



Spéciale

Le mot de la Présidente

Chers(es) internautes)



CEC
Édition spéciale

Le Centre Européen de la Consommation a pour mission de garantir les intérêts individuels et collectifs des consommateurs et de promouvoir l'exercice de leurs droits en région frontalière et en Europe.

C'est pourquoi, en accord avec Madame Martine Mérigeau, directrice générale du CEC, nous vous proposons une édition spéciale concernant notamment :

- la protection des données personnelles ;
- les pièges de la location de voiture en Europe ;
- le billet combiné Train+ avion ;
- les conditions de réservation des hôtels, campings, locations de vacances.

Nous espérons que cette édition spéciale vous aura donné l'envie de consulter le site du Centre Européen de la Consommation.

Elyane ZARINE
Présidente



CEC - Centre Européen de la Consommation



Martine Mérigeau
Directrice générale

Garantir **vos intérêts** et promouvoir l'exercice de **vos droits** dans un éventail de domaines, c'est la démarche adoptée par l'ORGECO Grand Paris.

Sur la base de ses expériences concrètes de **résolution des litiges, des études menées, des conseils prodigués et des projets réalisés**, le CEC promeut l'échange de savoirs et d'expériences.



Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Rapprocher les citoyens européens en mettant en valeur les réalisations concrètes et positives de l'Europe dans un domaine qui les concerne tous - la consommation -, tel est le credo du Centre Européen de la Consommation.

Centre Européen des Consommateurs France



Bianca Schulz
Responsable
du CEC France

Le CEC France appartient au **réseau ECC-Net**, présent dans chaque pays de l'UE, en Islande et en Norvège.

Depuis 1993, le CEC informe, conseille et aide les habitants de la région frontalière, français et allemands, qui ont une question sur leurs droits ou un litige outre-Rhin.

Fort de son expérience, le CEC a été choisi en 2005, pour accueillir symboliquement les Centres Européens des Consommateurs d'Allemagne et de la France. Il a ainsi élargi ses missions et ses compétences aux consommateurs français et allemands qui ont un problème dans un autre pays de l'UE.



7 JURISTES



UN RÉSEAU ECC-NET



UN CENTRE BINATIONAL



UN SERVICE GRATUIT

Quels sont les litiges traités par le CEC France ?

Le CEC France est le seul service français spécialisé sur les questions consoméristes européennes. En 2021, ses sept juristes ont informé gratuitement 15 700 consommateurs (10% de plus qu'en 2020, 57 % de plus qu'en 2019). Près de la moitié des questions ou réclamations traitées concernaient le secteur du tourisme et des transports (voyage, hôtel, location ou vol annulé et non remboursé). La crise sanitaire a montré à quel point les consommateurs ont besoin d'avoir un interlocuteur compétent pour répondre à leurs questions et traiter leurs litiges transfrontaliers. En dehors de toute crise sanitaire, le rôle du CEC France est également primordial. Avec l'internationalisation des échanges et l'essor du e-commerce, les réclamations liées à un problème d'achat en ligne (non livraison, garantie...) ont explosé.

Quelles sont les missions du Centre Européen des Consommateurs France ?

Le CEC France a pour missions principales d'informer les Français sur leurs droits en Europe et de les assister juridiquement et gratuitement en cas de litige avec un professionnel basé dans un autre pays de l'Union européenne, en Islande, en Norvège et au Royaume-Uni.

A l'inverse, le CEC France est également compétent pour aider les consommateurs européens qui sont en litige avec des professionnels français. Plus de 10.000 plaintes transfrontalières sont traitées chaque année par le CEC France dont les ¾ sont résolues à l'amiable.

Comment contacter le CEC France ?

En cas de question ou de litige avec un professionnel européen, le moyen le plus facile et rapide pour nous contacter, qui protège en plus vos données personnelles, est de compléter notre formulaire en ligne accessible sur :

www.europe-consommateurs.eu



■ Cookies

Comment vos données personnelles sont-elles protégées en France et en Allemagne ?



Vous ne savez pas toujours ce que sont les cookies, et pourtant, vous passez votre temps à les accepter. Ils traquent vos données personnelles tout le long de votre navigation, dès que vous êtes connecté à Internet.

C'est un fichier **déposé** sur votre ordinateur par un **site web**, un **navigateur** ou un **moteur** de recherche. Il va **garder en mémoire ce que vous faites lors de votre navigation**, de votre simple recherche au temps passé sur la page d'un site.

