



# RAPPORT ANNUEL

# 2012

CENTRE EUROPÉEN DE LA CONSOMMATION



Centre Européen de la Consommation  
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.  
[www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)



# TABLE DES MATIERES

---

## À PROPOS DU CEC

**3**

Mot du président

**4**

Les points forts du CEC

**5**

2012 en chiffres

**6**

Temps forts 2012

**8**

Nouveaux bureaux à Kiel /  
Services & synergies

**9**

Communication

## LES THÈMES

**10**

Le commerce électronique

**15**

Exercer ses droits

**17**

Tourisme et voyages

**20**

Santé

**22**

Jeunes consom'acteurs dans le  
Rhin Supérieur

**24**

A la rencontre du public

## ADMINISTRATION

**25**

Conseil d'administration,  
comité de suivi et finances

**26**

Equipe du CEC en 2012

**27**

Partenaires financiers

---

## LEGENDE



Pour plus d'informations,  
consultez le site Internet du CEC  
en vous référant au lien indiqué



Pour plus d'informations, se  
reporter aux pages du rapport  
annuel mentionnées

# POUR UNE EUROPE DES CITOYENS :

## Ensemble au service des consommateurs européens

*Quelle meilleure image donner à l'Europe que celle des synergies et complémentarités au service de ses concitoyens ? C'est la réalité du fonctionnement du Centre Européen de la Consommation, association franco-allemande qui jour après jour se développe pour offrir une gamme de services spécialisés et complémentaires auxquels les consommateurs français et allemands recourent de plus en plus.*



Rendre claires, simples, proches et accessibles toutes les réglementations que le Parlement européen vote chaque année pour une meilleure protection du consommateur en Europe. Tels sont les termes du défi qui se pose à des nombreuses institutions qui comme le Centre Européen de la Consommation, remplissent des missions de service public.

En 2012, plus d'un million de personnes ont personnellement consulté les informations sur le nouveau site trilingue de l'association ([www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)) et plus de 64.000 en ont sollicité ses services.

Près de 15 000 personnes ont saisi le service juridique franco-allemand qui a pu donner satisfaction à près de 70% d'entre eux. L'association avec ses deux Centres Européens des Consommateurs (France et Allemagne) est impliquée dans plus de 53% de l'ensemble des litiges transfrontaliers recensés par le réseau européen.

### Une association portée sur l'avenir du commerce électronique

Le commerce électronique fait désormais partie de notre quotidien de consommateur et change nos habitudes de consommation. Notre mission est aussi d'anticiper les nouveaux besoins des consommateurs, qui malgré tout hésitent parfois à acheter au delà des frontières : la confiance doit accompagner le consommateur dans sa nouvelle démarche.

Or, le commerce électronique est appelé à devenir un véritable moteur économique, notamment pour les petites et moyennes entreprises en Europe. Il faut multiplier les efforts pour que la confiance des consommateurs grandisse, pour que la sécurité juridique s'impose et enfin pour que le consommateur ne soit pas démuné de recours en cas de problèmes. Le Parlement européen et la Commission européenne se sont fortement engagés dans ce processus, notamment en proposant une directive et un règlement qui visent à promouvoir **le règlement extrajudiciaire et en ligne des litiges de consommation en Europe** et qui sont devenus réalités avec leur adoption au printemps 2013.

Le CEC a anticipé ce mouvement, en créant dès 2009, avec le soutien financier du Land de Bade-Wurtemberg, le médiateur en ligne allemand. Aujourd'hui, 4 Länder (Bavière, Hesse, Berlin, Rhénanie-Palatinat), conscients de l'enjeu économique tant pour les consommateurs que pour les entreprises, se sont associés à cette initiative unique en Europe et que demain les Etats devront

mettre en place. C'est aussi le fruit d'un financement novateur avec la participation d'entreprises qui ont compris que leur intérêt est de garantir la confiance des consommateurs en se joignant aux pouvoirs publics.

### 2012 : lancement de projets pour les citoyens

#### • En matière de santé

En tant qu'expert juridique des questions de santé en Europe, le Centre Européen de la Consommation a été mandaté par l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau pour faire une étude en 2012 sur l'état actuel de l'offre de soin et les besoins de coopération médicale transfrontalière au sein de son périmètre géographique. L'objectif de cette étude est d'élaborer un concept de création d'une Zone Organisée d'Accès aux Soins Transfrontaliers (ZOAST) (  page 20) dans l'Eurodistrict.

#### • Pour les jeunes

Pour aider les jeunes français et allemands de notre région frontalière à devenir des consommateurs responsables, pour leur faire prendre conscience des risques liés à Internet, les sensibiliser à une citoyenneté écologique tout en les encourageant à apprendre la langue du voisin, le CEC a lancé un nouveau projet franco-allemand intitulé « Jeunes consommateurs dans le Rhin Supérieur » pour une durée de trois ans (  p. 22).

Le travail du CEC est reconnu et estimé par de nombreuses éminentes personnalités politiques. Ainsi, l'ancien Commissaire européen en charge de la protection des consommateurs, John Dalli, s'est rendu à Kehl en février 2012 pour féliciter le CEC du travail accompli en matière de médiation et l'efficacité des deux Centres Européens des Consommateurs, hébergés par le CEC. Martin Schulz, Président du Parlement européen (membre de notre association), a salué, devant les membres du CEC en mai dernier, les compétences du CEC, ses initiatives et ses projets. Saluons enfin l'engagement sans faille, l'expertise de cette équipe franco-allemande d'une quarantaine de personnes, cheville ouvrière du service que nous offrons à l'ensemble des consommateurs européens.

Comment mieux aborder cette année 2013, consacrée à la citoyenneté européenne qu'en poursuivant notre chemin avec l'aide de nos partenaires financiers, vers une Europe des citoyens ?

**Andreas SCHWAB, Président**  
**Martine MÉRIGEAU, Directrice Générale**

# LES POINTS FORTS DU CEC

*Depuis presque 20 ans, le Centre Européen de la Consommation, basé à Kehl (Allemagne) s'engage pour la protection des consommateurs européens par des actions spécifiques et des projets novateurs.*



© CEC

## EXPERTISE

Le Centre Européen de la Consommation est la seule structure binationale de protection des consommateurs en Europe. Ses actions sont reconnues par de nombreuses institutions et décideurs politiques, tant au niveau national qu'europpéen, qui font régulièrement appel à son expertise et ses compétences.

## PROFESSIONALISME

Composé d'une équipe franco-allemande de 40 personnes dont 23 juristes trilingues (anglais, français, allemand) spécialisés en droit de la consommation, droit international privé et droit communautaire, le Centre Européen de la Consommation offre des analyses juridiques de qualité et propose des solutions adaptées aux consommateurs en litige avec un professionnel européen.

## EXPÉRIENCE

Depuis presque 20 ans, le CEC s'est développé à travers différents services et projets qui font de lui un acteur incontournable dans la protection des consommateurs en Europe. Il est cité en modèle au niveau européen notamment car il regroupe les missions des Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne confiées par les Etats membres (France / Allemagne) en 2005 et à travers son service de médiation en ligne allemand qui répond, depuis sa création, aux recommandations de la Commission européenne en matière de médiation sur Internet.

## ACCESSIBILITÉ

Interlocuteur direct des consommateurs résidant en France et en Allemagne qui souhaitent obtenir des informations sur leurs droits en Europe ou qui ont un litige de consommation avec un professionnel européen, les services proposés par le Centre Européen de la Consommation sont facilement accessibles. Installé dans des locaux neufs et spacieux pour accueillir le public, idéalement situés juste de l'autre côté de la frontière, le CEC dispose également d'un site Internet ergonomique et simple d'utilisation proposant des informations et conseils pratiques ainsi qu'un formulaire de réclamation en ligne.



© CEC

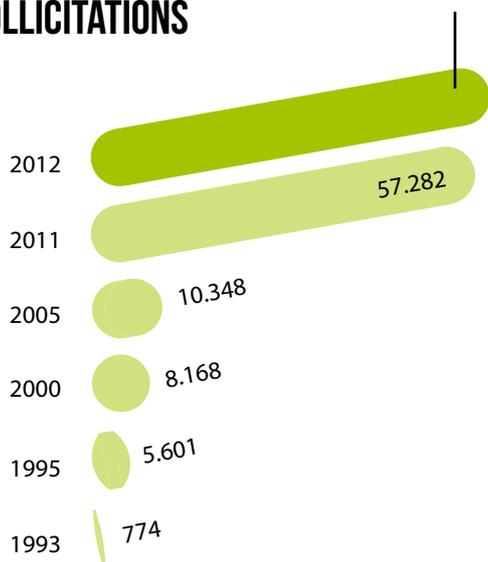


Pour en savoir davantage sur nos missions :  
[www.cec-zev.eu/fr/nous-connaitre/](http://www.cec-zev.eu/fr/nous-connaitre/)

# 2012 EN CHIFFRES

## 64.649

### SOLLICITATIONS

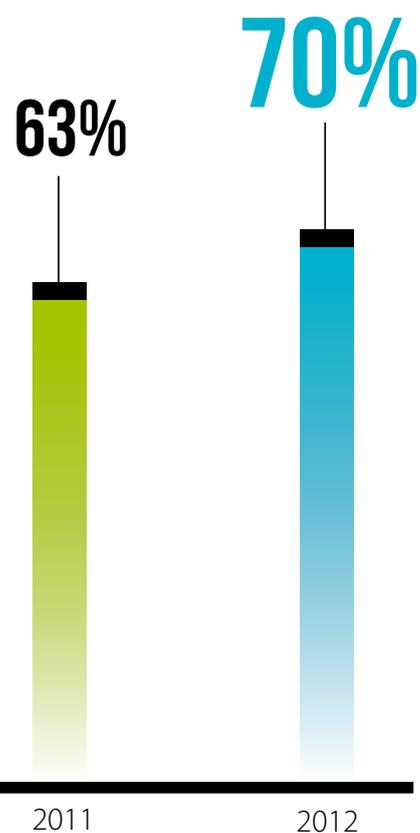


### PLAINTES

## 14.981



### ÉVOLUTION DU TAUX DE SATISFACTION (APPROXIMATIF)



WWW.CEC-ZEV.EU

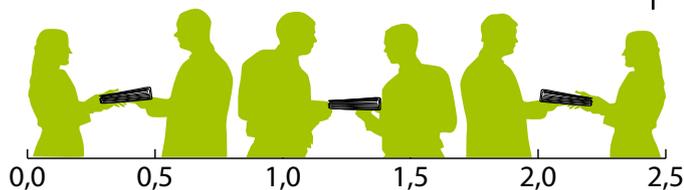
### NOMBRES DE VISITEURS EN 2012



## 1.316.850

### DUREE MOYENNE DE LA PROCEDURE

## < 2.5 MOIS



# TEMPS FORTS 2012

En 2012, nombreuses ont été les personnalités politiques françaises et allemandes à se rendre dans nos locaux à Kehl. Cette année a également été ponctuée par la mise en oeuvre de plusieurs projets initiés par l'association et la participation à diverses manifestations d'envergure nationale.

