



LE MOT DES PRÉSIDENTS

Vincent Thiébaut

Président



Avec les 60 ans du Traité de l'Élysée et les 30 ans du marché unique de l'Union européenne (UE), 2023 a été une année remarquable. Elle l'a également été pour le Centre Européen de la Consommation (CEC) qui a fêté son 30ème anniversaire. Une association franco-allemande et européenne, créée en 1993, qui doit son existence à la relation unique entre la France et l'Allemagne et à la consécration de la liberté de circulation des biens, des services, des capitaux et des personnes dans l'UE. Situé à Kehl, en plein cœur de la région franco-allemande où les échanges transfrontaliers sont quotidiens, le CEC est aux premières loges pour identifier les obstacles rencontrés par les consommateurs français et allemands en Europe. L'équipe du CEC se mobilise, jour après jour, pour les informer, les conseiller, et les aider en cas de problème de consommation transfrontalier. Un engagement, qui participe au renforcement des relations entre Paris et Berlin, salué lors des 30 ans du CEC. D'abord le 3 juillet 2023, lors d'une conférence organisée dans les locaux d'Arte à Strasbourg en présence de tous les partenaires français, allemands et européens de l'association. Puis le 8 septembre pour une célébration conjointe avec trois autres structures transfrontalières de Kehl : Infobest Kehl/Strasbourg, Euro-Institut et Euro-district Strasbourg-Ortenau.

Permettez-nous à cette occasion de remercier très chaleureusement l'ensemble des partenaires financeurs du CEC, de Paris à Berlin, en passant par Bruxelles,

Strasbourg, Stuttgart, Mayence, Offenbourg ou Kehl. Ils permettent à l'association d'assurer ses missions au service des citoyens, et ce depuis 30 ans. Ils symbolisent ce qui constitue l'ADN du CEC : une solide coopération franco-allemande au service de l'Europe.

2023 a aussi été celle de l'élargissement des compétences du CEC avec l'ouverture du premier point de contact justice franco-allemand, inauguré le 10 mai. Porté par l'association, en partenariat avec les tribunaux de Strasbourg et d'Offenbourg, le projet Interreg « Justice sans frontière » est unique en Europe. Parce qu'il facilite l'accès transfrontalier à la justice entre nos deux pays, il concourt à rendre les frontières moins perceptibles dans un domaine où le particularisme national est fort.

Une expertise plurielle mise au service des autorités françaises et allemandes. Le CEC intervient auprès du Comité de Coopération Transfrontalière (CCT) en tant qu'expert en matière de consommation. Il a aussi été auditionné en octobre 2023 par l'Assemblée parlementaire franco-allemande (APFA) concernant la transposition de directives européennes en droit français et allemand. En juin 2024, le CEC scrutera avec une attention toute particulière les élections européennes. Et continuera de montrer aux citoyens français et allemands tous les bienfaits de l'Europe dans un domaine qui les concerne tous : la consommation.



Frank Scherer

Vice-président

Le mot des présidents	2
Le mot des directeurs	4
Historique	5
Les 30 ans du CEC	6
Projet « Justice sans frontière »	9
Chiffres de l'année	12
Les temps forts	14
Communication franco-allemande	16



Nos missions

Service pour la région frontalière franco-allemande	20
Centre Européen des Consommateurs France	24
Les points de contact nationaux	28
Centre Européen des Consommateurs Allemagne	29



Coopération et expertise

Expertise du CEC	34
Propositions pour les autorités nationales et européennes	36
Conseil d'administration	37
Bilan financier	38
Mentions légales	39

LE MOT DES DIRECTEURS

Christian Tiriou

Directeur
général



Le 1er avril 2023, nous avons eu l'honneur de succéder à Martine Mérieau et d'être nommés Directeur général et Directeur général adjoint du Centre Européen de la Consommation (CEC). De nouvelles responsabilités que nous avons eu le plaisir d'exercer lors de cette année riche pour l'association.

Il y eut d'abord la création du point de contact franco-allemand pour la justice en région frontalière. Un nouveau service créé dans le cadre du projet « Justice sans frontière » porté par le CEC et cofinancé par le programme Interreg VI Rhin supérieur et les autorités françaises et allemandes.

Puis les célébrations des 30 ans de notre association à Strasbourg, le 3 juillet, et à Kehl le 8 septembre avec l'ensemble de nos partenaires français et allemands. Outre ces événements d'envergure, les 54 salariés du

CEC ont su faire face à une nouvelle augmentation des demandes et réclamations des consommateurs (47 417 consultations individuelles, soit 13% de plus qu'en 2022). Une mobilisation de tous les instants qui a permis de résoudre à l'amiable 76% des litiges et de récupérer 4,4 millions d'euros au profit des consommateurs en 2023. L'année 2024 s'annonce tout aussi active. Le CEC va poursuivre ses coopérations avec les instances transfrontalières et les autorités nationales et européennes, ainsi que ses travaux sur l'identification, l'analyse et la proposition de solutions concrètes pour pallier les « irritants » du quotidien. Des actions concernant les élections européennes, les Jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024 ou encore l'assurance catastrophes naturelles seront aussi menées pour simplifier la vie des consommateurs en France, en Allemagne et ailleurs en Europe.

Jakob Thevis

Directeur
général adjoint



Les services gratuits

du Centre Européen
de la Consommation

Service pour la
région frontalière
franco-allemande

Point de contact franco-
allemand pour la justice
en région frontalière

Centre Européen des
Consommateurs France

Centre Européen des
Consommateurs Allemagne

Points de contact français et allemands
d'assistance aux consommateurs issus
de la réglementation européenne



1993

- // Création de l'association franco-allemande sous le nom « Euro-Info-Consommateurs ».

2005

- // Missions européennes d'information et d'aide aux consommateurs confiées par la France et l'Allemagne (Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne - réseau ECC-Net).

2011

- // L'association franco-allemande devient le « Centre Européen de la Consommation » et déménage dans des locaux à proximité de la frontière française, place de la gare à Kehl.

2016-2020

- // L'Allemagne et la France choisissent le Centre Européen de la Consommation pour héberger leurs points de contact dans le cadre de directives et règlements européens.

2020

- // Changement de statuts pour le CEC : une gouvernance franco-allemande pour une coopération renforcée entre la France et l'Allemagne en matière de consommation.

2023

- // L'association fête ses 30 ans. Lancement du projet « Justice sans frontière » et ouverture d'un point de contact franco-allemand pour la justice en région frontalière.

30 ans de coopération franco-allemande

En 2023, le Centre Européen de la Consommation (CEC) a fêté ses 30 ans. Trois décennies au service des intérêts individuels et collectifs des consommateurs français, allemands et européens. L'association de Kehl, créée en 1993, est une institution incontournable dans le renforcement de la coopération franco-allemande.

Grâce à son action d'information, de conseil et de résolution des litiges transfrontaliers ainsi que sa position géographique en région frontalière franco-allemande, le CEC a acquis une expertise précieuse pour identifier les obstacles récurrents auxquels sont confrontés les citoyens français, allemands et européens. Une expérience de terrain qui permet à l'association d'analyser les problèmes posés et de proposer des solutions concrètes.

Ce regard sur la réalité vécue par les consommateurs a été mis en lumière le 3 juillet 2023, lors de la célébration de son trentième anniversaire. Dans les locaux d'Arte, l'association a organisé une grande conférence.

Un événement durant lequel le CEC a eu l'honneur de pouvoir diffuser les allocutions du Commissaire européen à la Justice, Didier Reynders, de la Ministre déléguée chargée des Petites et moyennes entreprises, du Commerce, de l'Artisanat et du Tourisme, Olivia Grégoire et de la Ministre fédérale allemande de l'Environnement, de la Protection de la Nature, de la Sécurité nucléaire et de la Protection des consommateurs, Steffi Lemke.

Le Commissaire européen a loué la « qualité et la pertinence » des services du CEC, dont le projet « Justice sans frontière », « essentiels pour maintenir la confiance des consommateurs dans le marché intérieur ». La Ministre française a, quant à elle, souligné que « les compétences et le rôle du CEC ne cessent de s'accroître » et que l'association est « un partenaire majeur, stratégique et évident de la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes ». Enfin, la Ministre fédérale allemande, Steffi Lemke a insisté sur le rôle joué par l'association pour la coopération franco-allemande.



Ces discours ont été suivis de trois tables rondes thématiques réunissant l'intégralité des partenaires français, allemands et européens du CEC.

La Députée européenne et Conseillère régionale du Grand Est, Anne Sander, et le Président de la Collectivité européenne d'Alsace, Frédéric Bierry ont échangé lors de la table-ronde intitulée « Mobilité transfrontalière et COVID-19 : quelles leçons pour l'avenir ? ». Le Ministre de la Consommation du Bade-Wurtemberg, Peter Hauk, la Présidente de l'Eurométropole d'Alsace et Maire d'Holtzheim, Pia Imbs, et Thibaut Bucher de la Préfecture du Grand Est ont pris place sur l'estrade pour la table-ronde « L'assurance catastrophes naturelles française : un modèle pour l'Allemagne ? ».

