

## PROTECTION ÉCONOMIQUE



# Litiges de consommation dans l'Union européenne

Ce que vous devez savoir

### Liens utiles

Site de la Commission européenne :  
[https://www.ec.europa.eu/info/topics/consumers\\_fr](https://www.ec.europa.eu/info/topics/consumers_fr)

Site du Centre européen des consommateurs France :  
<https://www.cec-zev.eu>

Pour plus d'information

[www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)



dgccrf



dgccrf



dgccrf

DGCCRF, 59 boulevard  
Vincent Auriol — 75703  
Paris Cedex 13  
T : 01 44 87 17 17

  
Direction générale de la  
concurrence, de la consommation  
et de la répression des fraudes

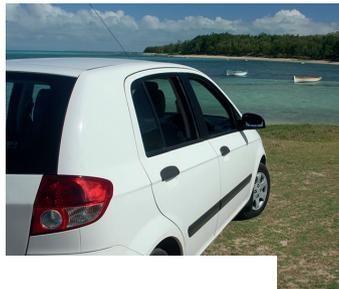
© DGCCRF - Bureau de la communication et de l'école des publics - 1A - Photos © Fotolia  
Graphisme © Studio graphique - Strcom - juin 2018



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE  
ET DES FINANCES



# Ayez les bons réflexes !



**Vous avez commandé un produit** ou fait une réservation sur le site internet d'un professionnel établi dans l'Union européenne, vous avez constaté que le produit ne correspond pas à votre commande et que vous ne pouvez pas l'utiliser.

**Vous effectuez un voyage** dans l'Union européenne, vous avez loué un véhicule, au retour de celui-ci vous devez payer des frais supplémentaires.

## Sachez que vous disposez de certains droits et recours

**Il existe depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007**, au niveau communautaire, un réseau de coopération administrative entre les États membres pour protéger les consommateurs contre les pratiques déloyales de certains professionnels établis dans d'autres États membres.

**Pour pouvoir bénéficier** de l'action de ce réseau, votre litige doit concerner les secteurs ou pratiques suivants : démarchage à domicile, crédit à la consommation, vente de voyages ou séjours à forfait, vente d'immeubles en temps partagé, vente à distance y compris de services financiers, garantie du bien acheté, publicité télévisuelle, indication de prix, clauses abusives dans les contrats, indemnisation des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol.

**Vous pouvez transmettre votre plainte accompagnée de toutes les pièces justificatives au Pôle C de la DIRECCTE (Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi) du ressort de votre domicile (lien vers les DIRECCTE).**

La DIRECCTE instruira votre dossier :

- si votre litige est individuel et contractuel (problème de livraison, remboursement, garantie, etc.), le pôle C transmettra votre réclamation au Centre européen des consommateurs France (CEC France) ;
- si votre litige est susceptible de concerner également d'autres plaignants et de porter atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs, le pôle C transmettra votre réclamation au Bureau 3A de la Direction générale de la concurrence, consommation et répression des fraudes (DGCCRF).

Ce bureau analysera votre plainte. Si votre litige a les caractéristiques d'une infraction intracommunautaire, votre dossier sera adressé à l'autorité compétente du pays de l'Union européenne dans lequel est implanté le professionnel pour qu'elle tente de faire cesser l'infraction.

**Vous pouvez faire appel directement au Centre européen des consommateurs France (CEC) en transmettant votre plainte accompagnée de tous les éléments justificatifs :**

**Centre européen des consommateurs France  
Bahnhofsplatz 3, 77694 Kehl – Allemagne  
E-mail : [service-juridique@cec-zev.eu](mailto:service-juridique@cec-zev.eu)  
Téléphone (de la France) : 0049 7851 991 48 0**

Le CEC France fait partie du réseau européen des CEC qui regroupe les instances chargées de régler à l'amiable dans l'Union européenne les litiges entre les consommateurs et professionnels.