Panorama non exhaustif des évènements liés à la vie du Centre Européen de la Consommation en 2012 :

## SANDRA BOSER

**3 AVRIL**

Visite de Sandra Boser, Députée allemande du Bade-Wurtemberg



© Ulrich Marx



© Dragos Savu

## MARTIN SCHULZ

**21 MAI**

Visite de Martin Schulz, Président du Parlement européen

**20 MAI**

Participation aux Portes ouvertes du Parlement européen

**23 MARS**

Intervention de Martine Mérieau sur la directive 2011/83 relative aux droits des consommateurs lors d'une conférence organisée par la Délégation des barreaux de France à Bruxelles

JANVIER

FÉVRIER

MARS

AVRIL

MAI

JUIN



© CEC

## JOHN DALLI

**13 FÉVRIER**

Visite de John Dalli, ancien Commissaire européen en charge de la santé et de la protection des consommateurs

**26 AVRIL**

Réunion avec l'Executive Agency for Health and Consumers au Luxembourg



© CEC



## JUIN

Projet «Jeunes consom'acteurs dans le Rhin Supérieur» : accord officiel

## 19 JUIN

Cooperation Day du réseau ECC-Net au Danemark



## 26 JUIN

Jury au concours Jeunes Testeurs organisé par l'Institut national de la consommation.



© CEC

## ALEXANDER BONDE

### 20 AOÛT

Visite d'Alexander Bonde, Ministre de la Consommation du Bade-Wurtemberg



© Brendan Troadec

## ANNE HOUTMAN

### 11 SEPTEMBRE

Visite d'Anne Houtman, Chef de la Représentation en France de la Commission européenne



## TRAITÉ DE L'ÉLYSÉE : MANIFESTATIONS

### 12 SEPTEMBRE

Colloque international, Versailles

### 22 SEPTEMBRE

Forum franco-allemand du citoyen, Ludwigsburg

### 18 DÉCEMBRE

37ème congrès de la FEHAP (Fédération des établissements hospitaliers et d'aide à la personne), Intervention de Martine Mérieu autour de la thématique « Coopération transfrontalières : obstacles et opportunités »

### 1<sup>ER</sup> OCTOBRE

Visite de Jacques Garau, Secrétaire Général pour les Affaires Régionales et Européennes



Commission européenne

### 6 NOVEMBRE

Participation à la conférence organisée par la Représentation en France de la Commission européenne et le Ministère du Redressement Productif, intitulée «20 ANS APRÈS : QUELS ENJEUX POUR LE MARCHÉ UNIQUE ?»

JUILLET

AOÛT

SEPTEMBRE

OCTOBRE

NOVEMBRE

DÉCEMBRE

# LE CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS ALLEMAGNE EN 2012 : DEUX SITES AU SERVICE DES CONSOMMATEURS

En 2012, le Centre Européen des Consommateurs Allemagne a connu un changement important et positif.

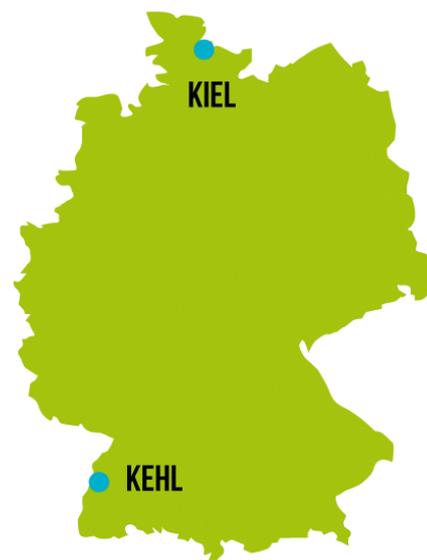
Depuis la création du réseau des Centres Européens des Consommateurs, l'Allemagne disposait, pour des raisons historiques, de deux centres situés dans deux villes aux consonances proches : Kehl (dans le Bade-Wurtemberg) et Kiel (dans le Land de Schleswig-Holstein, dans le Nord de l'Allemagne).

Le bureau à Kiel était rattaché d'un point de vue organisationnel et personnel à la Verbraucherzentrale (association de consommateurs) du Land de Schleswig-Holstein. Le bureau à Kehl est quant à lui hébergé par le Centre Européen de la Consommation et financé par les

ministères fédéraux allemands de la justice et de la consommation.

En 2011, la Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein a décidé de mettre fin au financement du bureau à Kiel. Afin de ne pas perdre l'expertise et les emplois, le Centre à Kehl, en accord avec le Ministère fédéral allemand de la Consommation est devenu seul responsable des activités du CEC en Allemagne. Le Centre à Kiel, dont les bureaux ont pu réouvrir en avril 2012, est à présent sous la responsabilité et la direction du CEC de Kehl.

Le CEC Allemagne se réjouit de cette réorganisation institutionnelle qui fait du CEC la seule institution allemande de protection des consommateurs en Europe.



## SERVICES & SYNERGIES

### La plus-value du partenariat franco-allemand dans l'Europe des consommateurs

La France et l'Allemagne ont toujours été un moteur de la construction européenne avec des projets concrets, des initiatives communes, des coopérations et des partenariats dans les domaines les plus divers. Le Centre Européen de la Consommation est un des exemples de cette amitié franco-allemande. En regroupant au sein d'une seule structure les missions de protection des consommateurs en Europe confiées par la Commission européenne en 2005, la France et l'Allemagne ont montré leur volonté de coopérer également en matière de consommation.

Le Centre Européen de la Consommation offre non seulement une adresse pour deux pays mais à travers cela plusieurs services efficaces et complémentaires pour que les consommateurs européens puissent bénéficier en toute circonstance d'un service d'information et d'assistance qualifié. Hébergés dans les mêmes locaux

situés idéalement à la frontière franco-allemande, les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne, le point de contact pour le commerce électronique, le médiateur en ligne allemand et le point de contact pour les consommateurs dans le cadre de la directive « services » travaillent tous en étroite collaboration à la protection des consommateurs européens.

Le consommateur français en litige avec un cybermarchand allemand n'aura qu'une adresse à retenir : celle du Centre Européen de la Consommation. Mais au sein du CEC, les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne, tout comme le point de contact pour le commerce électronique pour une expertise juridique détaillée du droit applicable et le médiateur en ligne si le cybermarchand est situé dans le ressort de sa compétence, pourront être mobilisés pour trouver une solution amiable dans le



différend.

La synergie des services proposés au sein du CEC permet ainsi de mieux servir les intérêts des consommateurs en Europe et spécialement dans notre région frontalière, en leur simplifiant les démarches et en garantissant l'accessibilité de l'information.

# COMMUNICATION

En 2012, l'association franco-allemande a changé d'identité graphique et s'est notamment dotée d'un nouveau site internet trilingue inauguré en février 2012. Regroupant 5 différents services et porteurs de nombreux projets, l'association a créé une page d'accueil présentant ses services qui permet aux internautes de connaître en quelques clics l'interlocuteur compétent.

## NOUVEAUX SITES INTERNET

Les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne, qui sont les interlocuteurs des consommateurs français et allemands en litige avec un professionnel européen, ont eux aussi repensé leurs sites Internet en 2012. Tour d'horizon des nouvelles interfaces et fonctionnalités de ces nouveaux sites.

**WWW.CEC-ZEV.EU**

**NOMBRE DE VISITEURS EN 2012 :**

**1.316.850**

+ 110%

### Ergonomie simplifiée et ligne graphique dynamisée

Sur les sites [www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu) et [www.eu-verbraucher.de](http://www.eu-verbraucher.de), les consommateurs trouvent rapidement et facilement de nombreuses informations, conseils et alertes dans différents domaines comme en matière de commerce électronique ou de tourisme et de transports. Liquidation d'une compagnie aérienne, entrée en vigueur d'un nouveau règlement européen, alerte sur un cybermarchand... Les CEC mettent quotidiennement à jour leurs sites afin de rester au plus près de l'actualité de la consommation européenne et des informations données par leurs collègues européens.



© CEC

le site du Centre Européen de la Consommation :

[www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)

le site du Centre Européen des Consommateurs France :

[www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)



Le portail d'accueil [www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu) regroupe les différents services de l'association

### Nouvelles fonctionnalités

- Un formulaire de réclamation en ligne, simple et accessible, pour accélérer la transmission des litiges ;
- Une rubrique news pour repérer en un coup d'œil l'essentiel de l'actualité de la consommation en Europe ;
- Des sondages en ligne pour permettre aux consommateurs de donner leur avis sur des sujets qui les intéressent ;
- Des cartes de l'Union européenne interactives pour mieux appréhender les différences entre pays.