- Comment les consommateurs sont-ils en France et en Allemagne ?
- Quelle est la loi et qui contrôle ?

Les explications du Centre Européen de la Consommation

Commençons
par ce qu'est un **cookie**



Faut-il désactiver les cookies pour s'en protéger ? Et si oui, comment ?

Tous les cookies **ne représentent pas une menace** pour vos données personnelles. Certains sont même **indispensables** pour votre confort de navigation ou, par exemple pour conserver le contenu de votre panier lorsque vous faites des achats. Ceux-ci **ne peuvent pas être désactivés** mais tous les autres peuvent l'être.

Vous pouvez en **désactiver** une partie en **les refusant sur la bannière de cookies**. Mais cela **n'est pas suffisant**, il vous faudra vous rendre dans les **options de votre navigateur et de votre moteur de recherche** pour éviter qu'ils n'en déposent à l'avenir.

Les sites vous proposent donc obligatoirement, un bouton pour « **tout accepter** », et un autre pour « **tout refuser** » ou « **continuer sans accepter** ».

Dès que vous remarquez qu'un de ces deux boutons manque, cela signifie que le propriétaire du site **ne respecte pas les règles**. Ne soyez pas surpris, le bouton pour refuser les cookies est encore absent d'un grand nombre de site allemand.

Par ailleurs, il est également fréquent de trouver un dernier bouton pour « **personnaliser** », choisir les cookies que vous autorisez et ceux que vous voulez désactiver.

Qui protège les consommateurs en cas d'abus en France et en Allemagne ?



La législation en France, comme en Allemagne, découle de la réglementation européenne, composée du **Règlement Général sur la Protection des données (RGPD)** et de la **directive ePrivacy**.

En France, c'est la loi Informatique et Libertés qui protège vos données personnelles, en Allemagne, c'est son équivalent, la Telekommunikation-Telemediendatenschutzgesetz qui les régit.

Mais ce n'est pas tout. France et Allemagne **disposent d'un office de protection des données**.

La France a la **Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)** et l'Allemagne à le **Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI)**.

Mais avant de saisir cet organisme national, vous devez adresser vos **réclamations au Landesbeauftragte für Datenschutz** de la région dans laquelle le site est enregistré.

Si vous êtes en France et avez un problème avec un site internet visant des français, vous devez vous adresser à la CNIL pour faire une réclamation.

Si vous êtes en Allemagne et avez un problème avec un site internet visant des allemands, vous devez vous adresser au BfDI pour faire une réclamation.

Le BfDI vous permet également d'adresser une plainte concernant le traitement de données par les entreprises américaines.

Certains cookies vont-ils disparaître ?



Certains navigateurs comme Mozilla, Safari ou Google ont commencé leurs travaux pour **supprimer les cookies** qui ont pour but de vous proposer des **publicités ciblées**. Plusieurs solutions sont actuellement à l'étude et en cours de développement pour remplacer ces cookies.

Mais la Commission européenne reste vigilante car elle estime que la suppression de ces cookies donnerait un avantage concurrentiel indéniable à Google.

Pour en savoir plus sur la protection des consommateurs, rendez-vous sur <https://www.cec-zev.eu/>

■ Location de voiture en Europe

Attention aux pièges !

Si vous avez loué un véhicule sur un comparateur de prix, attention ! Cette solution peut s'avérer pratique mais elle réserve parfois de très mauvaises surprises.

D'après une [enquête](#) publiée le 4 juillet dernier, 55 % des courtiers en location de voitures, signalés par le réseau des Centres Européens des Consommateurs, contrôlés par la Commission européenne et les autorités nationales, ne respectent pas les droits des consommateurs.

Manque de transparence sur les conditions de location, sur le prix total à payer, sur les dommages couverts par l'assurance, sur les frais supplémentaires (kilométrage, jeune conducteur...) ou encore sur qui, du loueur ou de l'intermédiaire, est à contacter en cas de problème.

Pour éviter les pièges, le Centre Européen des Consommateurs (CEC) France vous livre six conseils pratiques pour louer un véhicule en Europe cet été.

6 conseils pour louer son véhicule

1 - Comparez les offres de location. Si vous passez par un intermédiaire, sachez que vous signerez un **2^{ème} contrat de location avec l'agence** sur place, dont les conditions générales peuvent être différentes.

2 - Avant de quitter l'agence, faites le tour du véhicule, à l'extérieur comme à l'intérieur, si possible avec le loueur. Insistez pour avoir un **exemplaire papier** du contrat et **notez dessus tous les dommages apparents** (éraflures, chocs...). Prenez des photos/vidéos.