Enfin, la dernière table-ronde « Le droit à la réparation : que propose l'Europe ? Comment se préparent la France et l'Allemagne ? » a réuni la Ministre de la Famille, des Femmes, de la Culture et de l'Intégration de Rhénanie-Palatinat, Katharina Binz, le Vice-président de l'Eurométropole de Strasbourg, Antoine Dubois, Éric Maurus, sous-directeur de la communication, de la programmation, de l'analyse économique, et du mouvement consommériste à la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes et Anja Mager, Cheffe d'unité pour la consommation durable et la protection de l'environnement au Ministère fédéral de l'Environnement, de la Protection de la Nature, de la Sécurité nucléaire et de la Protection des consommateurs.

Cette grande conférence, conclue par le Député du Bas-Rhin et Président du CEC, Vincent Thiébaut, a été l'occasion de faire état des nombreuses missions portées depuis 30 ans par le CEC. Mais aussi de réaffirmer sa volonté d'agir pour les consommateurs français, allemands et européens et en faveur de la coopération entre la France et l'Allemagne. Le CEC tient à remercier l'ensemble de ses partenaires pour leur participation à ses 30 ans et pour leur soutien sans faille.



Il n'était pas possible de célébrer les 30 ans de l'association sans rendre hommage à Martine Mérieau. Directrice générale du CEC depuis sa création en 1993 et jusqu'au 1er avril 2023, Martine Mérieau s'est pleinement engagée pour faire du CEC ce qu'il est aujourd'hui.

« Ton ambition au service de l'idéal européen et de la relation franco-allemande, ton travail acharné et ta détermination imposent le respect et la reconnaissance de toute l'équipe du CEC et de nos partenaires français et allemands. Merci Martine et auf Wiedersehen ! » a conclu Vincent Thiébaut à l'issue de cette journée festive.





30 ans d'amitié franco-allemande célébrés à Kehl

Le Centre Européen de la Consommation n'était pas la seule institution transfrontalière située à Kehl à célébrer ses 30 ans en 2023. Un anniversaire commun avec l'Euro-Institut et l'Infobest Kehl/Strasbourg a été organisé le 8 septembre 2023 lors de la fête de Kehl, en coopération avec l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau. Un événement populaire soutenu par le Ministère d'État du Bade-Wurtemberg, la Collectivité européenne d'Alsace et la ville de Kehl, en présence des partenaires et financeurs des instances transfrontalières.

Pendant deux jours, chaque structure a tenu un stand d'informations pour échanger avec les citoyens français et allemands et répondre à toutes leurs questions transfrontalières.





Justice sans frontière : un projet unique en Europe

Un héritage, un licenciement ou bien un divorce en Allemagne ? En cas de litige transfrontalier, l'accès au droit et à la justice est loin d'être simple pour toute une série de raisons dont la barrière linguistique et la méconnaissance du système judiciaire du pays voisin. C'est pourquoi, le CEC, en partenariat avec les tribunaux de Strasbourg et d'Offenbourg, a créé en 2023 un nouveau service : « Justice sans frontière ». Les objectifs de ce nouveau point de contact franco-allemand pour la justice sont :

- + Informer les justiciables de la région frontalière sur les systèmes judiciaires des deux pays par le biais d'articles, de vidéos et d'autres médias dans leur langue maternelle ;
- + Les accompagner dans les procédures européennes simplifiées, et/ou les orienter vers des experts du droit bilingues et spécialisés dans la thématique concernée de leur litige (droit du travail, droit de la famille, droit immobilier, droit fiscal, droit des successions, droit pénal...).
- + Des entretiens individuels gratuits, de 20 à 30 min, sont organisés dans les locaux du CEC ou en visio-conférence, avec des avocats, notaires ou commissaires de justice.

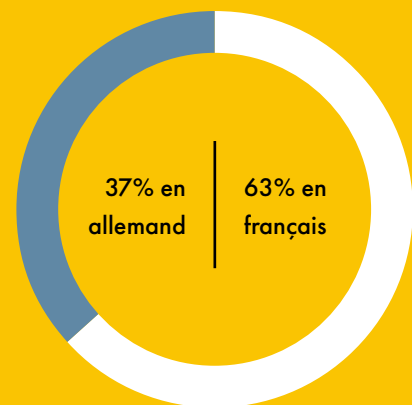
Justice sans frontière | www.cec-zev.eu

JUSTICE SANS FRONTIÈRE

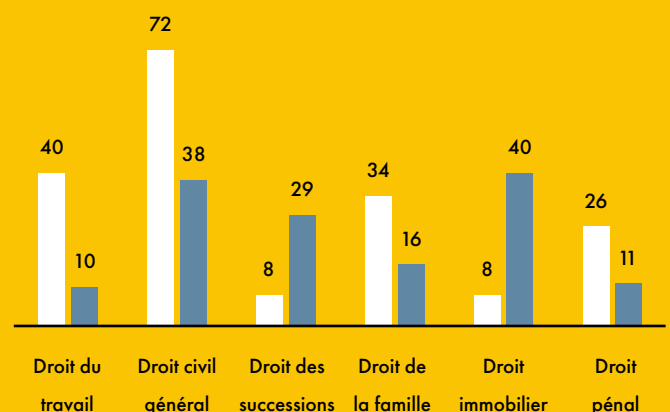
Bilan 2023

Entre mai et décembre, plus de 135 consultations juridiques ont été organisées avec des avocats, notaires et commissaires de justice français et allemands. Au total, l'équipe du projet a traité plus de 420 demandes en 2023.

Demandes en fonction de la langue



Les domaines sollicités





Lancement du projet le 10 mai 2023 au Tribunal judiciaire de Strasbourg

C'est lors d'une grande conférence de lancement, le mercredi 10 mai au Palais de justice de Strasbourg, qu'a été inauguré le projet Interreg « Justice sans frontière ». Parmi la centaine d'invités présents, figuraient bien entendu les partenaires européens, français et allemands du projet. « Justice sans frontière » a pu se réaliser grâce au soutien financier de l'Europe (FEDER), de l'État (Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères), du Land Bade-Wurtemberg, des collectivités françaises (Région Grand Est, Collectivité européenne d'Alsace, Ville et Eurométropole de Strasbourg via le contrat triennal Strasbourg Capitale européenne) et du CDAD67. Étaient également conviés à cette conférence les représentants de la communauté judiciaire de la région frontalière franco-allemande (ordre des avocats, chambres des notaires et des commissaires de justice), qui coopèrent activement au projet.

Financement européen



Financements français et allemands





**Plus d'une centaine d'invités au Tribunal
judiciaire de Strasbourg le 10 mai 2023**



**Vincent Thiébaut
Député du Bas-Rhin et Président du CEC**



**Anne Sander, Yolande Renzi, Vincent Thiébaut,
Marion Gentges, Thierry Ghera, Brigitte Klinkert,
Christian Tiriou, Jens Martin Zeppernick**



**Christian Tiriou
Directeur général du CEC**

//

« Grâce aux conseils de
l'avocate, j'ai enfin pu régler
mon problème d'héritage
franco-allemand, après plus
d'un an de démarches. »

Témoignage d'un justiciable
français.



JUSTIZ OHNE GRENZEN

JUSTICE SANS FRONTIÈRE

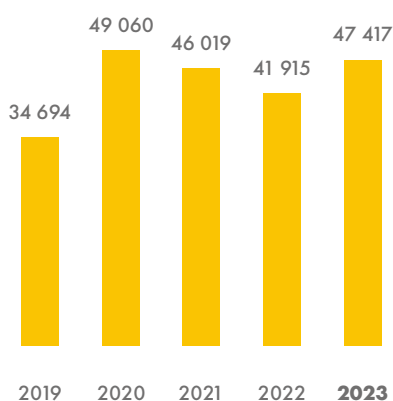
//

« Les juristes du service
Justice sans frontière m'ont
considérablement aidé à
comprendre le droit de l'autre
pays. Je me sens maintenant
armé pour prendre une
décision éclairée. »

Témoignage d'un justiciable
allemand.

