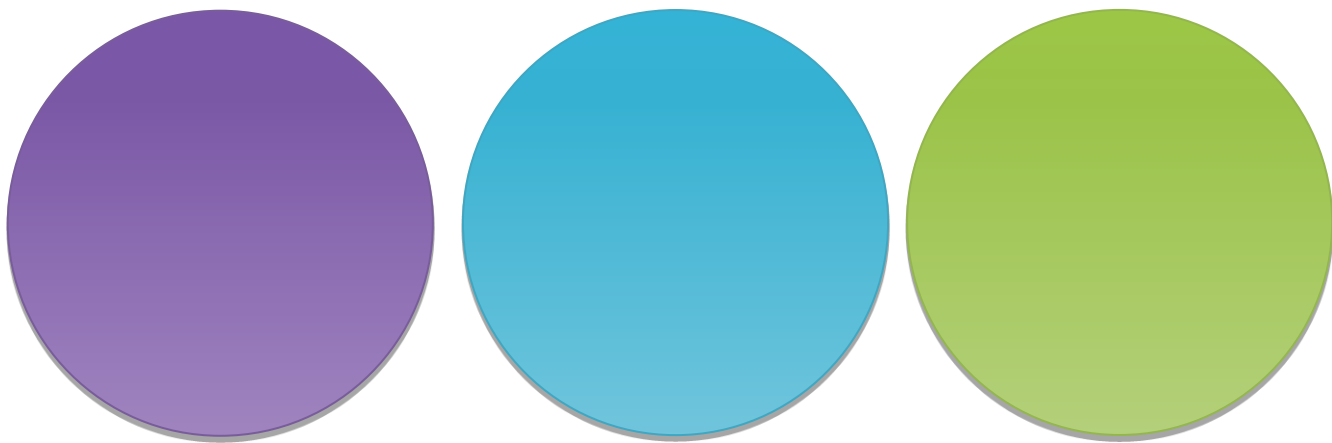




Le CEC Belgique en 2013

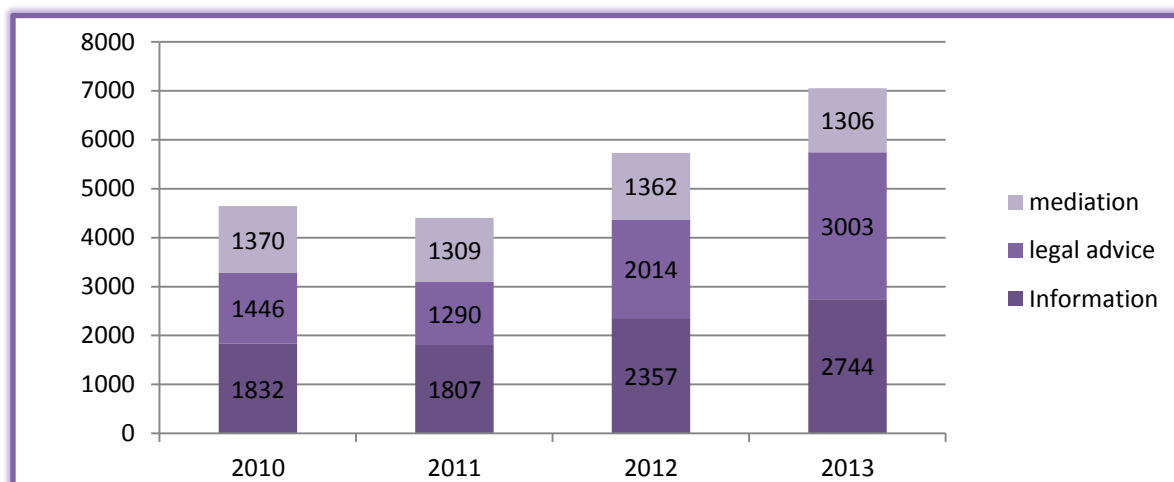
Les chiffres, les récits derrière les chiffres
et les défis qu'ils sous-tendent