## RETOMBÉES PRESSE 2012

Suite aux 32 communiqués de presse envoyés en 2012 aux médias français et allemands, aux centaines d'articles publiés sur nos sites Internet et aux contacts réguliers que le CEC entretient avec certains journalistes spécialisés, les retombées de presse ont été cette année particulièrement nombreuses. Avec près de 600 articles et reportages recensés dans les médias régionaux et nationaux, le Centre Européen de la Consommation poursuit ses efforts pour une meilleure visibilité médiatique de ses activités et des droits des consommateurs en Europe.

# LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE

*Internet est entré dans nos habitudes de consommation. Le commerce électronique fait désormais partie de notre quotidien et par nature, ce commerce n'a pas de frontières. Chaque année, de plus en plus de consommateurs commandent, réservent en ligne auprès de cybermarchands européens qui sont de plus en plus nombreux à proposer leurs services et produits sur Internet. Les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne sont les meilleurs témoins de ce développement incroyable du commerce électronique : ¾ des dossiers traités proviennent d'une transaction en ligne. Fort de ce constat et soucieux d'aider les consommateurs dans la résolution amiable de leur litige, le Centre Européen de la Consommation a créé dès 2009 un service de médiation allemand dédié aux litiges liés au commerce électronique qui fait désormais figure de modèle au niveau européen. Reconnu pour son expertise et ses compétences en matière de commerce électronique, le CEC a également été sollicité pour participer aux débats et groupes de travail entourant les nouvelles réglementations juridiques nationales comme européennes et s'engage dans des projets et études régionaux.*



© CEC

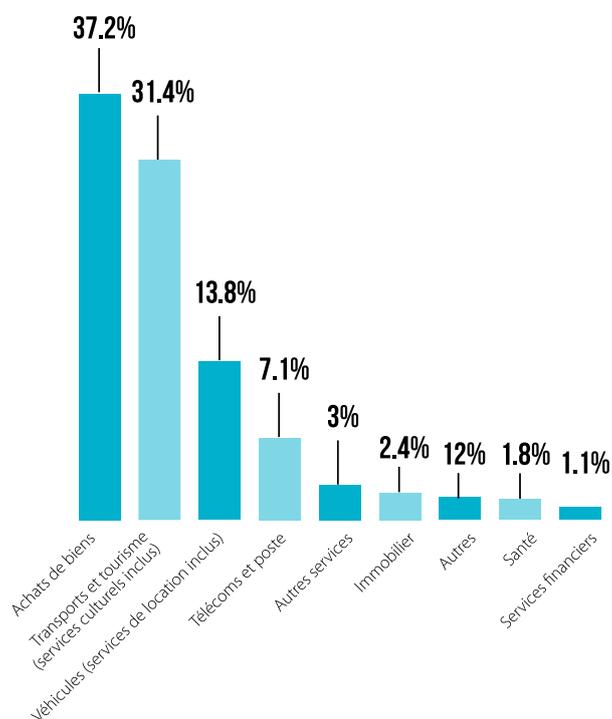
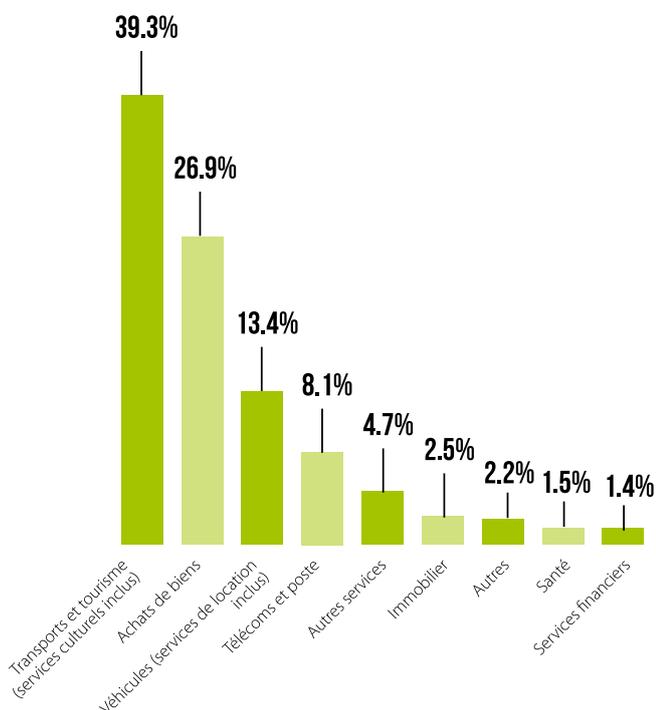
## LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE VU PAR LES CEC FRANCE ET ALLEMAGNE

Compétents pour informer, conseiller et aider les consommateurs français et allemands en litige avec un professionnel européen, ou les consommateurs européens en litige avec un professionnel français ou allemand, les CEC France et Allemagne ont reçu cette année 13191

plaintes transfrontalières dont 4945 litiges ont été traités de A à Z (2078 pour le CEC France, 2867 pour le CEC Allemagne). Les secteurs d'activité les plus litigieux sont pour le CEC France en 2012 les achats de biens (37.2 % de l'ensemble des dossiers traités), suivi du transport et

du tourisme (31.4% des dossiers traités). La part du commerce électronique dans les litiges soumis aux CEC est importante puisque dans presque 70% des litiges, le consommateur a acheté sur Internet. Concernant les achats d'un bien, les consommateurs ont essentiellement

### SECTEURS LITIGIEUX EN 2012





70%

ENVIRON

**DES LITIGES TRAITÉS PAR LES CEC CONCERNENT  
DES CONTRATS SOUSCRITS EN LIGNE.**

rencontré des problèmes de livraison : non-livraison, livraison partielle, colis perdu ou endommagé... Ces litiges se règlent généralement par un accord amiable entre le consommateur et le professionnel. Nombreux sont également les dossiers dans lesquels les consommateurs attendent la prise en charge de la garantie légale en cas d'achat d'un produit défectueux ou non conforme.

Au-delà de la preuve du défaut apparue plus de six mois après l'achat, surtout sur des appareils électroniques par définition assez sensibles, les consommateurs rencontrent parfois une difficulté très pratique. Le cadre imposé par le législateur européen est pourtant clair : le consommateur peut exiger du vendeur la réparation ou le remplacement du produit défectueux dans les deux ans à compter de la livraison sans que des frais supplémentaires ne puissent lui être demandés. Les frais de retour du produit et de renvoi d'un produit neuf ou réparé sont donc en principe à la charge du vendeur. Mais souvent le vendeur refuse de prendre en charge les frais de retour du produit invoquant ses conditions générales de vente qui limitent cette prise en charge aux livraisons effectuées sur son territoire national.

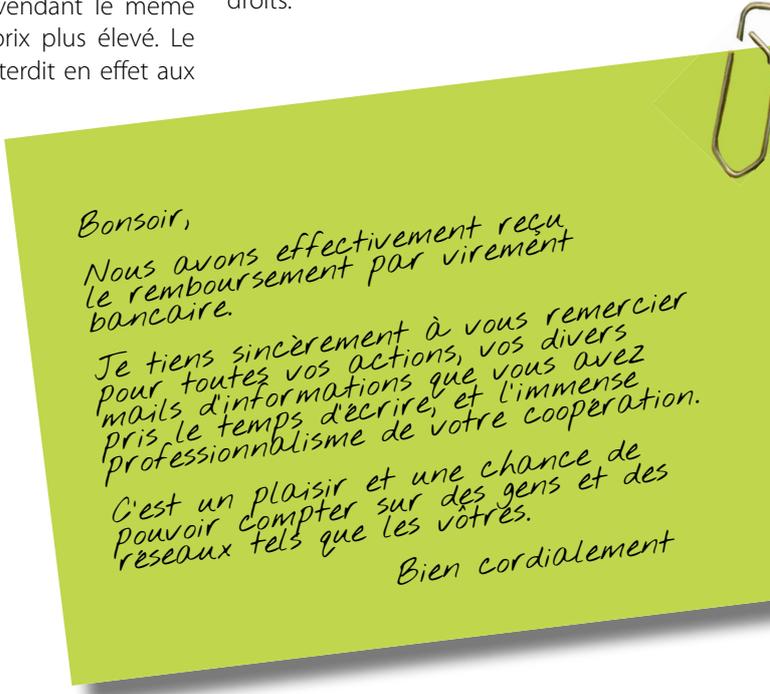
Le rapport du réseau des Centres Européens des Consommateurs « Le marché du commerce électronique européen : les plaintes des consommateurs 2010-2011 », publié en septembre 2012 mettait également en évidence que 56% des plaintes (31.000 par an) reçues par l'ensemble du réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net) en 2010-2011 étaient liées au commerce électronique. La majeure partie des problèmes concernait la livraison (retard, livraison partielle ou non livraison) et la non-conformité par rapport à la commande.

