

Protection gratuite des consommateurs en Europe

Le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net) en 2021



Nos missions

Le réseau des 29 Centres Européens des Consommateurs (CEC) permet aux consommateurs de connaître leurs droits et de profiter pleinement des opportunités offertes par le marché unique.

Taux de réussite

Nos experts juridiques ont répondu individuellement à

126 670
demandes



64%

de ces réclamations transfrontalières ont pu être résolues à l'amiable.



Montant récupéré
(en euros)

7 880 648 €

Délai moyen de notre première réponse détaillée envoyée au consommateur : **22 jours**
Délai moyen de résolution des litiges : **63 jours**

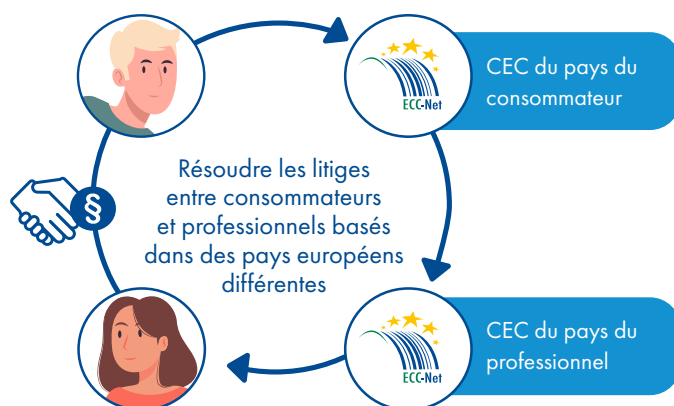


Délai de notre réponse détaillée à la demande d'information d'un consommateur sur ses droits :
9 jours

Réalisation de nos missions

Les experts juridiques du réseau des CEC aident gratuitement les consommateurs à résoudre leurs problèmes transfrontaliers. Grâce à son expertise, le réseau offre une vue d'ensemble unique et des informations fiables sur les questions de consommation dans le marché intérieur, qui peuvent permettre, en collaboration avec ses partenaires européens et nationaux, de renforcer les politiques en place ou d'en impulser de nouvelles.

Notre aide aux consommateurs



Témoignages de consommateurs

«J'ai réservé une place de parking dans un aéroport en Belgique. Mais mon vol a été annulé. J'ai donc demandé le remboursement à la société de parking. Pas de réponse ! Je me suis adressée au CEC France et, par chance, ils ont réussi à obtenir un avoir»

Florence Lenfant
(France)



«J'avais réservé un vol pour les États-Unis auprès d'une compagnie aérienne polonaise. Le vol a été annulé, j'ai donc demandé le remboursement de mes billets via le formulaire en ligne. Aucun résultat. Pendant trois mois, j'étais impuissant. Grâce au CEC tchèque, j'ai récupéré en deux semaines la totalité des sommes versées.»



Miroslav Krekáč
(République Tchèque)

«Pendant la crise du COVID-19, le CEC Bulgarie m'a aidé à résoudre un problème avec un hôtel espagnol : j'ai pu reporter ma réservation à une autre date sans perdre mon argent. Merci pour votre travail !»

Svetoslav Genov
(Bulgarie)



«Nous avons eu des difficultés à nous faire rembourser un vol annulé à cause du #COVID19. La compagnie aérienne ne voulait pas nous aider. Nous avons tenté une démarche via une société privée mais sans succès. Nous avons alors contacté le CEC Danemark et avons obtenu une réponse rapide et professionnelle.»



Christine & Lars Robdrup
(Danemark)

Pays des consommateurs

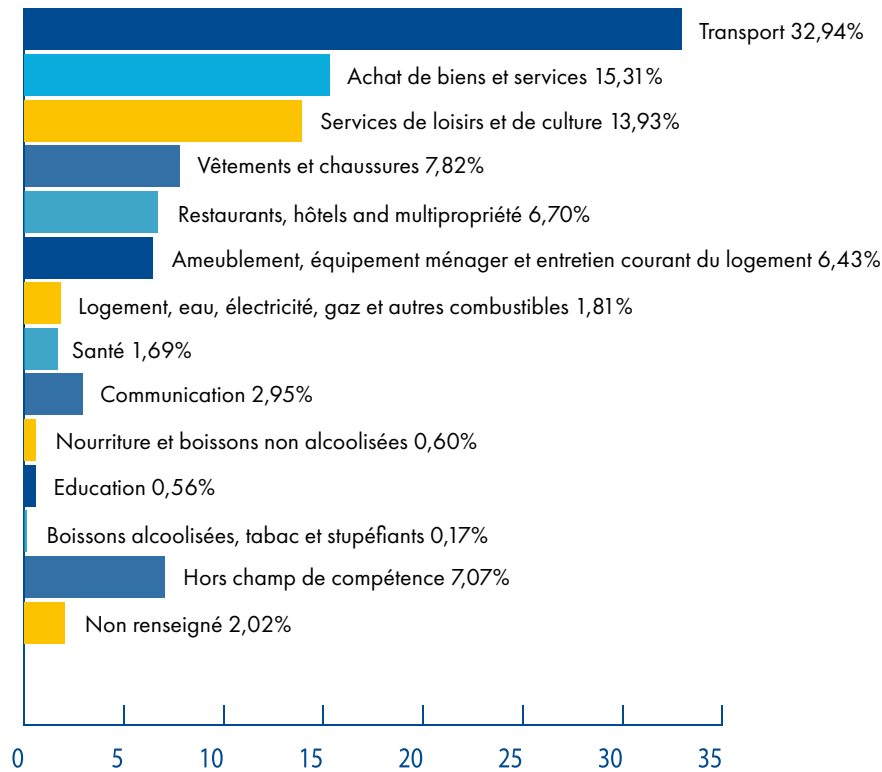
PAYS DES CONSOMMATEURS	Total
Autriche	8 690
Belgique	13 474
Bulgarie	1 850
Croatie	332
République Tchèque	1 967
Danemark	2 637
Estonie	999
Finlande	2 692
France	14 406
Allemagne	11 819
Grèce	935
Hongrie	2 094
Islande	172
Irlande	2 291
Italie	8 538
Lettonie	1 327
Lituanie	2 497
Luxembourg	3 184
Malte	656
Norvège	1 201
Pologne	5 647
Portugal	2 003
Roumanie	3 828
Slovaquie	1 215
Slovénie	1 110
Espagne	8 999
Suède	7 299
Pays-Bas	5 406
Royaume-Uni	8 464
TOTAL	126 670