Information, conseil et assistance en 2013 – les chiffres

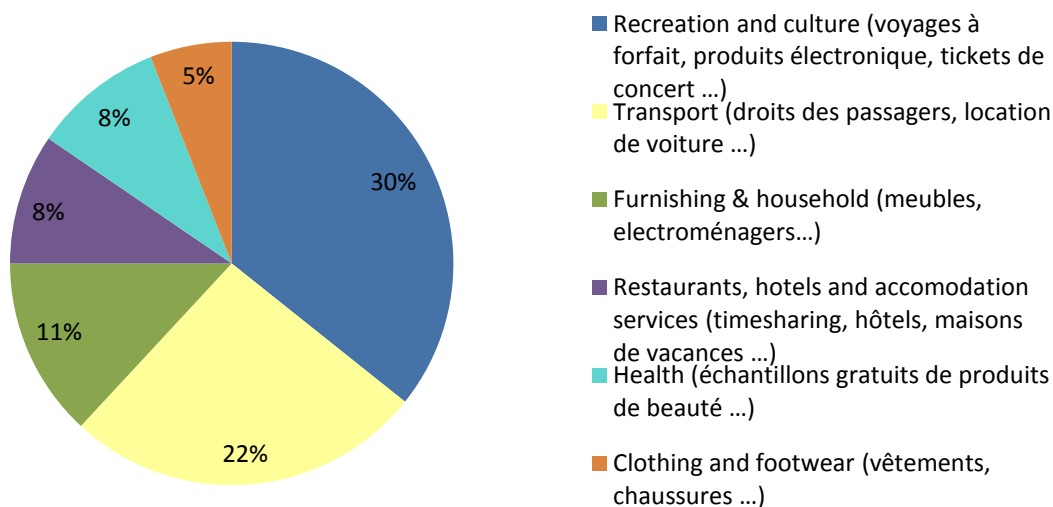
7 053 consommateurs ont bénéficié de l'aide des juristes du CEC Belgique. Il s'agit essentiellement de consommateurs belges qui avaient une demande concernant un achat à l'étranger et qui nous ont contactés par téléphone, par e-mail, via notre site web ou encore par courrier postal.

Comparativement à 2012, le CEC Belgique a eu 23% de dossiers en plus à traiter.



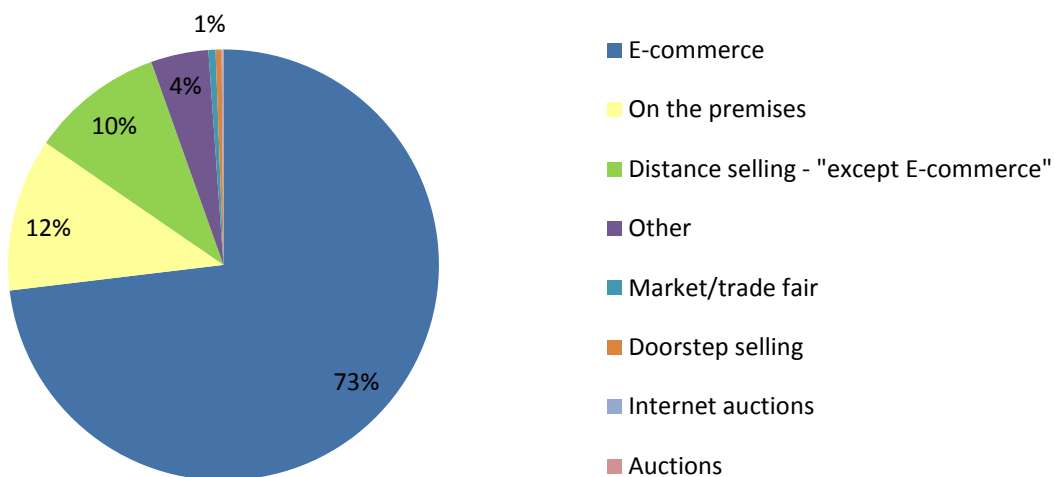
Les plaintes les plus fréquentes

Les catégories de plaintes sont classées selon la [classification COICOP](#). Sur cette base, nous avons identifié les 5 thèmes prédominants :





73 % d'achats par internet !