Mais le rapport faisait état d'une

autre problématique : les CEC et les Points de contact dans le cadre de la directive « services » (le CEC France est également Point de contact français pour les consommateurs dans le cadre de cette directive depuis 2010) ont été sollicités à de nombreuses reprises par des consommateurs victimes d'une discrimination géographique. En effet, de nombreux professionnels européens refusent de vendre en ligne au-delà de leurs propres frontières nationales. Le consommateur est parfois redirigé vers une filiale ou un partenaire commercial du vendeur dans son pays de résidence, qui propose le même produit mais à un prix plus élevé. Les consommateurs français souhaitant par exemple acheter un télescope proposé sur le site internet d'un vendeur polonais, sont systématiquement redirigés vers le revendeur français vendant le même télescope mais à un prix plus élevé. Le fabricant du produit interdit en effet aux

distributeurs polonais de vendre à des acheteurs résidant en France. La directive 2006/123/CE du 12 décembre 2006 sur les services dans le marché intérieur prévoit pourtant une obligation de non-discrimination fondée sur la nationalité ou le lieu de résidence. A moins que les tarifs, prix et conditions « soient justifiés par des raisons objectives qui peuvent varier d'un pays à l'autre, telles que les coûts supplémentaires résultant de la distance ou les caractéristiques techniques de la prestation, ou les différentes conditions du marché, telles qu'une demande plus ou moins forte en fonction de la saison, les différentes périodes de vacances dans les États membres et les prix pratiqués par différents concurrents ou les risques supplémentaires liés à des réglementations différentes de celles de l'État membre d'établissement. »

Ce problème de la restriction géographique s'étend également à un nouveau secteur : celui de la consommation par téléchargement. Pour des questions de propriété intellectuelle et de droits d'auteur, il est très souvent impossible de télécharger de la musique, par exemple, sur un site étranger. Même si la Commission européenne a confirmé son intention de trouver une solution pour une gestion collective des droits d'auteur et droits voisins en Europe, à ce jour il n'existe pas de véritable licence communautaire pour l'exploitation de ces droits.



consultez le rapport dans son intégralité (en anglais uniquement) ou son résumé en français sur le site [www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)

## LE MÉDIATEUR EN LIGNE ALLEMAND

### 2012, année de tous les records

Depuis sa création il y a 4 ans, le projet « médiateur en ligne allemand », compétent pour régler les litiges liés au commerce électronique entre un consommateur et un professionnel basé soit l'un, soit l'autre, dans le Land du Bade-Wurtemberg, de la Hesse, de la Bavière ou encore à Berlin, ne cesse de cumuler les succès. Ainsi, rien que pour l'année 2012, les chiffres parlent d'eux-mêmes : 3 nouveaux partenariats et un volume de litiges traités multiplié par 4 en un an (859 cas en 2012).

Aussi, face au défi d'un nombre de litiges toujours plus important, le médiateur en ligne allemand affiche une grande constance dans le traitement de ses dossiers. Depuis 2008, les litiges se résolvent par un accord amiable dans 70 % des cas en moyenne, et ce dans une durée moyenne de traitement d'1.5 mois.

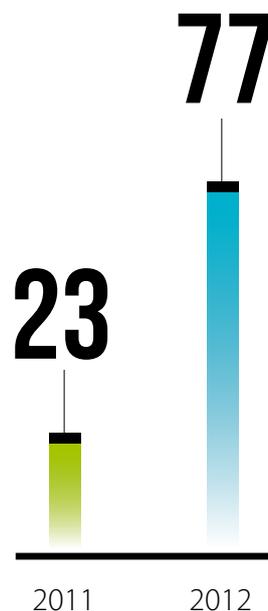
Depuis le printemps 2012, le projet est soutenu par de nouveaux partenaires ce qui permet d'élargir le champ de compétence du médiateur :

- Les Länder de la Bavière et de Berlin
- la société de certification « Trusted Shops », premier partenaire privé.

En 2013, de nouveaux partenaires publics et privés devraient également rejoindre le projet.

Par ailleurs, le médiateur en ligne allemand intéresse particulièrement les médias puisqu'en 2012, 187 articles de presse, reportages TV et radiophoniques ont illustré les missions de ce médiateur, soit une présence dans les médias quadruplée en un an.

#### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CONSOMMATEURS FRANÇAIS AYANT EU RECOURS AUX SERVICES DU MÉDIATEUR EN LIGNE ALLEMAND :



Grâce à une coopération étroite entre les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne, et le médiateur en ligne allemand, ce service peut également aider les consommateurs français en litige avec un cybermarchand basé dans le Bade-Wurtemberg, la Hesse, la Bavière ou à Berlin. En 2012, le médiateur en ligne allemand est intervenu dans 77 dossiers de consommateurs français, contre 23 en 2011.

### PERSPECTIVES 2013

L'Union européenne souhaite rendre les processus de résolution des litiges encore plus simples, rapides et efficaces et s'intéresse notamment au règlement extrajudiciaire en ligne des litiges.

La directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (REL) va en effet imposer la création dans tous les secteurs de la consommation (à l'exception de la santé et de l'enseignement supérieur) d'un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges qui remplissent les critères requis dans les deux recommandations émises par la Commission européenne (indépendance, impartialité, efficacité...).

Ce dispositif sera complété en ce qui concerne les litiges liés à un achat sur Internet, par une mise en réseau des organes de médiations existants. Ainsi le texte sur le règlement en ligne des litiges de consommation (RLLC) prévoit la mise en place d'une plateforme au niveau européen permettant aux consommateurs de soumettre en ligne leur plainte contre un cybermarchand, quelle que soit sa localisation, gratuitement et dans toutes les langues de l'UE. Ils seront ensuite guidés vers le système de règlement du litige le plus adéquat. Le CEC espère que ce texte incitera les Etats membres qui ne disposent pas encore d'un organe de résolution des litiges en ligne, à se doter rapidement d'un tel dispositif.

La transposition de la directive et du règlement européen est planifiée pour 2015 et 2016.

Le médiateur en ligne allemand pour le commerce électronique s'illustre ainsi comme un projet novateur et précurseur puisqu'il s'inscrit déjà dans le cadre de ces nouvelles mesures européennes : ses services sont gratuits, rapides et accessibles en ligne via un formulaire très simple. Les Centres Européens des Consommateurs devraient être sollicités pour aider à la mise en place des dispositifs de REL et RLLC et en 2012, le Centre Européen de la Consommation a participé au groupe d'experts de la Commission européenne à Bruxelles.



## LA DIRECTIVE « DROITS DES CONSOMMATEURS » : UNE PROTECTION DES DROITS DES CONSOMMATEURS UNIFIÉE, À L'ÉCHELLE DE L'UNION EUROPÉENNE

Transposable par les Etats membres avant le 13 décembre 2013, la directive sur les droits des consommateurs (2011/83/UE) a pour but d'accroître la protection des consommateurs dans l'UE en leur assurant les mêmes droits dans tous les pays de l'UE.

Les consommateurs en bénéficieront en particulier dans les achats transfrontaliers, tels que la vente à distance et la vente hors établissements commerciaux. **Le droit de rétractation qui offre la possibilité de renvoyer un bien acheté à distance dans un certain délai, sera par exemple harmonisé : dans les 27 Etats**

**membres de l'UE, le consommateur aura 14 jours à compter de la livraison du bien ou de la conclusion du contrat de service, pour faire jouer son droit de rétractation.**

D'autres règles seront également unifiées et établiront plus de clarté (ex : la règle du « double-clic » au niveau européen) et l'exercice des droits sera facilité (ex : formulaire type de rétractation).

**Notons que le CEC a participé activement aux travaux préparatoires de cette directive à travers les groupes de travail, en France comme en Allemagne.**



© CEC

## LA « RÉVOLUTION » DU DOUBLE-CLIC EN DROIT ALLEMAND : L'IMPACT DE L'EXEMPLE FRANÇAIS

L'un des apports majeurs de la directive européenne sur les droits des consommateurs en matière de e-commerce sera une harmonisation au niveau européen de la règle relative au double-clic. **Dès le 13 décembre 2013 (date limite de sa transposition pour les Etats membres), il sera fait obligation aux cybermarchands européens, en matière de contrats électroniques, d'offrir la possibilité au consommateur de valider sa commande de manière non ambiguë.**

Or, ce dispositif qui existe déjà en France, a connu un essor anticipé en Allemagne. En effet, depuis le 1<sup>er</sup> août 2012, Le Parlement allemand a décidé de créer un « bouton de validation » qui obligent les cybermarchands allemands à afficher sur leur site de manière claire et transparente le prix ainsi que les coûts de livraison de la commande, mais également la durée minimum d'engagement s'il s'agit d'un contrat à reconduction tel un abonnement. Tout contrat conclu

contrairement à ces principes peut être frappé de nullité.

Cette nouveauté en droit allemand s'inspire notamment du droit français qui prévoit qu'un contrat conclu sur internet n'est valable que si le consommateur a validé sa commande via un « double clic ». Le consommateur doit en effet dans un premier temps avoir la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total TTC et de corriger les erreurs éventuelles : il s'agit

du « premier clic ». Puis, si l'internaute décide de poursuivre sa commande, il doit avoir la possibilité de confirmer sa commande par un « second clic » et de conclure ainsi définitivement le contrat électronique qui le lie au cybervendeur.

**Cette spécificité du droit français avait été présentée par le CEC au Ministère fédéral de la Justice lors des travaux préparatoires de la loi allemande sur le « bouton de validation ».**



© CEC

## LES LABELS DU E-COMMERCE, GAGES DE CONFIANCE ?

**Les labels de confiance et de qualité des cybermarchands se sont multipliés récemment dans l'Union européenne. Petits et discrets, ils figurent sur de nombreux sites de commerce électronique. Mais à quelles fins ces labels existent-ils et que garantissent-ils ?**

Mandaté par le Ministère de la consommation du Bade-Wurtemberg, le CEC a mené une étude en 2012. Plusieurs labels certifiant la qualité globale de sites de commerce électronique ont été examinés. En août 2012, Alexander Bonde, Ministre de la consommation du Bade-Wurtemberg, est venu au CEC présenter les conclusions de cette étude : les consommateurs font plus facilement confiance aux cybermarchands qui affichent un label sur leur site, notamment

lorsque le label atteste un contrôle de qualité ou garantit le remboursement automatique d'une commande défectueuse. La prudence reste cependant de mise, les bons et les mauvais labels étant à distinguer. Les consommateurs sont invités à vérifier la finalité des labels et à s'assurer de la certification de chaque cybermarchand.

Le CEC a réalisé un guide en allemand qui présente les 9 labels allemands et européens recommandables.

Les labels de confiance constituant un thème de l'« Agenda Numérique pour l'Europe » de la Commission européenne, le CEC a dressé une liste de critères permettant de distinguer les labels sérieux parmi les nombreux apparus ces dernières années. Cette liste pourrait devenir à terme une base pour un système d'évaluation des labels au niveau européen.