Pays des professionnels

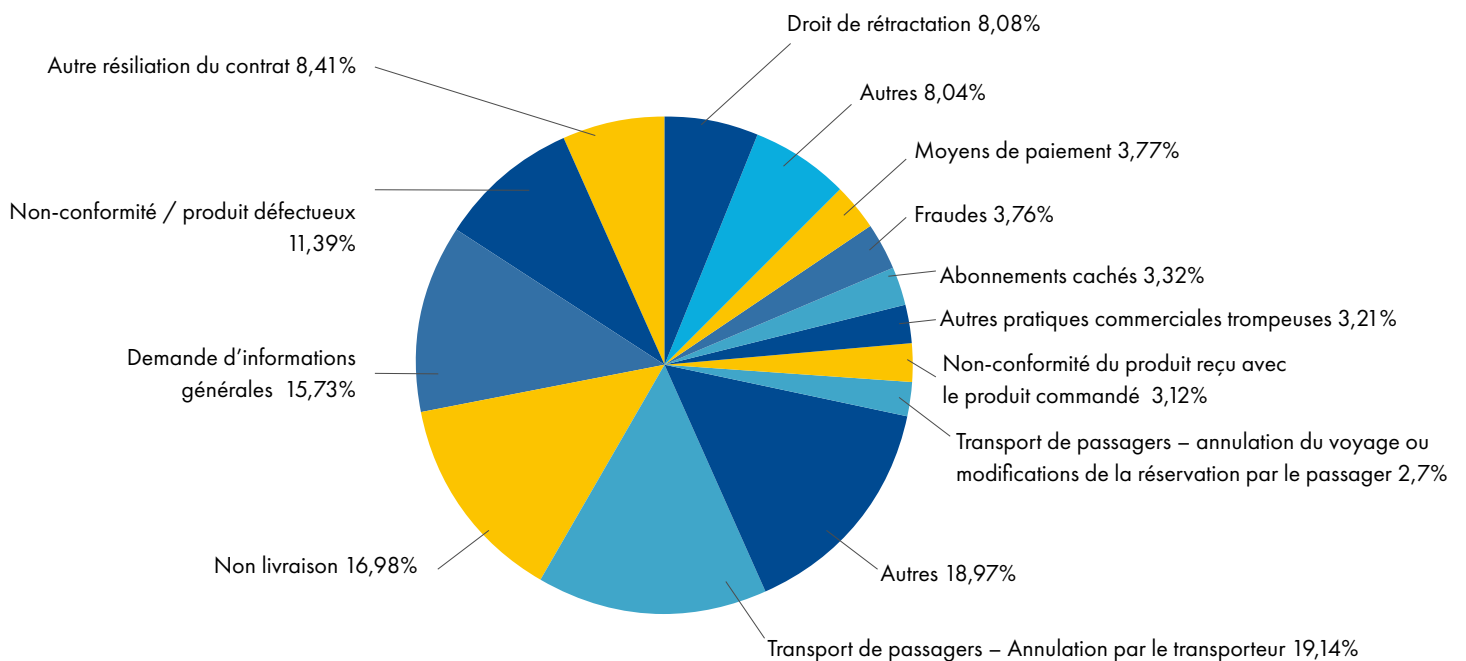
PAYS DES PROFESSIONNELS	Total
Autriche	473
Belgique	512
Bulgarie	203
Croatie	72
République Tchèque	678
Danemark	230
Estonie	157
Finlande	59
France	1 437
Allemagne	2 925
Grèce	368
Hongrie	621
Islande	68
Irlande	1 431
Italie	1 091
Lettonie	412
Lituanie	316
Luxembourg	795
Malte	118
Norvège	81
Pologne	544
Portugal	563
Roumanie	381
Slovaquie	179
Slovénie	173
Espagne	2 562
Suède	988
Pays-Bas	2 054
Royaume-Uni	1 777
Non renseigné	104 736
TOTAL	126 670

Secteurs litigieux

Le secteur du tourisme reste le premier secteur litigieux des consommateurs de l'Union européenne, notamment en raison de la pandémie. Le transport aérien suscite le plus de réclamations et représente 20 % de l'ensemble des demandes.



Nature des litiges





Nos financeurs



Etats membres



Commission européenne



Nos services sont gratuits pour les Consommateurs grâce à ce co-financement public.

European
Consumer Centres
Network



Co-funded by
the European Union

This publication was funded by the European Union. The content of this publication represents the views of the author only, and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises Executive Agency (EISMEA) or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

Vous voulez en savoir plus ?

Consultez le site

www.eccnet.eu



ou suivez-nous sur Twitter

[@ECC_web](https://twitter.com/ECC_web)