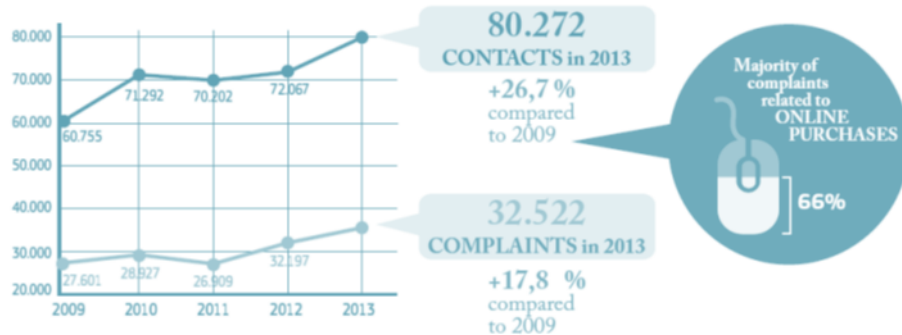


ECC-Net a aidé 80 000 consommateurs

Le CEC Belgique fait partie du réseau européen, [ECC-Net](#), constitué de 30 centres chargés d'aider les consommateurs européens lors de leurs achats transfrontaliers. En 2013, 80 272 demandes ont été introduites auprès du réseau.



► HOW MANY CONSUMERS USED THEM?





Les récits du CEC Belgique 2013

Pratiques commerciales déloyales

Malgré la législation européenne et belge relative aux pratiques commerciales déloyales, ce thème reste d'actualité au CEC Belgique. Nous passons en revue ci-dessous quelques-uns des grands dossiers que le CEC Belgique a été amené à traiter en 2013.

Échantillons gratuits

En 2013, le CEC Belgique a reçu quelque 200 plaintes à l'encontre d'une entreprise danoise qui, par le biais d'annonces sur Facebook, tente de convaincre les consommateurs de commander gratuitement un échantillon gratuit moyennant 4 € de frais d'envoi. Il apparaît par la suite que le consommateur, sans en avoir eu conscience, a souscrit à un abonnement coûteux. L'échantillon gratuit est généralement livré, mais il est suivi d'un deuxième colis accompagné d'une facture. Ces pratiques semblent lucratives, car des consommateurs belges ont également été sollicités au départ de Malte et de Chypre.



Le CEC Belgique a rédigé sur le site web une alerte concernant ces pratiques et l'a transmise à la presse afin d'informer préventivement un maximum de consommateurs. Nous avons reçu bon nombre de réactions de la part de journalistes ayant publié l'information.

Vu les difficultés pour trouver une solution à l'amiable et mettre fin à ces pratiques, il a été fait appel à l'Inspection économique avec laquelle nous collaborons étroitement. Grâce à cette collaboration, le site internet de la société a été amélioré.

Le paiement des 4 € de frais d'envoi se fait par carte de crédit. L'entreprise dispose ainsi des données des consommateurs, si bien que les frais d'abonnement peuvent être prélevés automatiquement. Ceci nous amène à la thématique du 'chargeback' : un système qui permet au consommateur d'obtenir le remboursement de son argent auprès de l'émetteur de la carte de crédit si ses droits ne sont pas respectés. Ce remboursement ne constitue pas une obligation légale dans le chef des sociétés de carte de crédit mais repose sur la politique commerciale de celles-ci. Dans le cadre de ce dossier, le CEC Belgique s'est concerté avec Atos, responsable des deux principales sociétés de cartes de crédit en Belgique (Visa et Mastercard), afin d'examiner la problématique. Atos accepte de rembourser le consommateur si ce dernier remplit le formulaire de contestation (disponible sur www.macarte.be) et joint à ce formulaire une copie de la réclamation écrite qu'il a adressée à la partie adverse.