47 417

**consultations
individuelles**



**+36% par rapport à 2019
(avant la pandémie)**



76%

**des litiges
résolus à l'amiable**

4,4 millions d'€

**recupérés pour
les consommateurs**



Plus d' 1,6 million

**de visiteurs sur
nos sites internet**

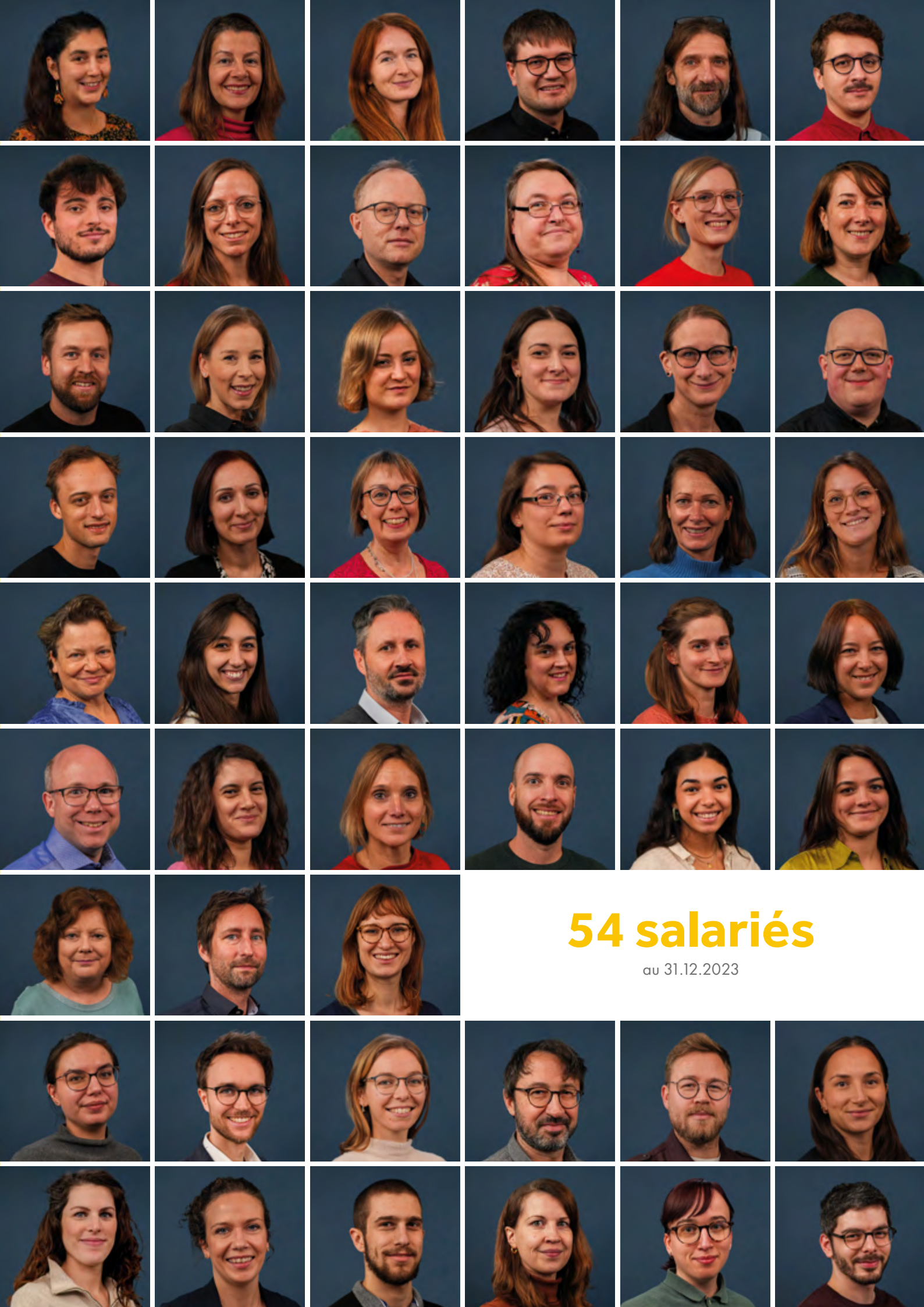


www.cec-zev.eu

www.evz.de

www.europe-consommateurs.eu

www.ecommerce-verbundungsstelle.de



54 salariés

au 31.12.2023

LES TEMPS FORTS DE 2023

17 janvier

- // 60 ans du Traité de l'Elysée fêtés à l'Hôtel de ville de Strasbourg avec la Maire de Strasbourg, Jeanne Barseghian, et le Président de la Région Grand Est, Franck Leroy.

13 février

- // Rencontre des instances transfrontalières à Kehl.

16 février

- // Lancement du projet d'information commun avec la DGCCRF pour la Coupe du monde de rugby et les Jeux Olympiques et Paralympiques.

20 février

- // Visite à Kehl du Secrétaire général de la Médiation du Tourisme et du Voyage, Khalid El Wardi, et de son équipe.

16 mars

- // Rencontre avec la Commissaire européenne aux Transports, Adina-Ioana Vălean.

28 mars

- // Participation au Sommet des consommateurs organisé par la Commission européenne à Bruxelles.

1er avril

- // Prise de poste des nouveaux directeurs du CEC.

18 avril

- // Participation à la conférence organisée par la Chaire Droit de la consommation de Cergy Paris Université sur la transposition de la directive 2020/1828 relative aux recours collectifs en Europe.

19 avril

- // Signature à Strasbourg de la convention de partenariat entre le CEC, le CDAD du Bas-Rhin, l'Ordre des avocats de Strasbourg, la Chambre des Notaires du Bas-Rhin et la Chambre régionale des Commissaires de justice dans le cadre du projet Interreg « Justice sans frontière »

10 mai

- // Conférence de lancement, au Palais de justice de Strasbourg, du projet Interreg « Justice sans frontière ».

13 mai

- // Participation à la Journée de l'Europe au Parlement européen de Strasbourg.

24 mai

- // Rencontre avec Klaus Schüle, Directeur de la coopération transfrontalière et des affaires européennes, au Regierungspräsidium de Fribourg-en-Brisgau.

25 mai

- // Présentation de l'étude sur le système français d'assurance catastrophes naturelles à Berlin devant un panel de députés du Bundestag.

30 mai

- // Visite du Secrétaire d'Etat allemand à la Justice, Benjamin Strasser.

12 juin

- // Participation à l'assemblée plénière du Comité de Coopération transfrontalière (CCT) à Landau.

13 juin

- // Rencontre à Stuttgart avec Peter Hauk, Ministre de l'Alimentation, des Affaires rurales et de la Protection des consommateurs du Land Bade-Wurtemberg et Président de la commission des Ministères de la consommation des Länder.

19 juin

- // Rencontre à Berlin avec Dr. Christiane Rohleder, Secrétaire d'Etat au ministère fédéral de l'Environnement, de la Protection de la Nature, de la Sécurité nucléaire et de la Protection des consommateurs.



10.05



13.06



21.06



03.07

19 juin

- // Rencontre à Berlin avec
Dr. Johannes Fechner,
Député au Bundestag.

21 juin

- // Rencontre avec le Chef de cabinet
de la Ministre déléguée chargée
des Petites et Moyennes Entreprises,
du Commerce, de l'Artisanat et du
Tourisme, Olivia Grégoire, Vincent
Alhenc-Gelas.
Rencontre à Paris avec Eric Maurus,
Sous-directeur de la communication,
de la programmation, de l'analyse
économique et des relations avec
le mouvement consumériste à la
DGCCRF.

3 juillet

- // 30 ans du CEC célébrés à
Arte avec tous ses partenaires
européens, français et allemands.

7 juillet

- // Participation à l'inauguration de la
plateforme d'informations « FRED.
info », à Karlsruhe, créée par la
Région Grand Est et le gouvernement
du Bade-Wurtemberg.

14 juillet

- // Participation aux festivités du
14 juillet au Consulat général
de France de Stuttgart.

19 août

- // Participation aux portes ouvertes
du Ministère de l'Environnement,
de la Protection de la Nature, de la
Sécurité nucléaire et de la Protection
des Consommateurs à Berlin.

4 septembre

- // Rencontre avec Jean-Luc
Heimburger, Président de la CCI
Alsace Eurométropole et Catherine
Salomon, Vice-présidente en charge
du commerce.
Rencontre avec le Directeur général,
Jean Peyrony, et le Secrétaire
général de la MOT, Aurélien Biscuit.

8 & 9 septembre

- // Fête des 30 ans des
institutions transfrontalières
de la ville de Kehl
(Euro-Institut, l'Infobest
Kehl/Strasbourg et le CEC,
associés à l'Eurodistrict
Strasbourg-Ortenau).

15 septembre

- // Visite de Fabienne Keller,
Députée européenne.

22 septembre

- // Visite de Florian Hassler, Secrétaire
d'État à la coordination politique
et à l'Europe au Ministère d'État du
Bade-Wurtemberg.

8 octobre

- // Adhésion au Mouvement
Européen France.

9 octobre

- // Rencontre à Mayence avec
Katharina Binz, Ministre de la
Consommation du Land de Rhénanie
Palatinat.
Rencontre à Mayence avec Heike
Trouvé, Directrice générale de la
Verbraucherzentrale du Land
Rhénanie-Palatinat.

23 octobre

- // Participation à l'assemblée plénière
du Comité de Coopération
Transfrontalière (CCT) à Offenbourg,
présidée par la Secrétaire d'État
chargée des Affaires étrangères
en 2023, Laurence Boone, et son
homologue allemande, Dr. Anna
Lührmann.

17 novembre

- // Participation à la rencontre des
partenaires du « Schéma alsacien
de coopération transfrontalière »
(SACT) organisée par la Collectivité
européenne d'Alsace à Colmar.

04 décembre

- // Participation à Bonn à la
10ème séance plénière de
l'Assemblée parlementaire
franco-allemande.





103

Communiqués de presse



24

Newsletters



103

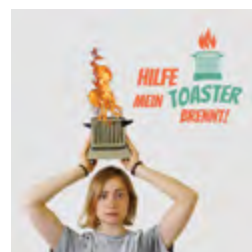
Chroniques presse & radio

EURADIO, RCF Alsace,
Dernières Nouvelles d'Alsace,
Badische Zeitung...



18

Podcasts



53

Vidéos

+ de 2 100

Articles

recensés dans les médias
français et allemands

Augmentation de notre présence sur les réseaux sociaux

Pour renforcer la notoriété du CEC et la visibilité de ses services, pour communiquer des informations à un groupe cible plus varié sous différents formats, l'association s'est positionnée en 2023 sur plusieurs réseaux sociaux :



vidéos **53**
réactions **738**
vues **24k**

@CecZev

@CEC France

@EVZ Deutschland

@AbzockeWasTun

Nouveau !



posts **512**
réactions & clics **20.2k**
vues **392k**

@ZEVcec

@CECzev



@vitamin_recht

@vitamine_conso

Nouveauté 2024



956 tweets
3k réactions
263k vues

@CEC_ZEV

@EVZ_Deutschland

@ECCFrance



260 posts
9.5k réactions & clics
67.8k vues

@Centre Européen de la Consommation

@Centre Européen des Consommateurs France

ÉVÈNEMENTS PUBLICS



En 2023, le Centre Européen de la Consommation a participé à une quarantaine d'événements publics, en France et en Allemagne, pour informer les consommateurs sur leurs droits en Europe et pour faire connaître ses services gratuits.



