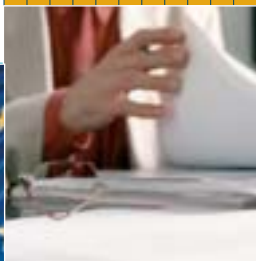


# Les litiges de consommation avec un professionnel établi dans l'Union européenne



Vous achetez un DVD sur un site Internet européen.  
À la réception, vous ne pouvez pas le visionner.

Vous habitez dans une zone frontalière.  
Vous commandez des fenêtres à un professionnel  
venu à votre domicile.

On vous demande un paiement immédiat.

Lors d'un voyage dans un pays de l'UE, vous achetez un  
appareil photo qui, à votre retour, s'avère inutilisable.

## Ayez les bons réflexes !

Prenez contact, dans la mesure du possible, avec le professionnel, par téléphone, par courrier, par courriel, pour tenter de trouver un accord.

## À défaut, vous disposez de certains recours

> Il existe depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007, au niveau de l'Union européenne, un réseau de coopération administrative entre les États membres pour protéger les consommateurs contre les pratiques déloyales de certains professionnels.

Pour pouvoir bénéficier de l'action de ce réseau, votre litige doit concerner un professionnel établi dans l'Union européenne et les secteurs ou pratiques suivants qui font l'objet de réglementations communautaires : 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, médicaments à usage humain, publicité télévisuelle, indication de prix, clause abusive dans les contrats, indemnisation des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol.

Vous pouvez adresser votre réclamation à  
**la direction de la Concurrence, de la Consommation  
et de la Répression des Fraudes de votre département.**

Ce service se chargera de transmettre votre dossier au point de contact français du réseau de coopération. Si votre litige a toutes les caractéristiques d'une infraction intracommunautaire, votre dossier sera adressé au point de contact du pays de l'Union européenne dans lequel est implanté le professionnel afin de faire cesser la pratique illicite.

> Si votre litige ne vous paraît pas entrer dans ce cadre, vous pouvez faire appel au

**Centre européen des consommateurs de Kehl**  
**Rehlfusplatz 11, D-77694 KEHL**  
**Tél : numéro indigo 0820 200 999**  
**Site : [www.euroinfo-kehl.com](http://www.euroinfo-kehl.com)**  
**Courriel : [info@euroinfo-kehl.com](mailto:info@euroinfo-kehl.com)**

Ce centre vous prête assistance dès lors que le professionnel est établi dans l'Union européenne (en Islande ou en Norvège également). Il peut vous conseiller ou vous permettre d'obtenir un règlement amiable de votre litige. Il vous informe de vos droits si vous souhaitez saisir la justice.

Pour plus d'informations

- > le site internet de la DGCCRF : **[www.dgccrf.minefi.gouv.fr](http://www.dgccrf.minefi.gouv.fr)**
- > la direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes de votre département
- > Info Service Consommation : **3939 « Allô, Service public »** (0,12 € la minute)
- > les associations de consommateurs de votre département
- > l'Institut national de la consommation

**[www.conso.net](http://www.conso.net)**