



Que faire en cas de litige avec un professionnel d'un autre pays de l'Union européenne ?

Sur Internet, vous avez acheté la dernière robe tendance sur un site de vente anglais et la marchandise n'a jamais été livrée. Vous avez bien essayé de régler le problème à votre niveau mais vous êtes restée sans réponse du vendeur...

Sur le vol du retour de vos vacances à Prague avec une compagnie aérienne allemande, votre bagage s'est perdu avec tous vos cadeaux souvenirs ...

Autant de situations dites « transfrontalières » dans lesquelles vous pouvez avoir besoin de recourir au service du Centre Européen des Consommateurs (CEC) France pour régler à l'amiable votre litige.

Le CEC France situé à Kehl, juste de l'autre côté de la frontière, près de Strasbourg, est votre interlocuteur direct en cas de litige avec un professionnel établi dans un autre Etat membre de l'Union européenne, en Islande ou encore en Norvège.

Des missions spécifiques

Membre d'un réseau appelé ECC-Net et créé en 2005 par la Commission européenne avec l'aide des Etats membres, les juristes du CEC France peuvent vous apporter :

- **des informations** sur la législation communautaire et nationale en vigueur, les procédures de médiation en Europe,
- **une aide à la résolution amiable des litiges transfrontaliers**,
- **des brochures** en français, anglais et allemand, (ex : Faites appel à un artisan allemand, Passagers aériens : voyagez malin...),
- **des fiches pratiques et articles de presse**, tous disponibles et librement téléchargeables sur le **site Internet** (ex : achats de véhicules en Allemagne, nouveau règlement européen sur les droits des passagers ferroviaires,...) .

Des résultats satisfaisants

Dans son ensemble, le pourcentage de résolution des litiges à la satisfaction des consommateurs est de plus de 70% pour le CEC France. En cas d'échec de la procédure à l'amiable, le consommateur est informé de ses droits et de la possibilité d'un recours judiciaire dans le pays du professionnel mis en cause.

Contactez le Centre Européen des Consommateurs (CEC) France

- Par téléphone : (0049) 7851.991.48.0 ou **N° Indigo 0 820 200 999** (0,09 EUR/min)
- Via le formulaire de réclamation en ligne :
<http://www.europe-consommateurs.eu/fr/comment-les-exercer/formulaire/>
- Par fax : (0049) 7851.991.48.11
- Par mail : service-juridique@euroinfo-kehl.eu
- Par courrier : Bahnhofplatz 3 - 77694 Kehl - ALLEMAGNE