08.09 Stadtfest Kehl



19 & 20.08 Portes ouvertes au ministère de la consommation à Berlin



27.09 Forum frontalier à Forbach



07.10 Université d'automne du Mouvement Européen France à Strasbourg



13.05 Europe Day au Parlement européen à Strasbourg



30.09 Journée des jeunes consommateurs à Berlin



Nos missions

**Informer, conseiller, aider les
consommateurs et faciliter leur
quotidien en région frontalière
comme en Europe**

Depuis 1993, le CEC est l'interlocuteur direct des consommateurs français et allemands pour les questions transfrontalières. En 2005, les États français et allemands lui ont confié les missions imparties au réseau des Centres Européens des Consommateurs, présents dans chaque État membre. De ce fait, il est devenu le seul centre binational de ce réseau européen en élargissant ses compétences transfrontalières à l'ensemble de l'Union européenne. Par ailleurs, depuis 2002 le CEC se voit régulièrement confier par la France et l'Allemagne des missions d'assistance aux consommateurs en application d'autres textes européens.

L'élargissement et le regroupement des missions européennes d'assistance aux consommateurs au sein du centre de Kehl correspondent aux objectifs de mutualisation, de synergie, de modernité et d'efficacité de ses services au bénéfice des consommateurs français et allemands.

SERVICE POUR LA RÉGION FRONTALIÈRE FRANCO-ALLEMANDE

Depuis 30 ans, le Centre Européen de la Consommation est spécialiste des questions consuméristes franco-allemandes. L'association de Kehl informe, conseille et aide les Français et les Allemands de la région frontalière franco-allemande qui ont une question sur leurs droits ou un litige avec un professionnel dans le pays voisin.

En 2023, le service juridique de proximité du CEC a traité 3 840 demandes individuelles provenant de la région frontalière franco-allemande. Un nombre en hausse de 43% par rapport à 2019, avant la crise sanitaire.

Consultations individuelles

3 840

TOP 5 secteurs litigieux 😊

1 //	VÉHICULES 17%
2 //	TOURISME 17%
3 //	TRANSPORTS 15%
4 //	IMMOBILIER 14%
5 //	ACHATS DE BIENS 7%

//

« Merci beaucoup pour vos efforts.

Le 13 novembre, 870€ ont été crédités sur mon compte par l'entreprise. Je trouve certes très énervant qu'elle ait retenu l'équivalent d'un mois d'abonnement malgré la résiliation, mais je suis heureux que cette affaire s'arrête là, grâce à vous. »

- Stefan S.

//

« Merci beaucoup pour votre soutien et votre accompagnement. »

- Thomas B.

//

« Je vous remercie vivement pour votre réponse rapide et détaillée qui m'a beaucoup aidé. Un service formidable ! »

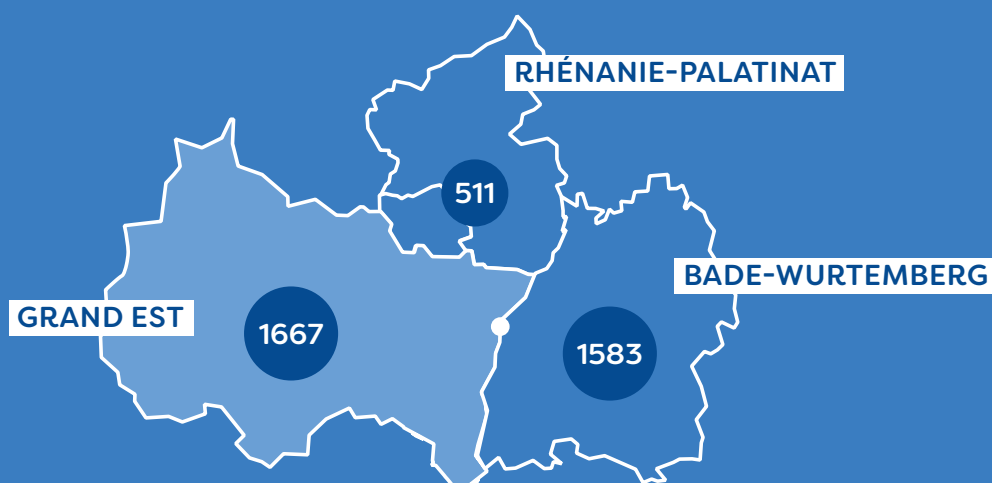
- Patricia G.



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

www.cec-zev.eu

PROVENANCE DES SOLLICITATIONS



QUESTIONS RÉCURRENTES

- + Quand j'achète une voiture en Allemagne, dois-je payer la TVA en Allemagne ou en France ?
- + Est-ce que je suis quand même soumis au malus automobile si j'achète une voiture en Allemagne ?
- + Ma vignette Crit'Air est-elle reconnue dans les zones à faible émission en Allemagne ?



- + Nos enfants vivent en France, en Allemagne et en Suisse. Comment préparer notre succession ? Quel droit successoral est applicable ?
- + Nous sommes imposables en Allemagne et nous voudrions investir dans un bien immobilier en France. Où devons-nous déclarer les revenus locatifs ? Comment seront-ils imposés ?

Pour répondre à ces questions immobilières transfrontalières, le CEC organise à Kehl depuis plus de 15 ans, des consultations gratuites avec des notaires et avocats franco-allemands. En 2023, 80 personnes ont bénéficié des conseils de ces experts.



- + Est-il possible de payer par virement instantané dans un contexte transfrontalier ? Y-a-t-il des frais supplémentaires ?
- + Est-il possible de me faire livrer un bien commandé auprès d'une entreprise allemande en France ?



- + Une agence de voyage me demande de payer un séjour que je n'ai pas réservé, est-ce normal ?





Achat d'une voiture en Allemagne : appel à la vigilance

Acheter un véhicule en Allemagne est une habitude pour de nombreux Français et notamment pour les Alsaciens. Grâce aux plateformes en ligne, il n'a jamais été aussi aisé de trouver la voiture souhaitée. Mais malgré tout, il reste impératif d'être vigilant. La prise en compte de certaines particularités réglementaires est cruciale.

Chaque année, les demandes et les réclamations d'acheteurs français sont importantes. En 2023 l'équipe du CEC a été sollicitée à 512 reprises. Un nombre, en augmentation de 27 % par rapport à 2022, qui justifie un important travail de communication et de prévention à destination du public français.

L'Allemagne aide ses habitants à passer à l'énergie solaire

La France et l'Allemagne veulent atteindre la neutralité carbone d'ici 2050. Pour y parvenir, elles comptent notamment sur la rénovation énergétique des logements et le recours aux énergies renouvelables comme l'énergie solaire. Parce que ça peut coûter cher, un soutien financier est accordé aux propriétaires allemands.

Afin de simplifier la recherche d'informations des Français résidant en Allemagne, le CEC a étudié et publié les programmes photovoltaïques nationaux et régionaux sur son site internet. Une page qui détaille également la méthode pour recevoir un crédit, le calcul du montant du prêt et du taux d'intérêt et la rémunération en cas d'excédent d'énergie.

La promotion du système français d'assurance catastrophes naturelles en Allemagne

Ces dernières années, le monde entier subit des événements climatiques extrêmes. Des épisodes de sécheresse, des inondations ou encore des tempêtes, conséquences du dérèglement climatique, qui frappent fortement l'Europe et notamment la France et l'Allemagne.

À Paris comme à Berlin se pose donc, entre autres, la question de l'indemnisation des victimes alors que les coûts financiers des dommages sont souvent faramineux.

La facture colossale réglée par les contribuables allemands après les inondations des 14 et 15 juillet 2021 dans la Vallée de l'Ahr n'est qu'un exemple. Et quel exemple : 30 milliards d'euros déboursés par l'Allemagne. Cette catastrophe naturelle, la plus importante outre-Rhin depuis 1962, a relancé les débats sur une éventuelle refonte du système assurantiel.

Pour alimenter ces réflexions politiques, le CEC a publié une étude en langue allemande sur le régime français d'assurance catastrophes naturelles fin 2022 et poursuivi son travail d'information en 2023.

Après une présentation du modèle français, que le CEC qualifie de bonne pratique (voir p.35), au Bund der Versicherten (la Fédération allemande des assurés), le CEC a été reçu par plusieurs députés du Bundestag issus de la coalition gouvernementale. Des opérations de promotion qui ont suscité l'intérêt de la presse et de nombreux représentants politiques allemands. Des élus du Land du Bade-Wurtemberg vont d'ailleurs, prochainement, présenter une proposition de loi aux fortes influences françaises. Enfin, le 20 juin 2024, l'association organise une conférence technique sur le fonctionnement du régime Cat Nat. Elle réunira la Caisse Centrale de Réassurance, la clé de voûte du mécanisme français, et des élus nationaux et régionaux allemands.



Promotion de l'écomobilité

Avec son « Pacte vert », l'Union européenne veut notamment engager une transition vers une mobilité plus respectueuse de l'environnement car moins émettrice de carbone.