Le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net) a rédigé en 2013 un [rapport](#) commun sur le 'chargeback'. Ce rapport donne un aperçu des différentes procédures de chargeback dans l'Union européenne. Les données ont été recueillies au moyen d'un questionnaire adressé à tous les CEC participants.

Livrets de mots croisés

Un autre cas de pratiques frisant la malhonnêteté concerne une entreprise néerlandaise qui, par téléphone, promet un livret de mots croisés gratuit. En 2013, nous avons reçu une centaine de plaintes relatives à cette société. Les consommateurs se plaignent de ne pas avoir été clairement informés du fait qu'il s'agit, ici aussi, d'un abonnement payant.

Le CEC Belgique a consacré, sur [son site web](#), des articles à cette société et aux pratiques en question afin d'avertir et d'informer les consommateurs. Début 2014, le problème a été évoqué sur Radio 1.

Les dossiers sont traités et résolus à l'amiable via le CEC Pays-Bas, mais nous avons néanmoins fait part des pratiques de cette entreprise à l'Inspection économique.

Cartes annuelles gratuites pour réservation d'hôtel

Une autre entreprise néerlandaise a trouvé judicieuse l'idée de proposer aux gens, par téléphone, des cartes annuelles offrant la possibilité de réserver un hôtel à un tarif réduit. Contrairement à ce que la plupart des consommateurs comprennent au téléphone, la carte n'est pas gratuite mais coûte 99,95 €.

Le CEC Belgique a consacré des articles à cette société et à ces pratiques sur www.cecbelgique.be afin d'avertir et d'informer les consommateurs. Ces pratiques ont également suscité l'intérêt de la presse.

Les dossiers sont traités et résolus à l'amiable via le ECC Pays-Bas. Nous avons néanmoins fait part, ici aussi, des pratiques de cette entreprise à l'Inspection économique.

Labels de confiance ('trustmarks') – puis-je me fier au label de qualité ?

Une manière de contrôler si une boutique en ligne est fiable ou non est de vérifier si elle dispose d'un label de qualité ou 'trustmark'. En 2013, le réseau des CEC a publié un [rapport](#) sur l'existence des trustmarks en Europe et les avantages et inconvénients que ces labels présentent.





Arnaque sur Internet

Le nombre croissant de ventes sur Internet s'accompagne malheureusement également d'un nombre croissant de fraudes. Compte tenu de l'aspect généralement transfrontalier de ces cas, le réseau des CEC a consacré un [rapport](#) à ce thème. En matière d'arnaque, les recours sont très limités. Nos services se focalisent principalement sur la prévention qui est essentielle et sur la saisine des autorités de contrôle telle l'Inspection économique.

Voyages

Les consommateurs qui voyagent à l'étranger sont encore nombreux à devoir faire appel au CEC en raison des problèmes qu'ils rencontrent. Le CEC Belgique a dès lors réédité sa [brochure](#) détaillée sur le thème '**Voyager en Europe**' .



Droits des passagers

Avion

L'année 2013 a coïncidé avec le début de la révision du Règlement 261/2004 sur les droits des passagers. La Commission européenne a remis une proposition en vue de simplifier le règlement existant et de renforcer les droits du consommateur. Pour ECC-Net, ceci reste l'un des thèmes majeurs et nous ne pouvons que confirmer les lacunes dans la législation existante. ECC-Net a adopté une [position](#) par rapport à la proposition existante, laquelle avait déjà été rédigée sur la base d'éléments fournis entre-autres par le réseau.

Train

La Commission européenne (DG Move) a lancé une campagne d'information dans toute l'Europe pour attirer l'attention des consommateurs sur les droits dont ils disposent lorsqu'ils prennent le train. La campagne a été lancée à la Gare du Midi à Bruxelles par le Commissaire européen Kallas et le secrétaire d'État à la Mobilité Melchior Wathelet. Le CEC Belgique était présent également ! Nous avons distribué des brochures et de l'information sur notre stand.





Timesharing

La législation européenne relative au timesharing a été modifiée en 2011. L'Espagne, qui est fortement concernée par la thématique du timesharing, a transposé la directive fin 2012. L'occasion pour le CEC Belgique de mettre une fois encore, dans une [brochure](#), les points sur les i en ce qui concerne le **timesharing en Europe**.



