

## Les centres européens de la consommation

Depuis 2005, un Centre européen des consommateurs existe dans chaque pays de l'Union européenne, ainsi qu'en Norvège et en Islande. Une question sur vos droits en Europe ? Un litige avec un professionnel situé dans un autre pays européen ? Contactez le Centre européen des consommateurs de votre pays de résidence.

### **Une aide juridique gratuite**

Le réseau européen ECC-Net (European Consumer Centre-Network) a été créé par la Commission européenne en 2005. Il a pour but de renforcer la confiance des consommateurs dans le Marché intérieur.

Les missions d'un Centre européen des consommateurs sont :

- Informer et conseiller les consommateurs sur leurs droits en Europe ;
- Leur fournir une assistance juridique gratuite en cas de litige avec un professionnel établi dans un autre pays de l'UE, en Islande et en Norvège ;
- Promouvoir la médiation ;
- Observer le marché européen et relayer les réclamations des consommateurs auprès de la Commission européenne et des instances nationales et européennes.

Parallèlement à leur mission de résolution amiable des litiges, les CEC du réseau ECC-Net coopèrent sur des projets communs d'information des consommateurs (Voyager en voiture à travers l'Europe, étude comparative des hôtels 3 étoiles...). Ils publient chaque année des rapports sur différents thèmes comme le commerce électronique ou les passagers aériens.

### **Une adresse unique pour la France et l'Allemagne**

Le CEC France comme le CEC Allemagne sont des services du Centre européen de la consommation, association créée en 1993 pour traiter des questions de consommation franco-allemandes. Le Centre européen de la consommation situé dans l'agglomération de Kehl/Strasbourg est ainsi l'interlocuteur direct des consommateurs résidant en France et en Allemagne pour des informations ou une aide juridique gratuite concernant toutes questions ou litiges transfrontaliers.

Les CEC France et Allemagne constituent les deux centres les plus importants en Europe. Le Centre de Kehl/Strasbourg est l'unique structure binationale du réseau européen des Centres européens des consommateurs.

Des exemples de questions traitées : acheter ou louer une voiture en Allemagne; accéder aux soins en zone frontalière; acheter, louer ou vendre un bien immobilier; acheter dans le pays voisin; partir en vacances en Allemagne, ainsi que toutes informations utiles relatives au système juridique allemand.

<http://www.europe-consommateurs.eu/fr/accueil/>

<http://www.europe-consommateurs.eu/fr/nous-connaitre/liste-des-centres-europeens-des-consommateurs/>

Sources : Bercy infos particuliers

