

L'aide au règlement à l'amiable des litiges transfrontaliers : le Centre européen des consommateurs de Kehl

par Jutta Gurkmann, directrice du Centre allemand, et Martine Mérieau, directrice du Centre français



Pouvez-vous présenter le Centre européen des consommateurs (CEC) de Kehl et en préciser l'originalité ?

Le Centre de Kehl regroupe les Centres européens des consommateurs allemand et français, hébergés par l'association franco-allemande Euro-info-consommateurs.

Il est l'interlocuteur direct des consommateurs résidant en France et en Allemagne. Mais il est aussi le point de contact de l'ensemble des consommateurs des autres pays lorsque ceux-ci ont un litige avec un professionnel établi soit en France, soit en Allemagne.

Au total, douze juristes spécialisés sont au service du consommateur européen.

Le Centre européen des consommateurs de Kehl est la seule structure binationale du réseau communautaire d'information et d'assistance aux consommateurs appelé « ECC-Net » et créé en 2005 par la Commission européenne avec l'aide des États membres.

Ce réseau offre aux consommateurs, dans leur propre pays, un service complet d'information et d'aide à la résolution à l'amiable des litiges transfrontaliers de la consommation. Il existe vingt-sept CEC dans toute l'Union européenne, un par État membre. Il existe aussi un Centre en Norvège et en Islande.

Quelles sont les missions du CEC ?

Le CEC a deux missions principales :

- Une mission d'information sur la législation communautaire et nationale en vigueur : brochures en français, anglais et allemand, fiches et articles de presse sont, avec le site Internet du centre (www.euoinfo-kehl.com), les vecteurs de cette information.

Les brochures sont toutes librement téléchargeables depuis le site Internet.

- Une mission d'aide à la résolution amiable des litiges : les CEC ne peuvent traiter que les litiges transfrontaliers entre un consommateur et un professionnel tous deux situés sur le territoire de l'Union européenne. Avant de nous saisir, le consommateur doit avoir effectué une première démarche, restée infructueuse, envers le professionnel.

Comment procédez-vous au traitement des litiges qui vous sont soumis ?

Grâce au réseau ECC-Net, les litiges des consommateurs sont transmis au CEC du pays d'établissement du professionnel mis en cause, en raison des différences linguistiques et juridiques à l'intérieur de l'Union européenne. Les juristes du Centre traitent le dossier, préalablement traduit en anglais, jusqu'au règlement à l'amiable. Cela comprend le recours à un médiateur ou à l'autorité de contrôle compétente ou, à défaut, à une intervention directe auprès du professionnel.

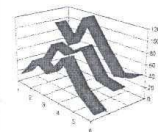
La plus-value du Centre de Kehl est justement de travailler directement en synergie, dans les litiges franco-allemands de consommation, qui sont les plus nombreux, et de permettre une résolution rapide (dossiers traités en deux mois environ) au profit des consommateurs.

Quel est le taux des litiges résolus à l'issue d'un contact avec le professionnel ?

Dans son ensemble le pourcentage de résolution des litiges à la satisfaction des deux parties est élevé : près de 80 % pour le CEC France, 60 % pour le CEC Allemagne. La différence s'explique en partie par l'absence de procédure de

médiation unifiée en Allemagne. Chaque branche d'activité instaure ses propres règles, ce qui rend le travail de médiation plus aléatoire et les garanties de succès moindres.

En cas d'échec de la procédure amiable, le consommateur est informé de ses droits et de la possibilité d'un recours judiciaire dans le pays du professionnel mis en cause.



Quelques chiffres extraits du rapport d'activité 2005

2 693 demandes d'information (requêtes générales portant sur le droit français, étranger et européen de la consommation) : 2 231 par le CEC France et 462 par le CEC Allemagne.

1 271 réclamations (manifestation de mécontentement d'un consommateur lié à une transaction transfrontalière avec un professionnel nécessitant des conseils juridiques spécifiques) : 1 191 pour le CEC France et 80 pour le CEC Allemagne.

1 166 litiges (réclamations impliquant l'ouverture d'un dossier individuel jusqu'au règlement amiable du litige. En France, par exemple, 50 plaintes ont fait l'objet d'une transmission à un médiateur et 312, au Centre du pays dans lequel le professionnel est établi) : 654 pour le CEC France et 512 pour le CEC Allemagne.

Les secteurs les plus générateurs de plaintes :

– l'Internet et les achats en ligne : 523 litiges (les principales réclamations portent sur des problèmes de garantie et de conformité ou de livraison).

– tourisme : 196 litiges.