Pratiques déloyales dans le secteur du voyage



Un tour-opérateur allemand a trouvé la pratique idéale pour faire sa publicité : proposer un voyage en Turquie à un prix dérisoire par le biais de dépliants distribués avec un magazine connu ou un journal renommé et présenter la publicité de manière à faire croire que l'offre émanait du magazine ou du journal lui-même. Le programme prévoit la visite chez une série de commerçants locaux. Ces visites conduisent souvent à l'achat de bijoux en or, de vêtements de cuir... d'une qualité souvent douteuse.

Le CEC a mis ces pratiques en lumière et a contacté le tour-opérateur à ce sujet. Ce dernier a chargé des membres de son personnel de régler les problèmes des consommateurs avec les magasins locaux. Il faut espérer que les éditeurs des magazines et journaux seront eux aussi plus attentifs avant de conclure certains contrats de marketing.



Garantie

J'ai acheté une caméra via un site Internet allemand. L'appareil ne fonctionne pas correctement. Ai-je les mêmes droits en matière de garantie légale que ceux que j'aurais auprès d'un commerçant en Belgique ?

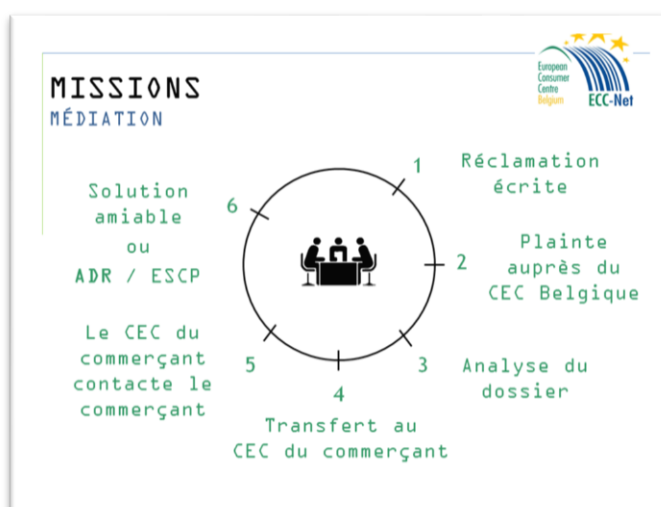
J'ai reçu 12 mois de garantie sur ma nouvelle cafetière électrique,. Le minimum n'est-il pas pourtant de deux ans ?



Les réponses à ces questions et bien d'autres encore figurent dans la brochure **La garantie - Qui, quoi, comment ?** qui a été rédigée en collaboration avec Test-Achats. En 2013, nous avons traité 469 dossiers en matière de garantie. En raison du fait qu'après 6 mois, la charge de la preuve incombe au consommateur, la garantie reste source de nombreux litiges. Il est difficile pour un consommateur de prouver que le problème existait au moment de l'achat. De même, la différence entre garantie commerciale et garantie légale est souvent source de confusion, tant dans le chef du consommateur que du commerçant : bon nombre de commerçants ignorent qu'ils sont tenus à la garantie légale même si le fabricant offre une garantie commerciale.

La garantie s'annonce dès lors comme l'un des grands thèmes de l'année 2014. ECC-Net établira un rapport sur la garantie en Europe et le CEC Belgique organisera un séminaire avec et à destination des commerçants sur la législation en matière de garantie.

Faire valoir les droits du consommateur



La législation est vaste et variée, mais que peut faire le consommateur dans la pratique pour faire valoir ses droits ?

Dans un premier temps, il appartient au consommateur de rechercher une solution avec la partie adverse. Il peut, à cet effet, consulter le CEC pour s'informer de ses droits et obtenir des conseils.

Si la lettre adressée au commerçant n'aboutit pas, il a alors la possibilité de faire appel au CEC afin qu'il intervienne en vue d'une médiation transfrontalière.