3 - Vérifiez si votre contrat fait apparaître les **options souscrites lors de la réservation** (GPS, siège enfant, conducteur supplémentaire...). Attention, ces options se règlent généralement sur place et leur coût risque donc d'alourdir votre facture initiale.

4 - Vérifiez vos assurances avant d'en souscrire d'autres au moment de la réservation ou auprès du loueur. Sachez que la **responsabilité civile** (qui couvre les dommages corporels et matériels causés aux tiers) est **obligatoire**. Elle est donc automatiquement comprise dans le prix de la location (décryptage des principaux sigles d'assurance [ici](#))

5 - Rendez le véhicule et les clés au loueur, aux horaires d'ouverture et à l'heure de retour prévue.

6 - Faites un état des lieux au retour du véhicule en présence du loueur. N'hésitez pas à prendre des photos ou des vidéos. Si des dégradations sont constatées sur le véhicule, elles vous seront facturées.



Plus d'informations : <https://www.europe-consommateurs.eu/tourisme-transports/vehicule/location-de-voiture-en-europe.html>

Pourquoi une carte de crédit est-elle souvent exigée par les loueurs ?



Toutes les cartes bancaires portent la mention "crédit" ou "débit". La carte "débit" est la plus courante en France.

La carte avec la mention "crédit" est associée à une réserve de liquidité, Elle permet de bloquer une somme d'argent sur la carte, sans qu'elle soit forcément disponible sur le compte.

Le blocage d'un dépôt de garantie n'est pas forcément possible avec une carte "débit", ce qui oblige les loueurs à prélever le montant, à condition de disposer de fonds suffisants sur le compte, et à le rembourser en fin de location.

Pour éviter des actions et coûts supplémentaires, de nombreux loueurs préfèrent donc **refuser les cartes avec la mention "débit"**. A défaut de présentation d'une carte de crédit au nom du conducteur, ils exigent alors de **souscrire une assurance hors de prix**.

Afin de prévenir cette mésaventure, **vérifiez dans les conditions générales de vente du loueur et de l'intermédiaire**, quelle **carte** sera exigée au moment de récupérer le véhicule. Le cas échéant, demandez à votre banque une carte de crédit avant votre départ.

Plus d'informations
dans le **podcast du CEC**

[https://conso-le-dise.podigee.io/2-
location-de-voiture-en-europe](https://conso-le-dise.podigee.io/2-location-de-voiture-en-europe)



En cas de litige

avec une agence de location située dans un autre pays de l'UE, en Islande ou en Norvège, **vous pouvez vous faire aider gratuitement par les juristes du CEC France**.

Plus d'informations et formulaires de contact sur europe-consommateurs.eu



■ Train + Avion : un seul billet

Quelle conséquence pour les passagers ?



Depuis le 1er août, la Deutsche Bahn est devenue la première société ferroviaire à intégrer un groupement de compagnies ... aériennes.

En entrant dans ce cercle fermé, le transporteur allemand prend le relais des 26 compagnies de la Star Alliance pour permettre aux clients de rallier, entrain, l'aéroport de Francfort depuis Munich, Berlin ou encore Hambourg, et inversement.

Sans droit européen commun à tous les modes de transport, les passagers doivent impérativement, lors de la réservation du voyage, prendre connaissance des conditions d'enregistrement, de prise en charge des bagages et des recours en cas de problème.

Les explications du Centre Européen de la Consommation.



En France, il est déjà possible, depuis une vingtaine d'années, d'acheter un billet combiné.

C'est dire comprenant un trajet en train, assuré par la SNCF, et un autre en avion, avec Air France, pour rallier la destination finale. Les liaisons ferrées remplacent les vols intérieurs.

Pour un voyage Strasbourg-New York via Paris par exemple, le trajet en France pourra être proposé en train.

Il faudra alors se rendre au comptoir SNCF en gare (entre 24h et 20 min avant le départ du train) muni du billet d'avion pour récupérer le titre de transport du train puis le composer.

En revanche, les bagages ne seront pris en charge qu'à l'aéroport de Paris et non à la gare de départ.

■ Train + Avion : un seul billet

Fribourg - Athènes via Francfort en train puis en avion



Une garantie inscrite dans les conditions générales de transport qui n'existe pas si le consommateur a acheté un billet d'avion et un ticket train séparément (Rail & Fly). Cette combinaison est souvent choisie par les tours opérateurs et les agences de voyage dans le cadre d'un voyage à forfait car plus flexible. Des organisateurs responsables du remplacement des passagers en cas de correspondance manquée si l'achat du billet de train est compris dans les prestations.