Guide en allemand réalisé par le CEC présentant les labels allemands et européens recommandables

## IT2RHINE 2020 E-COMMERCE

### Répondre au défi du commerce électronique transfrontalier à l'échelle du Rhin Supérieur

*Peu de secteurs se développent aussi rapidement que le commerce électronique. Cependant, si pour une majorité de consommateurs européens, le commerce électronique fait désormais partie de leur quotidien, peu d'internautes s'aventurent au-delà des frontières numériques de leur pays : en effet, malgré l'essor des sites marchands sur le web, l'achat en ligne transfrontalier progresse peu.*

Tel est le constat du projet Interreg IT2Rhine 2020 E-commerce, initié depuis l'été 2012 et qui compte parmi ses partenaires le Centre Européen de la Consommation. Son objectif : dresser un bilan du commerce électronique dans le Rhin Supérieur et impulser une nouvelle dynamique dans les achats transfrontaliers sur Internet. Cette démarche s'inscrit dans une approche aussi bien juridique, technique que pratique. Afin de garantir le succès de cette approche transversale, de nombreux

partenaires français et allemands, aux profils complémentaires sont impliqués dans le projet. Le Centre Européen de la Consommation se concentrera principalement sur les questions liées à la politique de consommation transfrontalière car la confiance du consommateur représente la clef de

voûte d'un modèle de marché unique numérique.

Avec le projet IT2Rhine 2020 E-commerce, la région du Rhin Supérieur a pour ambition de servir d'exemple à l'échelle européenne en répondant justement à certains défis de la stratégie numérique de la Commission européenne.



#### IT2RHINE 2020

#### E-COMMERCE S'ENGAGE ENTRE AUTRES POUR :

- une **charte de qualité unique** pour les cybermarchands, des deux côtés du Rhin ;
- des **actions de sensibilisation** ciblées, des **formations pour consommateurs et professionnels** du Rhin Supérieur, avec de la **documentation bilingue** adaptée aux différents publics.

# EXERCER SES DROITS

Le Centre Européen de la Consommation, grâce à ses services complémentaires, offre un large éventail de services qualifiés pour aider les consommateurs en litige avec un professionnel européen. Les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne ont notamment pour missions d'informer, conseiller les consommateurs et aider à la résolution amiable des litiges transfrontaliers. Les CEC travaillent en étroite collaboration avec les médiateurs européens existants et peuvent également informer les consommateurs, en cas d'échec de la phase amiable, des procédures judiciaires européennes adéquates.



## FAIRE APPEL AUX CENTRES EUROPÉENS DES CONSOMMATEURS

Les CEC France et Allemagne, hébergés par le Centre Européen de la Consommation, appartiennent au réseau européen ECC-Net, créé et cofinancé depuis 2005 par la Commission européenne et les Etats membres. Ils ont notamment pour missions de tenter de résoudre à l'amiable les litiges entre un consommateur et un professionnel établi dans un autre pays de l'UE, en Islande ou en Norvège et de relayer les réclamations des consommateurs européens sur d'éventuels dysfonctionnements du

“  
**LE RÉSEAU COMPREND 29 CENTRES, SOIT UN PAR ETAT MEMBRE, AINSI QU'EN NORVÈGE ET EN ISLANDE**  
 ”

marché intérieur auprès des instances nationales et européennes. Pour cela, ils publient chaque année des rapports communs sur différents thèmes comme le commerce électronique ou les passagers

aériens.

Actuellement, le réseau comprend 29 centres, soit un par Etat membre ainsi qu'en Norvège et en Islande. **Le Centre Européen de la Consommation, qui regroupe les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne, est la seule structure binationale du réseau.**

En 2012, les CEC France et Allemagne ont été impliqués dans plus de 53 % des litiges recensés par le réseau des Centres Européens des Consommateurs.

## MÉDIATION : PLUS FORTE LA COOPÉRATION !

Les CEC ont aussi pour mission de promouvoir la médiation en Europe et travaillent en étroite collaboration avec les médiateurs existants. En 2012, 561 procédures ont été suivies par les CEC. Le médiateur le plus sollicité est le médiateur en ligne allemand (Online Schlichter p. 12) hébergé également par le Centre Européen de la Consommation. Le nombre de consommateurs français qui, grâce à une coopération permanente entre le réseau des Centres Européens des Consommateurs et le médiateur en ligne, ont pu bénéficier des services du médiateur en ligne, a été multiplié par 3.

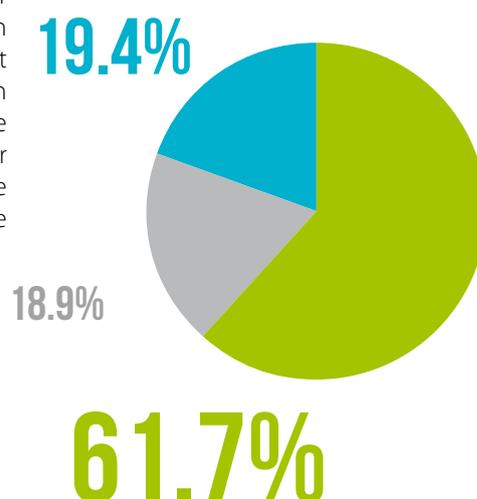
Le CEC France ne peut que regretter de ne pouvoir rendre la pareille à ses voisins d'Outre-Rhin et aux autres consommateurs européens, faute d'un médiateur spécialisé dans le e-commerce en France, depuis la disparition du Forum des droits sur l'Internet

et de son médiateur du Net en décembre 2010.

Le CEC France travaille également en étroite collaboration avec d'autres médiateurs, comme le médiateur SCNF, le médiateur Tourisme et Voyage et espère que l'entrée en vigueur de la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et le règlement en ligne des litiges de consommation permettra de développer la médiation en France comme en Europe et sera le signe d'une évolution vers une protection moderne du consommateur.



### LES PROCÉDURES DE MÉDIATION SUIVIES PAR LES CEC



## PROCÉDURES EUROPÉENNES SIMPLIFIÉES : ENCORE ET TOUJOURS DES DIFFICULTÉS PRATIQUES

Quels sont les recours si les démarches amiables ont échoué ? En cas de litige transfrontalier, chaque citoyen de l'UE doit pouvoir facilement faire valoir ses droits en justice, même lorsque le montant en jeu est minime. Pour cela, deux procédures judiciaires simplifiées existent : l'injonction de payer européenne et la procédure européenne de règlement des petits litiges.

**Dans son rôle d'observatoire du marché européen, le Centre Européen de la Consommation a mené une enquête en 2011 et participé en 2012 à un rapport du réseau des CEC sur ces deux procédures. L'objectif de ces études est de relever les difficultés rencontrées dans la pratique par les « usagers » de ces procédures simplifiées et de proposer des solutions innovantes. Les résultats de l'étude ont montré qu'il existe une fois de plus, un réel décalage entre la théorie et la pratique.**

Les procédures sont encore méconnues de la majorité des consommateurs et des tribunaux. Plusieurs consommateurs ont obtenu gain de cause mais pour y parvenir ont dû relever des obstacles importants. Une assistance pratique fournie aux consommateurs par un point de contact dans



chaque Etat membre de l'UE, travaillant en coopération, apparaît comme indispensable. Une formation continue des tribunaux compétents pour traiter ces demandes s'avère également primordiale.

Ainsi, en 2013, les CEC se verront confier une nouvelle mission par la Commission européenne : informer le consommateur sur les procédures européennes judiciaires

simplifiées existantes, à savoir l'injonction de payer européenne et la procédure européenne de règlement des petits litiges.

Par ailleurs, les CEC France et Allemagne continueront leur étroite coopération avec le réseau judiciaire européen en matière civile et commerciale et la Direction Générale Justice de la Commission européenne afin d'œuvrer pour une meilleure information sur ces procédures au grand public.

Madame, monsieur,  
je tenais à vous remercier pour votre aide  
et les courriers envoyés à la société ✓.  
j'ai porté mon cas au Tribunal de  
Barcelone et j'ai obtenu réparations.  
1100 eur en + des 197 eur initialement  
versés  
La procédure de règlements des petits  
litiges (-de 2000 eur) fonctionne, il faut  
aller jusqu'au bout ...  
vos courriers ont été très importants et  
ont démontré que j'avais essayé de  
trouver un compromis  
Merci beaucoup

# TOURISME ET VOYAGES

Réserver un voyage sur un site allemand, acheter des billets d'avion auprès d'une compagnie espagnole, louer un véhicule en Italie... Le tourisme n'a pas de frontières. Le Centre Européen de la Consommation le sait bien car il traite chaque année de nombreux litiges dans ce secteur, notamment via les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne. En 2012, il s'est engagé pour une meilleure information et application des droits des passagers aériens notamment.



## VOYAGEZ MALIN GRÂCE AUX CENTRES EUROPÉENS DES CONSOMMATEURS FRANCE ET ALLEMAGNE !

Le tourisme est l'un des secteurs d'activité les plus litigieux traités par les CEC France et Allemagne en 2012. Il représente plus de 30 % des dossiers traités par le CEC France et près de 40 % pour le CEC Allemagne. Les problèmes liés aux droits des passagers aériens constituent une grande partie de ces litiges (52,93 % pour la France et 47,58 % pour l'Allemagne). Les problèmes sont de toute sorte : annulation de vol, retard de vol sans assistance offerte, refus d'embarquement injustifié, bagages perdus ou endommagés...

Afin d'informer les consommateurs de leurs droits en tant que passagers aériens, les CEC ont mené plusieurs actions en 2012. Une rubrique sur leur site Internet dédiée aux voyages en avion a été créée, informant les consommateurs sur leurs droits en cas d'annulation ou retard de vol, de refus d'embarquement, de perte, vol ou retard des bagages et donnant des conseils pratiques pour réserver un voyage ou pour agir à la suite d'un voyage qui se serait mal passé. De nombreuses compagnies aériennes ayant fait faillite en 2012, les CEC, via leur site Internet, ont également informé les consommateurs sur les procédures de liquidation de ces compagnies et conseillé sur les démarches à suivre.