Parmi ces modes de transports en plein essor, on retrouve le vélo, les trottinettes, l'autopartage et le covoiturage. Afin de favoriser le recours à ces pratiques en région frontalière franco-allemande, le CEC a rappelé que les règles d'utilisation du vélo et des trottinettes électriques diffèrent légèrement en France et en Allemagne.

Avec l'Allemagne, la France possède un voisin modèle pour l'autopartage. Outre-Rhin, ce sont plus de 4,5 millions d'Allemands qui profitent d'une offre de « carsharing » (5 fois plus que de Français) dans le millier de villes qui propose un service. Pour inciter les Français à utiliser ces voitures en libre-service lors de leurs déplacements en Allemagne, le CEC a publié un article sur l'autopartage et l'offre disponible en Allemagne.

Voyager en train en Allemagne : écologique et (parfois) économique

Le train devient l'un des modes de transport privilégié. Pour inciter les Français à traverser l'Allemagne en train, le CEC propose désormais un article complet rassemblant les informations principales à savoir (types de train, réservation, abonnement, droits des passagers, etc.). Le Deutschlandticket, véritable révolution tarifaire en 2023, a notamment été mis en lumière par le CEC. Cette offre à 49€/mois permet d'emprunter tous les trains régionaux et les transports en commun locaux en illimité. Une bonne idée pour voyager à petit prix y compris pour des vacances. Cet abonnement a l'avantage d'être, en outre, résiliable d'un mois sur l'autre.

Le train est également une bonne alternative pour les habitants de la région frontalière puisque de nombreuses liaisons régionales rallient Strasbourg à Offenbourg, Sarreguemines à Sarrebruck ou encore Mulhouse à Fribourg-en-Brisgau. L'intégralité des offres de transports en train entre l'Allemagne et l'Alsace et la Lorraine est répertoriée sur le site du CEC.

CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS FRANCE



Une augmentation constante des demandes

Le Centre Européen des Consommateurs France est un des services européens du Centre Européen de la Consommation. Il est l'interlocuteur des consommateurs français qui ont une question sur leurs droits en Europe ou un litige avec un professionnel situé dans un autre pays de l'UE, en Norvège ou en Islande. Membre du réseau européen ECC-Net, le CEC France est aussi compétent pour aider les consommateurs européens en litige avec des professionnels français ou ayant une question sur leurs droits en France.

Consultations individuelles

15 374

TOP 5 secteurs litigieux 😊

1 // TRANSPORTS & TOURISME 37%

2 // ACHATS DE BIENS 35%

3 // VÉHICULES 9%

4 // PRESTATIONS DE SERVICES 5%

5 // COMMUNICATION 4%

En 2023, 15 374 consommateurs ont fait appel au CEC France. Si le nombre des litiges traités était en légère augmentation par rapport à 2022 (15 064 l'an dernier), le CEC France constate une augmentation significative et constante des demandes transfrontalières depuis 2019 : + 54 %.

Avec l'internationalisation des échanges et l'essor du e-commerce, les réclamations liées à un problème de non livraison ou d'annulation de commande étaient très nombreuses.

Plus d'un tiers des dossiers reçus concernaient également un problème de tourisme ou de transport de passagers. Après trois années fortement marquées par la pandémie de Covid-19, le CEC France a constaté, en 2023, un retour des réclamations « classiques » des voyageurs européens, notamment dans le secteur aérien (retard, annulation de vol, problème de bagages etc.).

Pour faciliter le traitement des litiges transfrontaliers, le CEC France a poursuivi en 2023 ses coopérations avec :

- + Les instances européennes (Commission européenne, Parlement européen) et françaises (la DGCCRF notamment dans le cadre d'un protocole de coopération),
- + Des médiateurs français comme européens (médiation du Tourisme et du Voyage, Médiateur de la FEVAD, European Car Rental Conciliation Service...).

Il a également échangé avec certains professionnels pour améliorer le flux des réclamations.

Projet européen pour le réseau ECC-Net

Depuis 2021, le CEC France est coordinateur d'un projet européen qui vise à améliorer la collecte, l'analyse, la présentation et la diffusion des statistiques au sein du réseau ECC-Net et auprès des partenaires. En 2022 et 2023, ce projet a pris de l'importance pour renforcer la présentation de l'expertise des CEC à leurs interlocuteurs clés, tels que le BEUC.

www.europe-consommateurs.eu

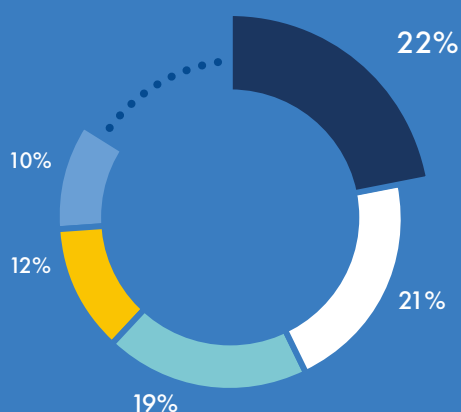
PAYS AVEC LESQUELS LES FRANÇAIS

ONT LE PLUS DE LITIGES



PROBLÈMES RENCONTRÉS PAR LES FRANÇAIS

À L'ÉTRANGER



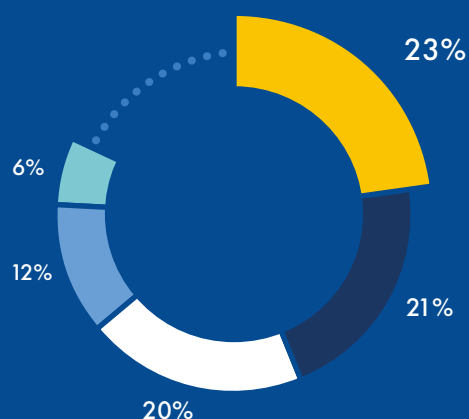
LES EUROPÉENS QUI ONT LE PLUS DE LITIGES

AVEC DES PROFESSIONNELS FRANÇAIS



PROBLÈMES RENCONTRÉS PAR LES EUROPÉENS

AVEC DES PROFESSIONNELS FRANÇAIS



Problème
livraison



Problème
transport



Manque
d'informations



Garantie



Résiliation
du contrat

L'Europe encadre les activités des géants du Net : quelles conséquences pour les consommateurs ?

L'Europe passe la vitesse supérieure pour protéger les consommateurs sur Internet et encadrer les activités des géants du numérique. L'objectif est clair : rendre illégal en ligne, ce qui est illégal hors ligne. Pour cela, elle a voté deux règlements : le Digital Services Act (DSA) et le Digital Markets Act (DMA). Le CEC France a étudié et communiqué sur les principales conséquences du DSA pour les consommateurs :

- + meilleure information sur le vendeur en ligne ;
- + lutte contre la contrefaçon et les produits ou services illégaux ;
- + Interdiction des « dark patterns ». Les plateformes ne peuvent plus concevoir, organiser ou exploiter leurs interfaces en ligne de façon à tromper les consommateurs.

Coupe du monde de rugby 2023 – Jeux Olympiques et Paralympiques 2024 : coopération avec la DGCCRF pour informer les consommateurs

À l'occasion de la Coupe du monde de rugby 2023 et des Jeux Olympiques et Paralympiques 2024, le CEC France a étroitement coopéré avec la DGCCRF pour informer les visiteurs et touristes étrangers. Ensemble, ils ont réalisé et publié une Foire aux Questions (FAQ). Disponible en français et en anglais, elle répond aux principales questions que les consommateurs et visiteurs étrangers peuvent se poser et leur rappelle leurs droits en France. En 2023, cette action commune a été suivie de deux campagnes d'informations sur les réseaux sociaux. Une en février à l'occasion de l'ouverture de l'achat en ligne des billets pour les jeux Olympiques et Paralympiques. L'autre en septembre, avant le début de la Coupe du monde de rugby. En 2024, cette FAQ a été régulièrement mise à jour et fait l'objet de nouvelles campagnes d'information.



Les nouveaux droits des voyageurs en train

Depuis 2007, en cas d'annulation ou retard de train en Europe, les voyageurs ont des droits à faire valoir à l'encontre de l'entreprise ferroviaire. Ces droits ont évolué le 7 juin 2023 avec l'entrée en vigueur d'un nouveau règlement européen sur les « droits et obligations des passagers ferroviaires ». Pour informer les voyageurs sur leurs nouveaux droits, le CEC France a créé un outil numérique gratuit, en français et en anglais, publié sur son site et intégrable dans d'autres sites partenaires. Cet outil permet en quelques clics de trouver la réponse à leur question parmi les sept rubriques traitées : la réservation de billets, le retard d'un train, l'annulation d'un train, les bagages, le voyage d'une personne à mobilité réduite, les contraventions, le transport des bicyclettes. Il donne également de nombreux conseils pratiques et les interlocuteurs à contacter en cas de problème. L'outil a déjà été consulté plus de 5000 fois et a été très utile notamment lors de l'interruption de la liaison franco-italienne à cause d'un éboulement en Savoie à l'été 2023.

Nouveaux modes de paiement : quels sont les risques ?

En 2023, le CEC France s'est intéressé à deux modes de paiement de plus en plus courant : le paiement avec son smartphone ou sa montre connectée et le « Buy now, pay later ».