Cette nouvelle collaboration s'appuie sur l'un des partenariats déjà existants avec la Lufthansa : **le Lufthansa Express Rail**. Les passagers prennent la direction de Francfort depuis les gares de 24 villes allemandes avant de s'envoler vers le monde entier. Comme avec Air France, une place est automatiquement réservée dans l'avion suivant si un passager manque son vol à cause du retard ou de l'annulation du train.

Le droit de voyager sur le vol suivant en cas de retard du train



Le 1er août prochain, la **Deutsche Bahn (DB)** est devenue le premier transporteur ferroviaire membre d'un regroupement de compagnies aériennes.

Les clients des 26 compagnies membres de la **Star Alliance** commencent ou terminent leur voyage par voie ferrée sans avoir à acheter un billet supplémentaire. Ils peuvent, par exemple, rejoindre Francfort depuis Fribourg-en-Brigau dans un train de la DB puis décoller vers Athènes avec une réservation prise sur le site de la compagnie grecque **Aegean Airlines**.

L'enregistrement fait en ligne 23h à 15 min avant le départ du train. Une carte d'embarquement unique est alors remise.

Cette interopérabilité à plus grande échelle est une bonne nouvelle pour la planète puisque plus de train veut dire moins d'avion et donc moins de pollution.

Néanmoins aucune liaison ferroviaire transfrontalière n'est, pour l'instant, prévue dans cette nouvelle formule.

Un client embarquant à Francfort mais partant, par exemple, de Strasbourg, Nancy ou Metz doit réserver un billet de train via une compagnie ferroviaire ou prendre un bus.

■ Train + Avion : un seul billet

Pas de droit européen commun à tous les modes de transport

L'Union européenne garantit distinctement des droits pour les passagers ferroviaires et d'autres pour les usagers de l'aérien.

Mais il n'existe pas de législation commune à l'avion et au train.

En l'absence de texte régissant l'ensemble des modes de transports, rien n'assure au consommateur un remboursement du billet et une compensation prenant en compte la totalité du trajet.

Il est toutefois conseillé de faire la demande à la compagnie aérienne puisque c'est auprès d'elle que le billet combiné a été acheté.

Pour mettre fin à ce flou juridique, le Centre Européen de la Consommation appelle donc de ses vœux la création d'un droit européen des passagers commun à tous les modes de transport.

Cette nouvelle réglementation permettrait de garantir un ensemble de droits solides pour les usagers.

En cas de problème entre un passager français et une compagnie allemande ou d'un autre pays de l'Union européenne, le Centre Européen de la Consommation et le Centre Européen des Consommateurs France sont compétents pour apporter une aide à la résolution du litige à l'amiable. Pour en savoir plus sur la protection des consommateurs, rendez-vous sur cec-zev.eu

■ Brochure : Passagers aériens, voyagez malins !



Vol annulé ou retardé ?

Bagages endommagés ou perdus ?

Grâce à l'UE, vous avez des droits !

Retrouvez dans la brochure du CEC France toutes les informations sur vos droits et leurs conseils pour les faire appliquer à la compagnie aérienne.

<https://www.europe-consommateurs.eu/tourisme-transport/voyage-en-avion/passagers-aeriens-vos-droits.html>

Protection des
consommateurs
en Europe



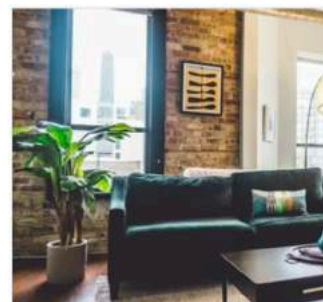
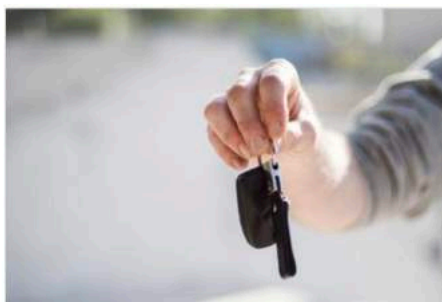
ECC-Net

Centre Européen des Consommateurs France

**Membre du réseau des
Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net)**

■ Hôtel, camping, locations de vacances

Que faire en cas de problème ?