Une brochure d'information a été réalisée pour expliquer simplement et de façon concise les droits aux passagers aériens. Le 4 juillet 2012, une action d'informations a été menée dans 24 aéroports en Europe. A l'aéroport de Vienne, Prague

ou Bruxelles étaient présents les Centres Européens des Consommateurs du pays. A Paris, à l'aéroport Charles de Gaulle, les juristes du CEC France ont répondu aux questions des passagers en transit et les ont conseillés dans leurs démarches. Cette campagne d'informations organisée en collaboration avec la Commission européenne avait pour but d'informer les passagers aériens sur leurs droits mais également de leur montrer comment les exercer.

Les CEC constatent en effet souvent que **beaucoup de compagnies aériennes sont encore bien frileuses quant il s'agit de verser une indemnisation**, notamment en cas de retard de vol, et ce malgré les arrêts de la Cour de justice de l'Union européenne (  page 18).

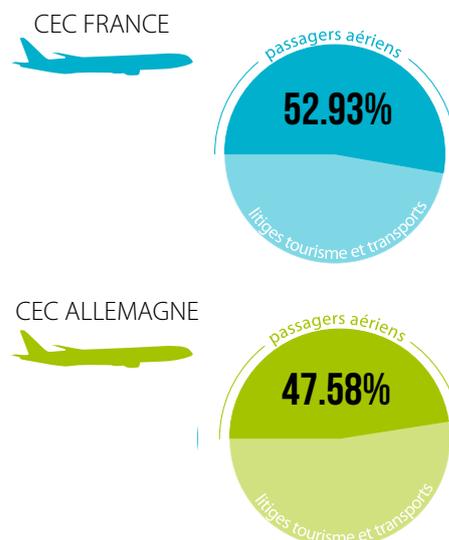
Afin d'optimiser le traitement de ces plaintes, les CEC se sont intéressés en 2012 à la médiation dans l'UE car **recourir à un médiateur dans ce secteur est plus simple, moins onéreux, confidentiel et plus rapide qu'une action en justice**.

Le rapport du réseau des Centres Européens des Consommateurs sur la médiation dans le secteur des passagers aériens au sein de l'UE démontre cependant que les **systems de médiation sont très différents d'un pays à un autre**. En France par exemple, le Médiateur Tourisme et Voyage, créé en 2011 par les professionnels du tourisme réunis dans trois organismes (FNAM, SNAV, CETO), ne peut en principe intervenir que dans les litiges impliquant un membre

de ces organisations (Air France KLM, TUI France ou Club Méditerranée par exemple).

Enfin, les CEC ont participé à plusieurs colloques et conférences sur les droits des passagers aériens comme la conférence organisée par le Comité économique et social européen et la Commission européenne, à Bruxelles le 30 mai 2012. Leur expérience et leur expertise dans ce domaine, reconnu par les autorités nationales comme européennes, ont permis de riches débats notamment sur les améliorations nécessaires dans le règlement européen 261/2004. Les CEC France et Allemagne suivront avec grand intérêt les travaux de révision prévue en 2013.

### LITIGES TRAITÉS EN 2012 RELEVANT DES DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS



Consultez le rapport sur la médiation dans le secteur des passagers aériens dans son intégralité (en anglais) ou lire le résumé en français sur [www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)

En 2012, le Centre Européen de la Consommation a suivi attentivement l'évolution des règles juridiques européennes dans le domaine du tourisme afin d'informer les consommateurs de leurs nouveaux droits.

## DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS : UNE INDEMNISATION À PARTIR DE 3 HEURES DE RETARD !

Les passagers aériens, victimes d'un retard de vol de 3 heures ou plus, ont droit à une indemnisation forfaitaire identique à celle prévue en cas d'annulation de vol. La décision du 23 octobre 2012\* de la Cour de Justice de l'Union européenne (CJUE) confirme pour la seconde fois que l'indemnisation forfaitaire prévue pour les annulations de vol dans le règlement européen s'applique aussi aux retards de vol. Les droits des passagers aériens s'en trouvent renforcés. Ainsi, en cas de retard de vol de 3h ou plus sur l'heure d'arrivée initialement prévue, les passagers ont droit à une indemnisation dont le montant est établi en fonction de la distance de vol parcourue et la durée du retard. (Pour plus de détails, consultez l'article sur notre site internet).

Attention cependant, cette indemnisation ne sera pas due si la compagnie peut prouver que le retard est dû à des

“  
**LES COMPAGNIES  
DOIVENT ASSISTANCE  
AUX PASSAGERS  
VICTIMES  
D'ANNULATION  
OU DE RETARD DE VOL**  
”

circonstances extraordinaires « qui n'auraient pas pu être évitées (...), qui échappent à la maîtrise effective du transporteur aérien ». Il peut s'agir de conditions météorologiques difficiles (tempête de neige, inondations...), des catastrophes naturelles (éruption d'un

volcan, séisme..) ou la grève dans certaines conditions.

En plus de l'indemnisation forfaitaire, les compagnies doivent assistance aux passagers victimes d'annulation ou de retard de vol, c'est-à-dire prendre en charge leurs frais de repas, boissons, télécommunications et hébergement si nécessaire, que ces incidents de vol soient dus ou non à des circonstances extraordinaires.

**Le CEC se réjouit de cette décision qui vient renforcer et clarifier les droits des passagers aériens. L'association souhaite que ces nouveaux droits soient repris lors de la révision du règlement 261/2004.**

\* Arrêt dans les affaires jointes C-581/10 Nelson e.a. / Deutsche Lufthansa AG et C-629/10 TUI Travel e.a. / Civil Aviation Authority.

## PASSAGERS MARITIMES : VOUS AVEZ AUSSI DES DROITS !

Après l'aérien et le ferroviaire, les passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure bénéficient désormais d'une protection étendue. Le 18 décembre 2012 est entré en vigueur le règlement européen 1177/2010 prévoyant un droit à assistance et à indemnisation en cas d'annulation ou retard de bateau.

En cas d'annulation ou de retard supérieur à 1h30 à la destination finale, les passagers ont droit :

- Au réacheminement ou au remboursement du prix du billet ;
- Une assistance qui consiste pour le transporteur à offrir des collations,

repas et rafraîchissements en suffisance compte tenu du délai d'attente. Si un séjour d'une nuit ou plus devient nécessaire, le transporteur offre en plus gratuitement un hébergement dont le prix peut être limité à 80€ par nuit et jusqu'à un maximum de 3 nuits. Le transporteur couvrira également le transport entre le terminal portuaire et le lieu d'hébergement.

- Une indemnisation équivalente à 25% ou 50 % du prix du billet en fonction de la durée du voyage et du retard subi à l'arrivée.

### Exception :

Le transporteur n'est pas tenu de prendre en charge un hébergement ou de verser l'indemnisation si l'annulation ou le retard sont dues à des conditions météorologiques compromettant la sécurité du trajet ou en cas de circonstances extraordinaires qui n'auraient pu être évitées.

**Le CEC observera en 2013 l'application des règles prévues dans ce règlement européen par les transporteurs maritimes.**

## FAILLITE DES COMPAGNIES AÉRIENNES : LES CONSOMMATEURS SONT-ILS PROTÉGÉS ?

**En 2012, de nombreuses compagnies aériennes européennes (Malev, Spanair, Air Finland, Cimber Sterling...) ont fait faillite, laissant en déshérence des milliers de passagers.**

### Que faire en cas de faillite d'une compagnie aérienne ?

Le consommateur bloqué à l'aéroport pour cause de faillite de sa compagnie aérienne ne peut que déclarer sa créance auprès du liquidateur nommé par le tribunal pour espérer obtenir le remboursement de ses billets. La difficulté est de connaître les coordonnées du liquidateur, surtout lorsque la procédure judiciaire a lieu dans un autre Etat membre de l'Union européenne.

Grâce au réseau des Centres Européens des Consommateurs, le CEC France peut recueillir auprès de ses collègues européens des informations sur la procédure de liquidation dans le pays concerné et les coordonnées du liquidateur à contacter.

Dans le cas Malev, le CEC Hongrie a diffusé dès février 2012 l'information au sein du réseau et communiqué les démarches à entreprendre, les délais à respecter, les coordonnées du liquidateur à contacter, traduit le formulaire de déclaration de créance en anglais... Le CEC France a également rappelé aux consommateurs les éventuelles démarches à entreprendre auprès de leur banque si les billets d'avion annulés avaient été payés par carte bancaire.

Mais malgré tout, les chances pour les consommateurs d'être remboursés en cas de faillite des compagnies aériennes sont faibles voire nulles. Compte tenu du nombre de faillites relevées en 2012, un fonds de garantie paraît plus que nécessaire.

### Que fait l'Europe pour les passagers aériens victimes de faillite des compagnies aériennes ?

Alors que la directive européenne 90/314 du 13 juin 1990 relative aux voyages,

vacances et circuits à forfait prévoit que les agences de voyages ont l'obligation de disposer d'une garantie financière auprès d'un établissement d'assurance permettant le « remboursement des fonds reçus au titre des prestations touristiques » et « de couvrir les frais de rapatriement éventuel », un tel régime n'existe pour l'instant pas pour les « vols secs ».

La Commission européenne réfléchit à étendre éventuellement la couverture fournie par cette directive aux passagers aériens réservant des forfaits « dynamiques » (c'est-à-dire des voyages (transport, hébergement...) assemblés par les consommateurs, à partir d'un ou plusieurs sites Internet). Les consommateurs seraient ainsi protégés en cas de faillite ou d'insolvabilité de la compagnie aérienne.

**Le Centre Européen de la Consommation soutient cette initiative et souhaite à l'avenir que tout billet d'avion acheté par un consommateur soit assuré par un fonds de garantie en cas de liquidation : billet sec, forfait dynamique ou voyage à forfait.**

## TOUS UNIS CONTRE UNISTER

**« Comparez, réservez et économisez en un clic ! », voici la promesse de vol24.fr, plateforme du groupe Unister, spécialisée dans la vente sur internet de prestations de voyage.**

Depuis novembre 2011, le Centre Européen de la Consommation, via les services des CEC France et Allemagne a enregistré plus de 500 plaintes à l'encontre de la société Unister. Les forums sur internet traduisent le mécontentement des consommateurs, de plus en plus nombreux à faire valoir leurs droits, que ce soit en Allemagne, en France voire dans d'autres pays européens où cette société est présente.