Il n'est pas toujours possible, dans la pratique, de parvenir à une solution amiable. Le consommateur doit-il, dans ce cas, se tourner vers la justice ? Pas tout de suite.

Résolution extrajudiciaire

Il existe dans toute l'Europe des instances alternatives aux tribunaux qui sont spécialisées dans la conciliation ou l'arbitrage. Si les pays scandinaves ont un système bien développé, d'autres ont encore un long chemin à parcourir.

Grâce à l'organisation de consommateurs Test-Achats et à différents secteurs disposés à prêter leur concours, il existe, en Belgique, plusieurs services d'arbitrage dans différents secteurs (Commission de Litiges Voyages, Commission de Conciliation Construction, Commission de Litiges Meubles,...). L'un des conseillers juridiques du CEC Belgique est arbitre auprès de la Commission de Litiges Voyages. Il existe également en Belgique différents services de médiation axés sur des secteurs bien spécifiques : Service de médiation pour le secteur postal, Service de médiation pour les Télécommunications, Ombudsfin, Ombudsman des assurances, Médiateur pour les voyageurs ferroviaires, etc. Grâce à ces alternatives, le consommateur ne doit pas forcément s'engager dans des poursuites coûteuses.

Le CEC Belgique est aussi [partenaire de BELMED](#), une plate-forme en ligne développée par le SPF Economie pour aider les consommateurs à trouver l'instance extrajudiciaire compétente.

Afin de souligner l'importance du rôle joué par le CEC Belgique et le réseau des CEC en ce qui concerne la résolution extrajudiciaire des litiges, les Centres Européens des Consommateurs ont été cités explicitement dans la nouvelle réglementation européenne relative à la résolution alternative (ADR) et en ligne (ODR) des litiges en tant que point de contact potentiel, un rôle que les CEC assument en réalité déjà .

Procédure européenne pour les petits litiges de consommation

Il existe une procédure pour les petits litiges de consommation (montants jusque 2 000 €) qu'un consommateur peut engager dans son pays à l'encontre d'une entreprise établie dans un autre État membre. Le coût varie d'un pays à l'autre, mais en Belgique il n'est que de 31 € ou 60 € !

Les tribunaux belges ne sont pas encore familiarisés avec cette procédure et, dans bien des cas, le consommateur revient chez nous, si bien que le CEC doit alors contacter le tribunal pour attirer son attention sur cette procédure.



Voici quelques exemples de situations dont nous ont fait part des consommateurs.

Monsieur D. obtient gain de cause contre la compagnie d'assurances espagnole ACE. Il a réservé 2 billets d'avion via l'intermédiaire espagnol eDreams, avec une assurance annulation incluse. Suite à des problèmes de santé, le consommateur doit annuler ses vacances.

Une demande de remboursement est introduite auprès de la compagnie d'assurances ACE, dont le siège social se trouve en Espagne.

À la demande de l'assureur, Monsieur D. a envoyé les documents demandés. Malgré cela, l'assureur ACE refuse d'accéder à la demande de remboursement sous le prétexte que le dossier serait incomplet. À aucun moment on n'a indiqué à Monsieur D. quels documents étaient manquants.

Monsieur D. s'est alors adressé au tribunal et une procédure juridique européenne pour petits litiges de consommation a été entamée. Le tribunal a donné gain de cause au consommateur.

Une compagnie aérienne néerlandaise condamnée par un juge de paix belge sur la base de la procédure européenne pour petits litiges.

Madame P. a réservé auprès d'une compagnie aérienne néerlandaise un vol entre la Crète et Bruxelles. L'avion n'a décollé qu'à minuit, au lieu de 12h21, si bien que Madame P. a atteint sa destination avec plus de 10 heures de retard. Un règlement européen prévoit certains droits (information, assistance...) pour les passagers aériens en cas de retard, mais ne prévoit pas explicitement un dédommagement. La Cour de Justice a heureusement prononcé un jugement en vertu duquel les consommateurs peuvent réclamer une compensation comparable à celle prévue pour un refus d'embarquement. Dans le cas de Madame P., il s'agit d'un montant de 400 €. La compagnie aérienne néerlandaise n'était cependant pas disposée à payer ce montant. Notre service juridique a conseillé à Madame P. d'engager une procédure européenne de règlement des petits litiges.

