) pour aider les consommateurs à résoudre leurs litiges par le biais de modes alternatifs de règlement des litiges (ADR).
- **2005**
Fusion du réseau des Euroguichets et du réseau EJE pour former le **réseau des Centres européens des consommateurs** (réseau CEC).

Informations supplémentaires

- DG SANCO Consommateurs
http://ec.europa.eu/consumers/index_fr.htm
- Réseau des Centres européens des consommateurs
http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm
- FIN-NET: réseau pour la résolution extrajudiciaire des litiges dans le secteur des services financiers
<http://finnet.jrc.it/fr/>
- SOLVIT: résolution efficace des problèmes liés à la législation du marché intérieur
http://ec.europa.eu/solvit/site/index_fr.htm
- Réseau judiciaire européen
<http://www.ejn-crimjust.eu.int/>
- Directive sur les pratiques commerciales déloyales
http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/fair_bus_pract/index_fr.htm
- Eurobaromètres
http://ec.europa.eu/consumers/topics/facts_en.htm

Copyright: European Communities, 2006

Reproduction is authorised, except for commercial purposes, provided the source is acknowledged.

Directorate-General for Health and Consumer Protection
European Commission – B-1049 Brussels
http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/index_en.htm

Ce document a été financé par la Commission européenne dans le cadre d'un contrat avec la société Qwentes KANTOR. Il est seulement destiné à des fins d'information et ne constitue pas une position officielle de la Commission sur l'interprétation des lois ou politiques européennes.

ISBN: 92-79-02796-4