Payer avec son smartphone ou sa montre connectée

Contrairement au paiement sans contact par carte bancaire, limité à 50 euros par règlement, le paiement avec son smartphone ou sa montre connectée n'a pas de plafond. Et si ce paiement mobile est sécurisé par des modes d'authentification qui sont difficiles à reproduire (empreinte digitale, forme du visage, reconnaissance vocale etc.), les fraudes se sont quand même multipliées ces dernières années. Pour informer les consommateurs des risques et des arnaques, le CEC France a publié un article sur son site internet, mené une campagne sur les réseaux sociaux, envoyé un communiqué de presse et réalisé un podcast sur ce sujet.

Acheter maintenant et payer plus tard

Pour encourager les achats en période d'inflation, de plus en plus de vendeurs en ligne, français comme européens, proposent des solutions de paiement plus souples à leurs clients. Parmi elles, le « Buy Now, Pay Later ». Il permet de régler ses achats par carte bancaire en 3 ou 4 fois, sans frais. Si cette option est gagnante pour le e-commerçant, elle peut en revanche coûter cher au consommateur. Car bien que similaire à un crédit à la consommation, ce type de paiement n'est pas encore soumis à ses règles protectrices (la nouvelle directive adoptée le 9 octobre 2023 devra être transposée dans les Etats membres avant l'automne 2026). Ainsi, la solvabilité de l'acheteur n'est pas contrôlée avant la commande et les pénalités de retard, en cas de défaut de paiement, ne sont pas plafonnées. À l'occasion notamment de la journée mondiale des droits des consommateurs, le 15 mars, le CEC France a communiqué sur les risques de ce mode de paiement en ligne et les droits des consommateurs.



Le droit à la réparation : bientôt une réalité en Europe

Lorsqu'un appareil n'est plus sous garantie et qu'il tombe en panne, il est parfois plus facile de le remplacer que de le faire réparer. Mais pour lutter contre la surconsommation et parvenir aux objectifs de son pacte vert, d'ici 2050, l'Europe veut encourager la réparation systématique des produits. Le 22 mars 2023, la Commission européenne a présenté une proposition de directive. Pour informer les consommateurs des mesures prévues dans cette directive et des pratiques déjà mises en place dans les autres pays européens comme en France, le CEC France a publié un article complet sur son site Internet, ainsi qu'un communiqué de presse et trois chroniques dans la presse et à la radio. L'analyse du CEC France a également été présentée à l'Assemblée parlementaire franco-allemande en vue de rapprocher la transposition de la directive en France comme en Allemagne.



Catastrophes naturelles et voyages annulés

Incendie en Grèce, tremblement de terre au Maroc, éboulement en Savoie coupant la liaison en train entre la France et l'Italie, guerre en Israël... De nombreux projets de vacances ont été bouleversés en 2023 à cause d'une catastrophe naturelle ou d'un conflit armé. Pour informer les voyageurs sur leurs droits en cas de vol ou voyage annulé, le CEC France a multiplié les actions de communication : article complet sur son site internet, communiqués de presse envoyés à près de 2 000 journalistes, émission de radio sur RCF Alsace, chroniques dans la presse et campagne d'information sur les réseaux sociaux.

Points de contact français et allemands d'assistance aux consommateurs

Le Centre Européen de la Consommation a été nommé Points de contact français et allemands d'assistance aux consommateurs dans le cadre de six textes européens. Il est l'interlocuteur des consommateurs français et allemands qui ont des questions ou des réclamations sur l'application de ces textes. En 2023, les Points de contact français et allemands à Kehl ont traité 14 317 demandes et réclamations.

Règlement en ligne des litiges

Pour rendre les achats en ligne plus sûrs et plus équitables et faciliter la résolution amiable des litiges du commerce électronique, la Commission européenne a créé une plateforme européenne de Résolution en Ligne des Litiges (RLL ou ODR en anglais). En application du règlement européen 524/2013, des Points de contact et d'assistance aux consommateurs ont été mis en place dans chaque pays de l'UE. Le CEC à Kehl a été nommé Point de contact pour la France et pour l'Allemagne. Ils ont pour missions de répondre aux questions techniques concernant l'utilisation de la plateforme européenne ou de réorienter le consommateur vers des instances compétentes pour résoudre ce litige.

Médiation

Depuis 2016, les Points de contact et d'assistance aux consommateurs français et allemands dans le cadre de la directive européenne 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation sont à Kehl. Ils ont pour missions d'aider les consommateurs en les orientant vers l'entité de règlement extrajudiciaire située dans un autre État membre qui est compétente pour traiter leur litige transfrontalier.

Géoblocage

Depuis 2018, le règlement (UE) 2018/302 est en vigueur et a mis fin au géoblocage injustifié dans l'UE. Pour toute information sur ce règlement « géoblocage », le Centre Européen de la Consommation a été nommé Point de contact pour les consommateurs français.

Prestations de services

Des questions avant de faire appel à un artisan d'un pays européen ? Une entreprise d'un autre pays européen vous refuse l'accès à ses services parce que vous ne vivez pas dans son pays ? La directive européenne sur les services vise à garantir aux consommateurs la possibilité de recourir à certains services au sein de l'UE. Cela peut concerner des domaines très variés comme le tourisme, la construction d'une maison ou même l'achat d'une voiture à l'étranger.

Pour informer les Français et les Allemands sur les législations des différents pays de l'UE dans tous les secteurs impliquant des prestations de services, les conseiller en cas de problème et les aider à résoudre leurs litiges découlant de l'application de la directive, le CEC a été nommé Point de contact français et allemands dans le cadre de la directive « services ».

Organisme d'alerte externe

Depuis 2020, dans le cadre du règlement européen 2017/2394, le CEC, à travers ses services CEC France et Allemagne, a été désigné « organisme d'alerte externe ». Notifié à la Commission européenne, il est habilité à lancer des alertes aux autorités compétentes en cas d'infractions au droit de la consommation en Europe.

Commerce électronique

Depuis 2003, le Point de contact allemand pour le commerce électronique est hébergé au sein du CEC. Il est l'interlocuteur direct de tous les consommateurs et des entrepreneurs allemands qui ont une question sur leurs droits et obligations liés au commerce en ligne.



Le Centre Européen des Consommateurs Allemagne est le pendant allemand du CEC France. Il est l'interlocuteur privilégié des consommateurs allemands qui ont une question ou un litige avec un professionnel basé dans un autre pays de l'UE, en Norvège ou en Islande. Il intervient également lorsque des consommateurs européens ont un litige avec une entreprise en Allemagne.

En 2023, 34% des litiges traités concernaient le secteur du tourisme et du transport : un vol annulé ou retardé (souvent en raison de grèves), un retard de train ou de bus, un hébergement de vacances non conforme, une annulation de voyage en raison notamment de la guerre au Proche- Orient ou des incendies en Grèce etc.

Consultations individuelles

13 441

TOP 5 secteurs litigieux 😊

1 // TRANSPORTS & TOURISME 34%

2 // ACHATS DE BIENS 24%

3 // PRESTATIONS DE SERVICES 13%

4 // VÉHICULES 7%

5 // SERVICES FINANCIERS 6%

Face à l'essor des arnaques en ligne, le CEC Allemagne a également entrepris un important travail de prévention. Une nouvelle chaîne YouTube « Abzocke, was tun?! » (arnaques, que faire ?) a été créée et a rencontré un beau succès.

Enfin, pour faciliter le traitement des litiges transfrontaliers, le CEC Allemagne a intensifié sa coopération avec de nombreuses institutions nationales et européennes comme la Commission européenne, le Ministère fédéral de l'Environnement, de la Protection de la nature, de la Sécurité nucléaire et de la Protection des consommateurs (BMUV) ou encore le Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC). Il a également renforcé ses liens avec des médiateurs nationaux (le médiateur des transports publics (SÖP) ou l'Entité résiduelle de règlement extrajudiciaire des litiges de Kehl) et échangé avec des fédérations de professionnels, comme l'ADAC, ou des professionnels comme Amazon.

Projet européen pour le réseau ECC-Net

Depuis de nombreuses années, le CEC Allemagne soutient le travail de communication de ses collègues du réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net). Il rédige des communiqués de presse communs, contribue à la réalisation de publications sur les réseaux sociaux ou de vidéos. Il a également organisé quatre formations en ligne sur des outils de communication et co-préparé un « communication workshop » à Bruxelles réunissant l'ensemble des communicants du réseau ECC-Net.

www.evz.de

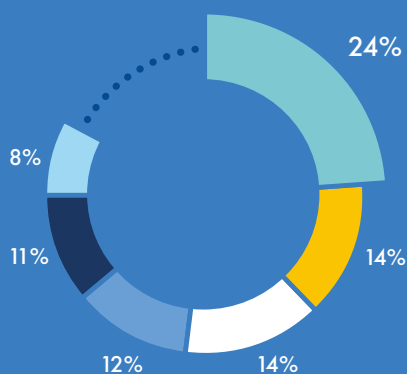
PAYS AVEC LESQUELS LES ALLEMANDS

ONT LE PLUS DE LITIGES



PROBLÈMES RENCONTRÉS PAR LES ALLEMANDS

À L'ÉTRANGER



Problème
livraison



Problème
transport



Manque
d'informations



Garantie



Résiliation
du contrat



Conditions
du contrat

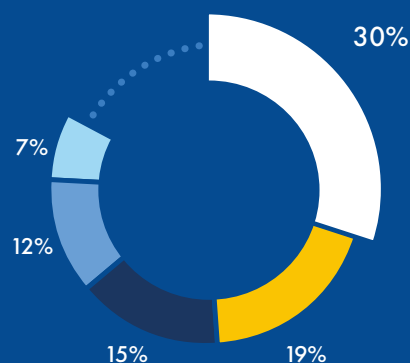
LES EUROPÉENS QUI ONT LE PLUS DE LITIGES

AVEC DES PROFESSIONNELS ALLEMANDS



PROBLÈMES RENCONTRÉS PAR LES EUROPÉENS

AVEC DES PROFESSIONNELS ALLEMANDS



Arnaques : que faire ?!

