

CHARTRE DE QUALITE

Le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net) comprend 30 centres : un dans chaque État membre de l'UE, ainsi qu'en Norvège et en Islande. Les centres sont compétents pour régler à l'amiable les litiges transfrontaliers de consommation des consommateurs qui résident dans leur pays. Chaque centre est financé conjointement par la Commission européenne et l'Etat membre.

Le réseau ECC-Net a pour principal objectif de renforcer la confiance des consommateurs dans le marché européen et les transactions transfrontalières en offrant aux consommateurs des informations et conseils gratuits sur leurs droits, ainsi qu'une aide pour résoudre à l'amiable leurs litiges transfrontaliers.

En offrant aux consommateurs un service complet d'informations, le réseau ECC-Net vise à les rendre autonomes et à leur permettre de profiter pleinement des bienfaits du marché européen.

La Charte de qualité décrit les services ainsi que la qualité des prestations que les consommateurs sont en droit d'attendre lorsqu'ils contactent le réseau ECC-Net.

Vous souhaitez faire appel à nos services ? Vous pouvez contacter le Centre Européen des Consommateurs (CEC) de votre pays de résidence.

1. Comprendre vos attentes

Le réseau ECC-Net offre des services professionnels à tous les consommateurs qui nous contactent et chaque CEC veille à ce que ses services répondent à leurs besoins et à leurs attentes.

Nous contrôlons tout d'abord le bien-fondé de votre demande en procédant à une analyse juridique de votre dossier pour nous assurer de notre compétence. Toutes les demandes de consommateurs sont traitées minutieusement et dans des délais raisonnables par l'équipe juridique du Centre Européen des Consommateurs. Si votre demande est hors champ de compétence du CEC, nous vous en informons et nous vous fournissons les coordonnées d'instances ou d'organismes compétents pour traiter votre demande. Vous trouverez en annexe la liste des domaines entrant dans notre champ de compétence et les sujets qui ne relèvent pas de la compétence du réseau ECC-Net.

2. Répondre le plus vite possible

Par écrit, téléphone ou e-mail, nous accusons réception de votre réclamation dans les plus brefs délais et mettons tout en œuvre pour analyser les informations/la documentation transmises, au plus tard dans les 14 jours ouvrables. Si nous ne pouvons exceptionnellement pas respecter ce délai en raison d'une charge de travail particulièrement élevée, vous en serez informé(e).

3. Vous offrir des conseils pertinents et une aide personnalisée

Dès que votre demande a été analysée, vous êtes informé(e) de vos droits tels que définis par la législation européenne des consommateurs ainsi que des recours en vue du règlement amiable de votre litige. Les consommateurs peuvent s'attendre à recevoir des conseils et une aide juridique personnalisés.

4. Vous aidez à résoudre à l'amiable votre litige transfrontalier

Si vous rencontrez des problèmes pour faire valoir vos droits de consommateur, le réseau ECC-Net peut vous aider à résoudre votre litige transfrontalier et agir en votre nom. Le CEC de votre pays (CEC du consommateur) coopère activement avec le CEC du pays du professionnel.

Avant de pouvoir saisir le CEC du professionnel, les conditions suivantes doivent être remplies : (1) vous avez déjà contacté le professionnel par écrit afin de tenter une résolution amiable de votre litige ; (2) vous avez une réclamation fondée sur la base du droit européen des consommateurs.

Afin de nous permettre de traiter votre dossier, nous pouvons vous demander de fournir des justificatifs spécifiques.

Une fois votre dossier accepté par le CEC du professionnel, le professionnel en question sera contacté en vue de trouver une solution amiable. Le consommateur sera informé de toutes les démarches entreprises et du suivi de son dossier par le CEC de son pays.

Le réseau ECC-Net n'a pas de pouvoir coercitif et ne peut imposer des peines ou des amendes en cas d'infraction au droit des consommateurs. Il met tout en œuvre pour régler à l'amiable les litiges mais si le professionnel ne coopère pas ou s'il est impossible d'entrer en contact avec lui, le consommateur sera conseillé sur les autres services ou procédures qui s'offrent à lui pour résoudre son litige, comme contacter le point de contact de règlement en ligne des litiges, les autorités nationales de contrôle...