Compte tenu du nombre de réclamations reçues, le CEC a procédé, dès juin 2012, à une analyse juridique approfondie des conditions générales et des pratiques commerciales du site vol24.fr, autour des questions suivantes : quels sont les problèmes soulevés par les consommateurs ? Les réclamations sont-elles jus-

tifiées ? Unister respecte-t-elle les règles du droit de la consommation ? L'analyse se fondait également sur différentes simulations de réservation de voyages faites par le CEC, sur les plaintes reçues par les consommateurs dénonçant les pratiques commerciales de cette société et sur les dossiers transmis au service juridique de la société qui n'ont abouti à aucune solution satisfaisante pour le consommateur. En juin 2012, le CEC a communiqué l'ensemble des griefs à la société Unister afin qu'elle procède à la mise en conformité de son site avec le droit français. Suite à de nombreuses correspondances avec le cabinet d'avocats mandaté à cet effet, la société a effectué plusieurs améliorations dont la mise en œuvre a été particulièrement difficile.

Cependant, malgré les différentes relances adressées à la société, le CEC n'a pas pu constater une amélioration dans le traitement des plaintes des consommateurs. En octobre 2012, Le CEC a définitivement classé la phase

amiable, commencée le 25 juin dernier considérant que ce dossier relève désormais d'une phase contentieuse pour faire respecter le droit français. Une étude a été rédigée dans ce but présentant les manquements constatés dans les conditions générales et les pratiques pas toujours commerciales de vol24.fr.

Devant l'ampleur du phénomène, le CEC a effectué un signalement aux autorités publiques nationales et européennes et s'est rapproché des organisations de consommateurs françaises et allemandes afin de coordonner les actions à mener. Parallèlement, le 12 décembre 2012, plusieurs personnes dont le PDG d'Unister, Thomas Wagner, ont été mis en examen dans le cadre d'une enquête pour fraude fiscale, vente non autorisée d'assurance et non-paiement de la taxe d'assurance.

Affaire à suivre en 2013...

# SANTÉ

**Le Centre Européen de la Consommation s'est engagé en 2012 pour une meilleure information et application des droits des patients dans l'UE à travers différents projets transfrontaliers.**



## PROJET RÉGIONAL : MISE EN PLACE D'UNE ZONE ORGANISÉE D'ACCÈS AUX SOINS TRANSFRONTALIERS (ZOAST) DANS L'EURODISTRICT STRASBOURG-ORTENAU

*En tant que zone pilote transfrontalière, l'Eurodistrict souhaite impulser des projets concrets de coopération sanitaire franco-allemande, qui permettront aux citoyens français et allemands de cet espace géographique d'accéder plus facilement aux soins disponibles dans le pays voisin.*

### Faciliter les soins ambulatoires et hospitaliers dans l'Eurodistrict

En ce qui concerne les soins hospitaliers, l'idée de coopération est motivée par la proximité des équipements médicaux situés de part et d'autre du Rhin, ainsi que par les possibilités de complémentarités identifiées. Pourquoi attendre 2 mois pour passer un IRM à Strasbourg alors que le même examen est possible immédiatement à Kehl avec du personnel soignant francophone?

Mais la mobilité transfrontalière des patients se traduit aussi par la multiplication des soins ambulatoires (consultations chez un médecin généraliste ou spécialiste, chirurgie ambulatoire), pour lesquels une simplification des règles de prise en charge par les caisses d'assurance maladie s'avère nécessaire.

### Faire de l'Eurodistrict une ZOAST

En tant qu'expert juridique des questions de santé en Europe, le Centre Européen de la Consommation a été mandaté par l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau pour faire une étude en 2012 sur l'état actuel de l'offre de soin et les besoins de coopération médicale transfrontalière au sein de son périmètre géographique. L'objectif de cette étude était d'élaborer un concept de création d'une ZOAST, en s'inspirant du modèle existant à la frontière franco-

belge, particulièrement dynamique dans le secteur de la coopération sanitaire transfrontalière, tout en l'adaptant aux spécificités locales.

“  
**POURQUOI ATTENDRE  
2 MOIS POUR UN IRM  
À STRASBOURG QUAND  
LE MÊME EXAMEN  
EST RÉALISABLE  
IMMÉDIATEMENT À  
KEHL?**  
”

### Un intense travail d'analyse et de proposition réalisé en 2012

Le CEC a ainsi rencontré plus de 50 interlocuteurs, organisé 25 réunions de travail, envoyé un questionnaire à 51 cliniques françaises et allemandes de l'Eurodistrict (avec un taux de participation de 67%), mené des discussions fructueuses avec les 5 principaux hôpitaux (ou groupes hospitaliers) de l'Eurodistrict, à savoir les HUS, l'Ortenau Klinikum, les 3 Cliniques de Strasbourg, le Groupe Hospitalier Saint Vincent et le Centre de Lutte Contre le Cancer Paul Strauss.

Ce travail a permis de dresser un état des lieux complet du paysage sanitaire de l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau et de démontrer qu'en dépit d'une offre de soins globalement satisfaisante des deux côtés du Rhin, il existe de part et d'autre des lacunes qui pourraient être comblées

par des coopérations transfrontalières.

### Identification d'une dizaine de projets de coopérations sanitaires transfrontaliers

L'un des projets les plus intéressants consisterait à mutualiser l'achat, l'entretien et l'utilisation des équipements lourds dans les secteurs de l'imagerie médicale et de la radiothérapie (notamment les IRM et les PET-Scan). Ce projet a de nombreux avantages : il est immédiatement transposable, il assure un flux de patient dans les deux sens (CUS/Ortenau) et surtout il apporte une réelle plus-value, tant au niveau de la qualité de prise en charge des patients que des économies budgétaires réalisables (avec des appareils pouvant coûter plusieurs millions d'euros à l'achat).

### L'objectif en 2013 : Mise en œuvre et suivi des projets de coopération identifiés

Le rapport rédigé par le CEC doit permettre aux responsables politiques et administratifs de prendre les mesures adéquates permettant d'encourager la mobilité des patients et d'optimiser l'utilisation des équipements techniques et compétences médicales disponibles sur le territoire de l'Eurodistrict, par des coopérations transfrontalières pertinentes tenant compte de l'existant, au service des patients et des praticiens de notre région. La création d'un organisme coordonnateur tel qu'un Observatoire Transfrontalier de la Santé – comme il en existe dans toutes les autres zones frontalières qui comptent des coopérations sanitaires – sera sans doute une piste à creuser.

## ETUDE COMPARATIVE SUR LES PRIX DES MÉDICAMENTS EN ZONE FRONTALIÈRE FRANCO-ALLEMANDE

*Doliprane, aspirine, pilules contraceptives... Il existe des milliers de médicaments sur le marché français et tout autant en Allemagne. Mais de quel côté du Rhin le prix demandé pour un médicament est-il le plus avantageux ? Les prix varient-ils d'une pharmacie à une autre ?*

Pour aider le consommateur à faire son choix, le CEC a mené au cours de l'été 2012, une vaste enquête sur les prix des médicaments en France et en Allemagne, en prenant appui sur les prix pratiqués

par une quarantaine d'officines situées à Kehl et à Strasbourg, villes frontalières. En tout, plus de 150 médicaments dont 22 génériques ont été comparés à la loupe en distinguant les médicaments remboursés des non remboursés, totalement ou partiellement. **Et les résultats sont sans appel : les médicaments sont bien moins chers en France.** Le prix peut varier du simple au triple entre les deux rives du Rhin. A titre d'exemple, quand une Française dépense 9,95 € pour la pilule contraceptive Yasmine, sa voisine

allemande achète cette même pilule à 43,87 €.

Outre des tableaux de prix comparatifs, l'étude propose une analyse détaillée des politiques de prix des médicaments en France et en Allemagne, et essaye d'apporter des explications aux différences de prix constatées.

Cette étude faisait suite à une première enquête similaire effectuée en 2005. Tous les résultats ont été publiés en octobre 2012 sur le site du CEC.

## INFORMATION SUR LES DROITS DES PATIENTS DANS L'UE

*Accident pendant ses vacances en Espagne, soins dentaires en Pologne, achat de médicaments de l'autre côté de la frontière... De moins en moins de citoyens hésitent à franchir les frontières et profiter du marché unique pour se faire soigner dans un autre pays de l'UE.*



Brochures d'information à destination des patients français et allemands

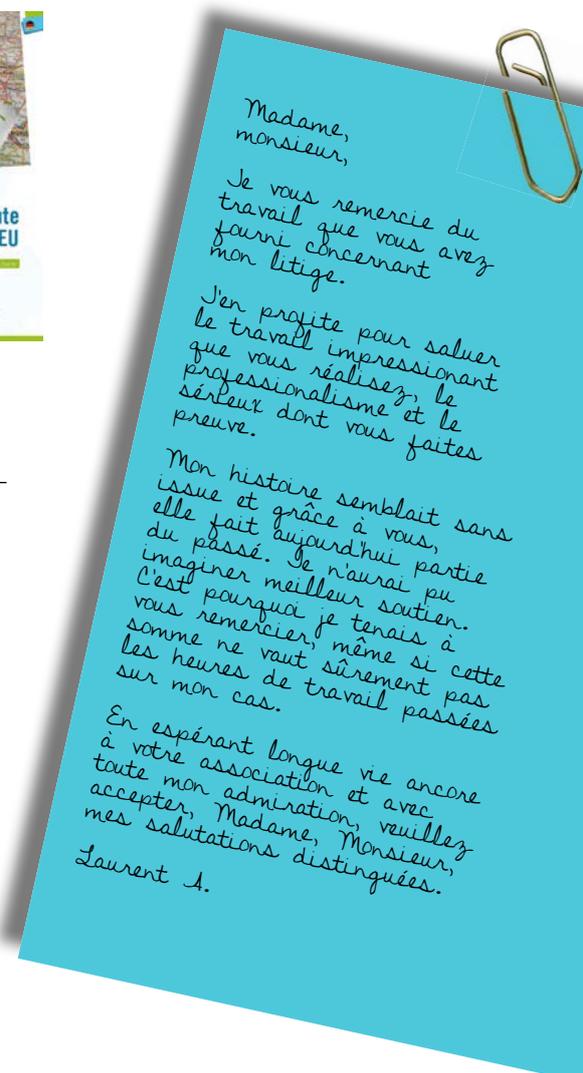
## PROJET DU CEC ALLEMAGNE

Les citoyens sont généralement mal informés sur leurs droits en matière de santé transfrontalière : quel est le coût d'une consultation chez un médecin étranger ? Quelles sont les démarches à entreprendre si je décide de me faire soigner dans un autre pays de l'UE ?