Face à l'essor des réclamations des consommateurs allemands victimes d'arnaques ou de pratiques commerciales déloyales dans l'UE, le CEC Allemagne a mené un grand projet de « surveillance des dangers » (« Gefahrenmonitor ») en 2023.

À travers des communiqués de presse, des chroniques dans les médias partenaires et des articles sur son site, il a alerté les consommateurs sur différentes arnaques récurrentes : la location d'appartements de vacances, les faux services clients des compagnies aériennes, les usurpations d'identité sur Internet, les pièges des abonnements en ligne etc.



En 2023, le CEC Allemagne a également lancé sa chaîne YouTube « Abzocke, was tun?! » (Arnaques, que faire ?!).

Les arnaques y sont décrites et de nombreux conseils y sont donnés. Treize vidéos ont été réalisées, montées et publiées, elles ont généré plus de 18 000 vues. Parmi les thèmes abordés : les offres de coaching peu sérieuses, les escroqueries au crédit et les pièges des frais de location de voiture.

Attention à l'achat des billets pour des événements

Concert, match de football, festival, ... les billets pour tous les événements sportifs ou culturels sont à portée de clic. Mais en cas de non livraison, empêchement personnel ou annulation de l'événement à la dernière minute, comment se faire rembourser ?

Pour informer les consommateurs, le CEC Allemagne a étudié différents sites de vente ou revente de billets pour vérifier leur sérieux et la législation dans ce domaine. Le CEC Allemagne a par exemple mis en garde contre les billets revendus plus chers que leur valeur inscrite sur le ticket ou ceux qui sont nominatifs et qui pourraient faire courir le risque aux acheteurs d'être refusés à l'entrée de l'événement.

Le CEC Allemagne a alors conseillé de commander sur des portails de billetterie qui offrent plus de sécurité et de garanties. Parmi eux, les sites officiels comme celui créé pour la vente de billets pour les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024. Une FAQ sur cet événement en France a d'ailleurs été publiée sur le site et consultée plus de 60 000 fois en 2023. Elle donne des informations précises sur les prix, les phases de vente, les possibilités d'annulation et de revente ainsi que des conseils pour éviter les fraudes.

Vélo, vélo électrique et scooter électrique : conseils pour les vacances

Louer un scooter électrique à l'étranger ou se mettre au vert avec un vélo, électrique ou pas : les deux-roues ont la cote auprès des touristes. Mais la multitude de prestataires et la diversité des prix rendent les locations difficiles. Le CEC Allemagne s'est penché sur ce sujet en 2023 en étudiant les règles d'utilisation des scooters électriques dans les pays européens et l'offre de location dans cinq villes européennes populaires.



Comment acheter éco-responsable ?

Acheter durable et responsable demande quelques recherches. Quelle est la fiabilité des éco-labels ? Acheter des produits reconditionnés vaut-il le coup ? Qu'est-ce que le droit à la réparation ?

Afin d'aider les consommateurs à faire des achats éco-responsables dans l'UE, le CEC Allemagne a proposé une analyse des labels européens et des labels nationaux dans chaque pays européen.

Il a également étudié les exigences imposées aux fabricants par la directive européenne sur l'écoconception et a listé les pièces de rechange qui doivent être mises à disposition des consommateurs désireux de réparer leurs biens, ainsi que la durée de leur disponibilité.

Réception et envoi transfrontaliers de colis

Colis endommagé, perdu, mal déposé par le livreur... Comment les consommateurs peuvent-ils se prémunir des problèmes de livraison ? Que faire dans ces cas-là ? Quelle protection en cas d'achat à un particulier via un site intermédiaire ? Afin d'informer les consommateurs sur leurs droits, le CEC Allemagne a réalisé une FAQ suivie d'une campagne d'informations et d'un podcast. Des conseils ont également été donnés pour des envois de colis à l'étranger via un service de livraison.



Coopération et expertise

du CEC au service de
la France, de l'Allemagne
et de l'Europe

Le Centre Européen de la Consommation a acquis une expérience unique en France et en Allemagne sur les problématiques complexes de consommation transfrontalière en Europe. Une expertise qui s'est densifiée au fil des années, qu'il met au service des autorités françaises, allemandes et européennes, notamment à travers le Comité de Coopération Transfrontalière.

Reconnaissance par les instances franco- allemandes

De par ses statuts, le CEC poursuit notamment les objectifs suivants :

- + Identifier les obstacles au marché intérieur européen en matière de consommation ;
- + Encourager l'échange des bonnes pratiques et la coopération entre les acteurs français et allemands ;
- + Être force de proposition auprès des autorités françaises, allemandes et européennes pour favoriser l'harmonisation des règles au niveau franco-allemand pour la réalisation du marché intérieur européen en matière de consommation ;
- + Promouvoir la coopération franco-allemande au service de l'intégration européenne.

Les autorités françaises comme allemandes peuvent donc s'appuyer sur l'expertise juridique unique du CEC pour anticiper, identifier, analyser et résoudre les obstacles transfrontaliers franco-allemands.

Expert au sein du Comité de Coopération Transfrontalière

En 2021, le CEC a été nommé expert au sein du Comité de Coopération Transfrontalière mis en place par le Traité d'Aix-La-Chapelle. En 2023, il a participé aux réunions de l'Assemblée plénière du CCT à Landau et Offenbourg. En tant qu'expert permanent du CCT, le CEC aura la possibilité de participer aux travaux du groupe de travail sur le développement de l'analyse d'impact transfrontalière qui sera créé en 2024. Il a l'ambition de jouer un rôle actif à l'avenir dans le processus en mettant son expertise juridique des problématiques de consommation transfrontalières au service des autorités françaises et allemandes.

Audition par l'Assemblée parlementaire franco-allemande

La reconnaissance de l'expertise du CEC se matérialise également par son audition par l'Assemblée parlementaire franco-allemande (APFA), le 9 octobre 2023. Cette audition pour le groupe de travail "Transposition convergente de directives européennes en droit français et allemand" de l'APFA portait notamment sur les directives Médiation de la consommation et droit à la réparation.



Une expertise au service des autorités françaises et allemandes

L'expertise du CEC permet non seulement d'identifier les obstacles au marché intérieur européen en matière de consommation, mais aussi de :



Analyser l'origine des irritants du quotidien
(Transposition différente de directives ?
Interprétation différente de certains
concepts juridiques ?
Nouvelle législation dans un pays ? ...)



Etudier les conséquences juridiques,
économiques et sociales d'une législation
ou d'une harmonisation différente dans
les zones frontalières.



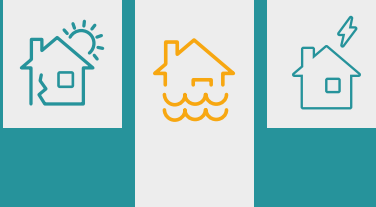
Suivre les travaux et réflexions en cours
à la Commission européenne (par
exemple : influenceurs, droit à la
réparation, location immobilière de courte
durée...).



Proposer des solutions qui permettent
l'harmonisation des règles au niveau
franco-allemand pour la réalisation du
marché intérieur européen en matière
de consommation.



Encourager l'échange des bonnes
pratiques et la coopération entre les
acteurs français et allemands.



Exemple de bonnes pratiques françaises : l'indemnisation des victimes d'événements climatiques

En tant qu'observateur attentif des bonnes pratiques en France et en Allemagne, le CEC a vocation à se saisir de problématiques variées et à les valoriser de part et d'autre de la frontière auprès des autorités et des élus. L'une d'elles est l'indemnisation des victimes d'événements climatiques extrêmes « à la française ».

La France a créé un système d'indemnisation pour les victimes de catastrophes naturelles en 1982 : le régime Cat Nat. Fondé sur le principe de solidarité nationale, le dispositif fait peser le risque de catastrophe naturelle sur l'ensemble des assurés et non individuellement. C'est ce qui garantit un faible coût annuel par assuré dont la cotisation est intégrée, sous la forme d'une surprime, dans la prime d'assurance multi-risques habitation. Le taux de cette surprime est fixé par l'État, et non par les assurances, à 12% jusqu'à fin 2024. Le dispositif Cat Nat s'appuie sur un solide partenariat public-privé dont la clé de voûte est la Caisse Centrale de Réassurance (CCR). Sa mission est de limiter le recours à la garantie de l'État français pour l'indemnisation des dommages. Pour cela, la CCR offre une couverture de réassurance illimitée aux assureurs dès lors que les coûts des dommages dépassent un certain plafond. Elle est également chargée de pérenniser la solvabilité du modèle français en tenant compte du changement climatique dans ses projections financières. En 42 ans, ce mécanisme a prouvé son efficacité. La garantie de l'État français n'a été sollicitée qu'à une seule reprise en 1999 pour un montant de 263 millions d'euros. Le régime français Cat Nat en chiffres :

- + 98% des Français sont couverts contre seulement 50% des bâtiments en Allemagne ;
- + 26€ c'est ce que coûte, en moyenne par an, la cotisation Cat Nat pour chaque assuré ;
- + 263 millions d'euros ont été déboursés par l'État français en 42 ans contre 30 milliards par l'Allemagne pour la seule Vallée de l'Ahr en 2021.

