

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

COMMENT SE FAIRE AIDER POUR UN LITIGE EN EUROPE ?

Date de publication : **03/05/2021 - Loisirs/tourisme**

J'ai passé une commande sur un site allemand, mais celle-ci n'a jamais été livrée. Que puis-je faire ?

C'est vrai que lorsqu'il s'agit d'un litige avec un professionnel d'un autre pays européen, on peut vite se sentir démuné. Pourtant, si comme Paddy, vous rencontrez un problème de ce type, sachez que vous avez des droits et surtout une possibilité de vous faire aider. C'est ce que l'on vous explique dans cette vidéo, placée sous le signe de l'Europe.

Qu'il s'agisse :

- d'une commande passée en Allemagne et non livrée,
- d'une garantie non appliquée par une entreprise en Espagne,
- d'un vol annulé et non remboursé par une compagnie italienne.

Des recours existent. Alors quels sont-ils ?

La première chose à faire, est de prendre contact avec le professionnel pour lui faire part de votre demande. Vous pouvez écrire au service clients un courrier ou un e-mail. Vous pouvez aussi remplir le formulaire de réclamation en ligne quand il y en a un, ou encore envoyer un message sur leurs réseaux sociaux.

Conservez une copie de vos échanges, ainsi que toutes pièces relatives à votre litige car ces dernières seront nécessaires. Surtout si le problème persiste.

Si tel est le cas, vous pouvez faire une réclamation auprès du Centre Européen des Consommateurs France, soit :

- de préférence via le formulaire en ligne accessible sur le site europe-consommateurs.eu,
- par courrier en joignant vos justificatifs.

C'est un service public qui vous informe sur vos droits et vous accompagne gratuitement dans la recherche d'une solution amiable en cas de litige avec un professionnel d'un des 27 pays de l'Union Européenne, d'Islande, de la Norvège ou du Royaume-Uni.

Alors concrètement, quelle forme prend cette aide ?

Une fois votre réclamation reçue, un juriste du CEC l'analyse et vous répond dans un délai de 10 jours. Si votre dossier est recevable, il est ensuite transmis au Centre Européen des Consommateurs du pays du professionnel. Ce dernier est alors contacté dans sa langue pour tenter de trouver une solution amiable.

Et si ça n'aboutit toujours pas, le CEC France peut vous aiguiller vers un médiateur de la consommation dans le pays du professionnel ou vers l'une des deux procédures simplifiées mises en place pour aider les consommateurs européens à faire valoir leurs droits en justice facilement.

Selon votre situation, il s'agira soit de la procédure européenne de règlement des petits litiges, jusqu'à 5 000 euros, soit de l'injonction de payer, si vous pouvez prouver que le professionnel vous doit de l'argent.

En résumé :

- Première chose à faire : envoyer sa demande au professionnel.
- On conserve bien toutes les pièces justificatives.
- Consultez le site internet : europe-consommateurs.eu
- Transmettre son dossier au Centre Européen des Consommateurs du pays du professionnel.