Vol annulé, grève à l'aéroport, Covid-19... De nombreuses raisons peuvent vous pousser à devoir annuler votre réservation d'hôtel, de camping ou de location saisonnière en Europe.

Mais si l'annulation reste toujours possible, vous n'êtes pas systématiquement assurés d'être remboursés. Et si finalement, vous pouvez partir mais que vous rencontrez un problème sur place, mieux vaut savoir à qui s'adresser, notamment si vous avez réservé via une plateforme en ligne.

Conseils et explications par le Centre Européen des Consommateurs (CEC) France.

Vérifiez les conditions de votre réservation avant de l'annuler



Si vous avez réservé un hôtel ou une location de vacances sur Internet, sachez tout d'abord que **vous ne bénéficiez pas du délai de rétractation de 14 jours.**

Votre réservation est donc ferme et définitive.

Si vous souhaitez l'annuler, il faut vérifier les conditions de votre réservation

Il n'existe **pas de réglementation européenne** harmonisée dans le secteur de l'hébergement, **les conditions de remboursement dépendent donc de votre réservation.**

Lisez votre **contrat de location** ou les **conditions générales de l'hôtel** ou du **camping** pour savoir si votre réservation est **modifiable, annulable ET remboursable** jusqu'à votre arrivée ou si des frais peuvent vous être demandés.

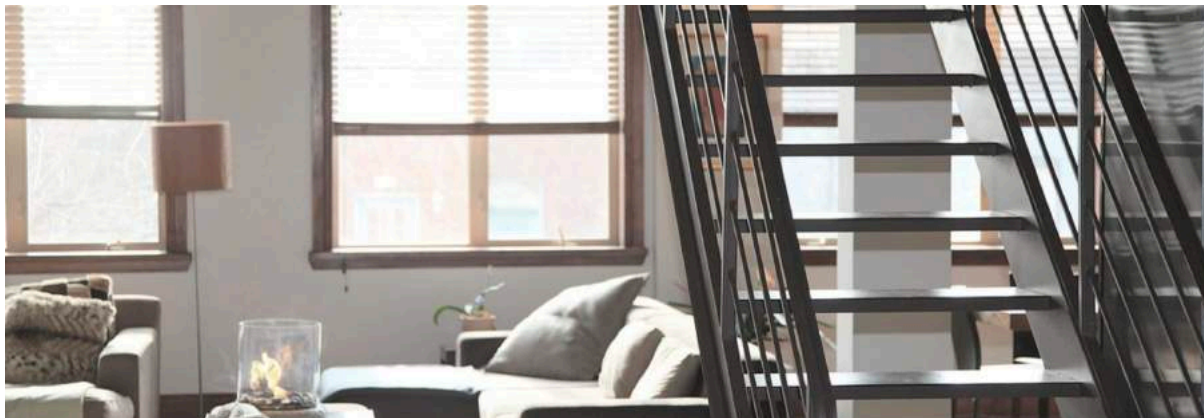
Bon à savoir

Si vous avez réservé séparément votre vol et votre hébergement, l'annulation du vol n'annule pas automatiquement l'hébergement.

La compagnie n'aura de plus aucune obligation de vous rembourser les nuits perdues.

■ Hôtel, camping, locations de vacances

Qui contacter en cas de problème ?



Si le problème porte sur le logement ou s'il ne correspond pas à l'annonce de la plateforme sur laquelle vous avez réservé, prenez des photos des anomalies constatées (piscine hors service, désordre, chambre d'hôtel avec vue sur le parking et non sur la mer, manque de propreté dans le camping, équipements manquants...)

Ensuite, contactez l'hôtelier ou le propriétaire du logement pour essayer de trouver une solution amiable sur place (remboursement partiel, dédommagement...).

Si vous avez des difficultés à contacter l'hôtelier ou le propriétaire et que vous avez réservé via une plateforme en ligne, contactez-la. Elle pourra vous aider dans vos démarches voire éventuellement vous trouver un logement de substitution.

Si le problème porte sur la réservation elle-même (prix à payer différent que celui annoncé, date de séjour erronée, moyen de paiement non accepté...), la plateforme est directement responsable. Contactez-la.

En cas de litige persistant avec un propriétaire, un hôtelier ou une plateforme située dans un autre pays de l'Union européenne, en Islande ou en Norvège, vous pouvez vous **faire aider gratuitement par les juristes du CEC France**.

Plus d'informations

<https://www.europe-consommateurs.eu/tourisme-transports/hebergement/annuler-sa-reservation-dhebergement.html>