PROPOSITIONS POUR LES AUTORITÉS NATIONALES ET EUROPÉENNES



En tant qu'expert des questions de consommation transfrontalière, le CEC, en coopération avec ses services européens, a participé à une cinquantaine de consultations, réunions, rencontres avec des partenaires français, allemands ou européens. Dans plusieurs domaines, il a été force de propositions auprès des autorités compétentes.

Les influenceurs

Face à l'essor croissant du marketing d'influence, la France a proposé, début 2023, une loi visant à lutter contre les arnaques et les dérives des influenceurs sur les réseaux sociaux et à renforcer la prévention contre les pratiques commerciales illicites liées au marché de l'influence sur internet. Afin d'apporter son expertise sur ce sujet, le CEC a diffusé aux députés et sénateurs français sa prise de position, qui recommandait notamment de :

- + définir plus largement la notion d'influenceurs,
- + renforcer les pouvoirs des autorités de contrôle,
- + réguler la profession d'agent d'influenceur,
- + offrir aux utilisateurs des réseaux sociaux la possibilité de dénoncer les pratiques d'un influenceur,
- + suspendre le compte et retirer l'influenceur des réseaux sociaux en cas de manquement.

Le CEC a également envoyé son analyse de la législation française à ses partenaires allemands.

Location de logement de courte durée

A l'ouverture de l'examen de la proposition de loi visant à encadrer les locations saisonnières en France, le CEC a souhaité rappeler aux politiques français :

- + les principales mesures de la proposition européenne de règlement relatif aux services de location de logement de courte durée ;
- + l'importance de responsabiliser les plateformes en ligne quant aux annonces publiées.

Les CEC France et Allemagne ont également participé à la prise de position du réseau ECC-Net sur la proposition de directive de la Commission européenne sur les locations de logement courte durée, envoyée aux députés européens.

Faillite des compagnies aériennes

Face au nombre croissant des faillites de compagnies aériennes, le CEC France, avec le BEUC et des professionnels du tourisme, ont rencontré la Commissaire européenne au transport, Adina-loana Vălean, en mars 2023 afin de l'alerter sur la nécessité de mettre en place un dispositif efficace de protection des passagers aériens.

Géoblocage

Le règlement européen qui a mis fin au géoblocage a suscité de nombreuses attentes chez les consommateurs, qui espéraient enfin pouvoir accéder à des biens et services à de meilleurs prix dans toute l'Union européenne. Les CEC France et Allemagne ont participé à une étude du réseau ECC-Net qui analysait dans quelle mesure les attentes des consommateurs avaient été satisfaites.

Médiation

La Commission européenne a proposé en 2023 une révision de la directive médiation (« Alternative Dispute Resolution ») et du règlement sur les litiges en ligne (« Online Dispute Resolution »). Une des mesures phares de ces propositions était la désignation des Centres Européens des Consommateurs comme points de contact et d'assistance pour les consommateurs. Les CEC France et Allemagne ont participé à la prise de position commune du réseau ECC-Net sur ces nouvelles mesures.

Membres de droit

RÉGION GRAND EST

Représentée par Huguette Zeller, Conseillère régionale du Grand Est / Commission relations internationales et transfrontalières

EUROMÉTROPOLE DE STRASBOURG

Représentée par Jeanne Barseghian, Maire de Strasbourg / 1ère Vice-présidente de l'Eurométropole

COLLECTIVITÉ EUROPÉENNE D'ALSACE

Représentée par Victor Vogt, Conseiller d'Alsace

DGCCRF

Représentée par Angélique Alberti, Directrice régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS)

PRÉFECTURE DU GRAND EST

Représentée par Philippe Lacoste, Conseiller diplomatique de la préfète de la région Grand Est

MINISTÈRE DE LA CONSOMMATION DU BADE-WURTEMBERG

Représenté par Dr. Norbert Lurz, Responsable du service de la politique des consommateurs

BMUV

(Ministère fédéral de l'Environnement, de la Protection de l'environnement, de la Sécurité nucléaire et de la Protection des consommateurs)
Représenté par Rainer Ettel, Chef de subdivision

MINISTÈRE DE LA CONSOMMATION DE LA RHÉNANIE-PALATINAT

Représenté par Ingmar Bonmann, Responsable de service

Membres élus

VINCENT THIÉBAUT

Député du Bas-Rhin, membre de l'Assemblée parlementaire franco-allemande, membre du Comité de Coopération Transfrontalière (CCT) (Président du CA)

NATACHA SAUPHANOR-BROUILLAUD

Co-directrice de la Chaire Droit de la consommation de l'Université Cergy Paris

ANNE SANDER

Députée européenne

FRANK SCHERER

Landrat / Président de l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau (Vice-président du CA)

RITA HAGL-KEHL

Députée du Bundestag

ANNA DEPARNAY-GRUNENBERG

Députée européenne

ULRIKE VON DER LÜHE

Verbraucherzentrale de la Rhénanie-Palatinat

KONRAD EPPEL

Député du Landtag Bade-Wurtemberg

WOLFRAM BRITZ

Maire de la ville de Kehl, représente les villes d'Offenbourg, Oberkirch, Lahr, Achern et Kehl

BILAN FINANCIER

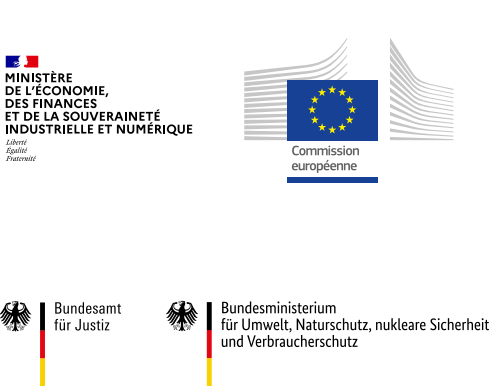
TOTAL PRODUITS	
Subventions de fonctionnement	358 600,04€
Subventions de projet	2 921 134,31€
Autres ressources (andere Einnahmen)	34 144,81€
Total	3 313 879,16€
TOTAL CHARGES	
Frais de personnel	2 740 231,85€
Dotations aux amortissements	15 078,01€
Frais de fonctionnement	556 223,09€
Total	3 311 532,95€
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	2 346,21€

NOS PARTENAIRES

Au niveau régional



Au niveau national et européen



ÉDITEUR

Centre Européen de la Consommation

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl | Allemagne

Tél. : + 49 (0) 7851.991 48-0

Fax : + 49 (0) 7851.991 48-11

E-Mail : info@cec-zev.eu

Site internet : www.cec-zev.eu

DATE DE PUBLICATION

Mai 2024

Ce rapport ne prétend pas être exhaustif mais vise à donner un aperçu des activités du CEC en 2023.

MAQUETTE

Sélène Tiriou

RÉDACTION

Elphège Tignel, Arthur Lindon, Nina Zeindlmeier

CRÉDITS PHOTOS

Couverture : photos de l'évènement des 30 ans par Caroline Gife (carolinegife.com) | photo drapeau Europe par weyo (stock.adobe.com) **p. 6-7** : photos de Caroline Gife (carolinegife.com) **p.8** : vecteur anniversaire de Ulcons (freepik.com) **p.12** : vecteur tirelire de Ulcons (freepik.com) | vecteur internet de Ulcons (freepik.com) **p.16** : vecteur podcast de Critical

icon (freepik.com) | vecteur communiqué de presse de smashingstocks (freepik.com) | vecteur newsletter de Ghazi Muhtarom (freepik.com) | vecteur radio de rukanicon (freepik.com) | vecteur vidéo de Freepik (freepik.com) **p.18** : photo Université d'automne du Mouvement Européen France à Strasbourg par N.KESHVARY | photo des portes ouvertes au ministère de la consommation à Berlin par Espen Eichhöfer | **p.21** : vecteur caddie de ppangman (freepik.com) **p.23** : photo de surassawadee (stock.adobe.com) **p. 25 & 30** : vecteur carton de Ulcons (freepik.com) | vecteur manque d'informations de Ulcons (freepik.com) **p.26** : photo de rh2010 (stock.adobe.com) **p.32** : photo de Farknot Architect (stock.adobe.com) **p.33** : photo de LIGHTFIELD STUDIOS (stock.adobe.com)

© CENTRE EUROPÉEN DE LA CONSOMMATION

Registre des associations du Tribunal d'instance de Fribourg-en-Brisgau, numéro VR 370391;

Direction générale : Christian Tiriou et Jakob Thevis

-

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et les opinions exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou du Conseil européen de l'innovation et de l'Agence exécutive pour les petites et moyennes entreprises (EISMEA).

Ni l'Union européenne ni l'autorité subventionnaire ne peuvent en être tenues pour responsables.



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



Bahnhofsplatz 3
77694 Kehl | Allemagne
+49(0)7851.99148-0
info@cec-zev.eu

www.cec-zev.eu

Centre Européen
des Consommateurs
France



Cofinancé par
l'Union européenne