Madame P. a ouvert une telle procédure auprès du juge de paix de sa juridiction. Le 19 février 2013, elle a déposé son formulaire d'introduction standard auprès du greffe du tribunal et le 16 mai, soit à peine 3 mois plus tard, elle a obtenu un jugement en sa faveur. La compagnie d'assurance néerlandaise doit payer un montant de 400 € avec intérêts et doit s'acquitter des frais de procédure de 31 €.



Les défis pour le CEC Belgique

Sensibiliser les consommateurs

Nous cherchons à sensibiliser le consommateur belge par le biais de brochures et de communiqués de presse, et surtout via notre [site web](#). L'information préventive, par laquelle nous informons le consommateur sur ses droits et nous l'accompagnons dans les démarches qu'il peut lui-même entreprendre, est fondamentale.

Le site web du CEC Belgique a reçu 161 855 visiteurs en 2013. La newsletter, à laquelle sont inscrites 4 694 personnes, passe en revue quelques thèmes importants et propose des nouvelles et des cas résolus positivement, ceci sur une base mensuelle.

Sur l'ensemble des visiteurs, un tiers en moyenne télécharge une brochure sur le site. En outre, 2 737 brochures papier ont été demandées via le site web. Parmi les brochures demandées, **Acheter une voiture dans l'UE**, datant de fin 2012, arrive en tête de liste.

Nous travaillons en permanence à l'amélioration du site web afin que les consommateurs accèdent plus facilement aux informations et aux conseils qui les aideront à résoudre leur plainte individuelle.

Traiter les dossiers

Vu sa notoriété croissante, le CEC Belgique attire de plus en plus de consommateurs. C'est ce qui explique également le nombre croissant de plaintes. Traiter les dossiers avec plus d'efficacité et pouvoir faire face aux dossiers à traiter dont le nombre ne cesse de croître, constituent dès lors un énorme défi.

D'autre part, la directrice, Edith Appelmans, a quitté le CEC après 12 années de bons et loyaux services, laissant ainsi la place à une nouvelle personne, Karen Ghysels. Un juriste a également été remplacé. Nous avons aussi pu engager une juriste supplémentaire à temps partiel.



Le CEC Belgique est constitué d'une équipe dynamique comprenant 3 juristes à temps plein, 1 juriste à temps partiel, 1 assistante administrative à temps partiel, 1 assistante en communication à temps partiel et 1 responsable à temps plein. Ensemble, nous sommes à la disposition du consommateur européen qui recherche aide et conseil. Nous sommes un maillon important dans un réseau dont le rôle ne cessera de grandir au niveau européen. Tous ensemble, nous entendons relever le défi de 2014.



Le réseau des Centres Européens des Consommateurs a été mis en place par la Commission européenne pour informer les consommateurs et leur fournir une aide transfrontalière gratuite au sein de l'Union européenne.

CEC Belgique
Rue de Hollande 13
1060 Bruxelles

Tél. : 02 542 33 89
info@cecbelgique.be
www.cecbelgique.be



Cette publication émane du projet “réseau des Centres Européens des Consommateurs - ECC-Net” qui est subsidié par la Commission européenne dans le cadre du Programme d'action communautaire dans le domaine de la politique des consommateurs pour 2007-2013, par le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie et par Test-Achats (logo).

Le contenu de cette publication représente le point de vue de l'auteur et il relève de son entière responsabilité, il ne peut en aucun cas être considéré comme reflétant le point de vue de la Commission européenne et/ou de CHAFAEA ou de tout autre organisme de l'Union européenne. La Commission européenne et/ou CHAFAEA déclinent toute responsabilité pour l'usage qui pourrait être fait des informations qu'il contient.

Editeur responsable : Karen Ghysels

Avril 2014

Le CEC Belgique bénéficie du soutien de :



Co-funded by
the European Union