5. Coopérer avec un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges

L'un des objectifs principaux du réseau ECC-Net consiste à régler les litiges transfrontaliers de consommation sans recourir à la justice. Si notre intervention ne permet pas de parvenir à un accord à l'amiable, nous pouvons proposer au consommateur de faire appel à un autre organisme règlement amiable des litiges compétent (Alternative Dispute Resolution, ADR) sans préjudice sur sa possibilité d'entreprendre des démarches judiciaires. Dans certains cas, avec votre accord, nous pouvons transférer votre réclamation directement à l'instance compétente et vous informer des suites données à votre dossier par cet organisme de médiation. Dans le cas où vous pouvez ou devez

saisir l'instance compétente directement, nous vous fournissons ses coordonnées ainsi que les informations relatives au processus de règlement.

6. Avoir une vision à long terme : la valeur ajoutée de votre réclamation pour tous les consommateurs

Notre travail d'aide à la résolution amiable des plaintes transfrontalières permet au réseau ECC-Net de connaître parfaitement les problèmes rencontrés par les consommateurs lors de l'achat de biens et de services au sein de l'UE, en Islande ou en Norvège. Les expériences des consommateurs offrent au réseau ECC-Net une connaissance et une expertise recherchée par les autorités de contrôle et autres organismes nationaux et européens avec lesquels le réseau travaille dans l'intérêt collectif des consommateurs. Le réseau peut ainsi leur fournir des informations pour de nouvelles propositions législatives dans des secteurs qui nécessitent à notre sens des mesures de contrôle et de protection renforcées en faveur des consommateurs.

7. Protéger vos données personnelles et votre vie privée

Le réseau ECC-Net prend très au sérieux la protection des données à caractère personnel des consommateurs. Vos données sont collectées, sauvegardées et utilisées exclusivement afin de traiter votre plainte au sein du réseau des Centres Européens des Consommateurs et afin de défendre vos intérêts. Toutes les informations fournies seront traitées conformément à la législation nationale relative à la protection des données. Dans certains pays, cela signifie aussi que vos données sont accessibles au public sur demande. C'est le cas pour toutes les données qui sont partagées avec les CEC Finlande, Danemark et Suède (pour des informations sur le principe d'accès public, voir le site Internet du gouvernement suédois). Nous avons besoin de votre autorisation à cet effet. La déclaration de confidentialité telle qu'elle a été établie par la Commission européenne vous informe de la façon dont nous utilisons vos données à caractère personnel ainsi que de vos droits concernant leur utilisation.

8. Être à l'écoute de vos remarques

Nous sommes attentifs à vos retours d'expérience. Vos remarques, suggestions ou plaintes nous permettent d'améliorer nos services ainsi que notre communication.

Même si nous faisons notre possible pour fournir des services de qualité, nous comprenons que des problèmes puissent se produire. C'est pourquoi, nous nous engageons à traiter les plaintes des consommateurs qui sont mécontents de la qualité ou du résultat final de nos services. Si vous souhaitez nous adresser une réclamation, contactez tout d'abord la personne avec qui vous étiez en relation dans le Centre Européen des Consommateurs de votre pays. A défaut de réponse satisfaisante, contactez ensuite par écrit le Responsable du CEC (pour le Luxembourg : Karin Basenach, basenach@cecluxembourg.lu).

Le CEC Luxembourg peut également parfois vous adresser un formulaire de satisfaction. Vous aurez ainsi l'occasion de nous faire part de vos expériences et, si nécessaire, de formuler des suggestions d'amélioration.

Annexe à la Charte de qualité

Champ de compétence du réseau ECC-Net

Le réseau ECC-Net est compétent si la demande :

- **provient d'un consommateur, c'est-à-dire une « personne physique qui agit à des fins ne relevant pas de ses activités d'exploitation ou professionnelles »**
- concerne un **professionnel**
- **présente un caractère transfrontalier (le consommateur et le professionnel sont établis dans deux pays de l'UE différents, ainsi qu'en Islande ou en Norvège).**

Le réseau ECC-Net n'est pas compétent si:

- la demande implique deux particuliers (exemple : l'achat de biens ou de maison entre deux personnes)
- la demande implique deux professionnels (exemple : réclamations liées aux annuaires professionnels)
- le professionnel est établi hors UE (Suisse, États-Unis, Chine, Russie, etc.)
- le professionnel a explicitement refusé de collaborer avec le réseau ECC-Net
- vous avez déjà entamé une procédure juridique via une autre instance (médiateur) ou une procédure judiciaire.

Si votre réclamation ne rentre pas dans le champ de compétence du réseau ECC-Net, nous vous en informerons et nous vous adresserons les coordonnées des instances ou des organisations compétentes pour traiter votre demande.

Exemples :

- le professionnel n'est pas identifiable (fausse adresse, bureau d'enregistrement ou domaine introuvable...)
- Fraude (contrefaçons, vente pyramidale...)
- Placements financiers spécifiques, comme des devises étrangères et des options binaires