Pour répondre à toutes ces questions, le Centre Européen des Consommateurs Allemagne a créé une toute nouvelle rubrique « santé » sur son site internet avec de nombreux conseils et informations en allemand sur les droits des patients dans l'UE : [www.eu-verbraucher.de/gesundheit](http://www.eu-verbraucher.de/gesundheit).

## BROCHURES

Le Centre Européen de la Consommation s'est également engagé pour une meilleure information des droits des patients dans l'UE. Il a réalisé une brochure en deux langues donnant informations et conseils aux patients français et allemands qui souhaiteraient se faire soigner dans un autre pays de l'UE. Cette brochure est librement téléchargeable sur le site de l'association.



# PROJET FRANCO-ALLEMAND « JEUNES CONSOM'ACTEURS DANS LE RHIN SUPÉRIEUR »

## Les jeunes connaissent-ils leurs droits en tant que consommateurs européens ?

Quelles informations divulguent-ils sur Internet et les réseaux sociaux ?

Comment concilier consommation et développement durable ?

Afin de les aider à devenir des consommateurs européens responsables, le Centre Européen de la Consommation est à l'initiative d'un projet franco-allemand intitulé « Jeunes Consom'acteurs dans le Rhin Supérieur ».

Validé par le comité de suivi du programme INTERREG IV Rhin Supérieur le 19.06.2012, le projet durera au minimum 3 ans.



## CONTEXTE ET OBJECTIFS

Avec l'essor du commerce électronique, les consommateurs sont de plus en plus nombreux à acheter sur des marchés étrangers, au sein de l'Union européenne, notamment en région frontalière. Si, les jeunes sont une cible privilégiée pour toute entreprise commerciale, ils constituent le groupe sociodémographique qui connaît le moins bien le droit de la consommation en Europe.

Leur information, voire leur éducation en la matière devient donc primordiale.

### Les objectifs du projet sont multiples :

- Informer les jeunes dans les secteurs de la consommation qu'ils prennent de plus en plus (téléphonie, voyage, shopping),
- Leur faire prendre conscience des risques liés à la publication et à la

diffusion des données personnelles sur internet et favoriser une utilisation appropriée et responsable des nouveaux outils de communication,

- Les sensibiliser à une citoyenneté écologique,
- Les encourager à apprendre la langue du voisin.



Conférence de lancement du projet Jeunes consom'acteurs dans le Rhin Supérieur, le 22 janvier 2013 à Strasbourg

# LE PROJET : DES INTERVENTIONS SCOLAIRES BILINGUES GRATUITES + UN SITE WEB POUR LES JEUNES !

Pour s'adresser aux jeunes français et allemands, deux actions ont été mises en place : un site internet interactif et des interventions bilingues et gratuites dans des écoles allemandes et françaises de l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau et du Bade-Wurtemberg.

Outre une présentation du projet et de ses objectifs, le site internet [www.weareconsumers.eu](http://www.weareconsumers.eu) inauguré le 22 janvier 2013, permet aux jeunes de tester leurs connaissances en ligne sur des thèmes qu'ils pensent bien connaître : le téléphone portable, les voyages et le shopping. Ce site leur donne également des conseils pour devenir des consommateurs en achetant responsable et en utilisant de façon appropriée les nouveaux moyens de communication. Il les informe aussi de leurs droits dans des situations de la vie de tous les jours : retard de train, annulation de vol, téléphoner à l'étranger, acheter sur le Net...

Les interventions scolaires, bilingues et gratuites, assurées par une équipe franco-allemande ont pour objectifs

d'informer les jeunes sur leurs droits de consommateurs européens d'une façon interactive et dynamique à travers des quiz, jeux de rôle, débats et discussions.

Les interventions ont débuté en février 2013, les 6 premiers mois du projet ayant été dédiés à la création du contenu des interventions, à la conception et réalisation d'une identité

visuelle pour le travail de communication, aux rencontres avec les partenaires ainsi qu'à la préparation de la conférence de lancement, qui a eu lieu à Strasbourg le 22 janvier 2013, à l'occasion du 50ème anniversaire du Traité de l'Élysée.



L'équipe du projet : Elphège Tignel, Christian Tiriou, Ingeborg Rose

## FINANCEMENTS + COOPÉRATIONS

Ce projet, porté par le Centre Européen de la Consommation est cofinancé par l'Union européenne, le ministère de la Culture, de la jeunesse et des sports du Bade-Wurtemberg, le ministère de la consommation du Bade-Wurtemberg, l'Office franco-allemand pour la jeunesse, l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau et le CEC lui-même.

Il est réalisé en collaboration avec l'Institut National de la Consommation, l'académie de Strasbourg et la Chambre de Consommation d'Alsace.

Une convention de partenariat avec le projet watch your web de la Fachstelle für internationale Jugendarbeit der Bundesrepublik Deutschland a également été signée.



La page d'accueil du site web [www.weareconsumers.eu](http://www.weareconsumers.eu)



Pour plus d'informations sur le projet :  
[www.weareconsumers.eu](http://www.weareconsumers.eu)

# À LA RENCONTRE DU PUBLIC

Grâce à son expertise, le Centre Européen de la Consommation est régulièrement sollicité pour intervenir dans des conférences sur différents thèmes de la consommation en Europe. Il participe par ailleurs à de nombreuses manifestations tout au long de l'année pour pouvoir présenter au grand public ses activités, ses missions ainsi que les droits dont disposent les consommateurs en Europe.



## MANIFESTATIONS ET CONFÉRENCES

Au cours de l'année 2012, le Centre Européen de la Consommation a participé à près d'une centaine de manifestations et conférences en France comme en Allemagne.

Tour d'horizon :

- // La semaine de l'Europe à Stuttgart, le 4 mai 2012 ;
- // Portes ouvertes du Parlement européen à Strasbourg, le 20 mai 2012 ;
- // Conférence sur les droits des passagers aériens, à Bruxelles, le 30 mai 2012 ;
- // Jury au concours Jeunes Testeurs



Ludwigsburg, le 22/09/2012 © CEC

organisé par l'Institut national de la consommation à Paris, le 26 juin 2012 ;

- // Forum franco-allemand du citoyen à Ludwigsburg, le 22 septembre 2012 à l'occasion des 50 ans du Traité de l'Élysée ;
- // Colloque sur « La protection du consommateur transfrontalier – Le marché des possibilités » à Fribourg, le 27 et 28 septembre 2012 ;
- // La semaine du marché intérieur à Aalen le 16 octobre 2012 ;
- // Le « European Civil Justice Day » à Magdeburg, le 25 octobre 2012.

## FORMER POUR INFORMER

A l'invitation de plusieurs institutions, le CEC est intervenu dans plus de cinquante colloques et conférences sur différents thèmes de la consommation en Europe.

### // Auprès des professionnels :

- Colloque IFURTA « Transport aérien et tourisme » à Aix-en-Provence, le 25 mai 2012 ;
- Conférence "Entretiens européens de la Délégation des Barreaux de France: Droit européen de la Consommation" à Bruxelles le 23 mars 2012 ;
- Rencontre avec le service juridique de l'Assurance Crédit Mutuel, à Kehl le 16 octobre 2012 ;
- Congrès de la Fédération des

établissements hospitaliers & d'aide à la personne « Le secteur Privé Non Lucratif face aux défis européens », à Strasbourg, le 19 décembre 2012.

### // Auprès des étudiants :

- Intervention auprès des étudiants du Magistère franco-allemand de Strasbourg, le 26 janvier 2012 ;
- Participation au Forum des métiers et Masters du droit à Strasbourg, le 10 février 2012 ;
- Intervention à la conférence organisée par l'université de Strasbourg et le CNRS sur le thème « les difficultés de la coopération transfrontalière: le e-consommateur confronté à

la déterritorialisation du droit », à Strasbourg, le 19 octobre 2012 ;

- Intervention auprès des étudiants en droit de l'université de Besançon, le 22 octobre 2012.

### // Journalistes et autres CEC :

- Rencontre avec les journalistes de « European Journalism Center » de Bruxelles, en présence de Mme Houtmann, chef de la Représentation en France de la Commission européenne, le 11 septembre 2012 à Kehl ;
- Visites d'études à Kehl avec les Centres Européens des Consommateurs Danemark, République Tchèque, Finlande, Italie, le 29/30 octobre, et Royaume-Uni, le 13/14 décembre 2012.

## PERMANENCES IMMOBILIÈRES

Déménager, vendre, acheter ou louer un bien immobilier sont des actes importants dans la vie des citoyens. Lorsque la dimension frontalière s'y ajoute, les consommateurs ont besoin d'une intervention complète et qualifiée afin de prendre leur décision en connaissance de cause car le changement de système

juridique d'un pays à l'autre peut avoir des conséquences importantes sur la fiscalité immobilière par exemple. Afin de répondre au mieux aux questions de nombreux français et allemands qui souhaitent déménager dans l'autre pays, le CEC organise dans ses locaux, une fois par mois, des permanences immobilières

avec des notaires et conseillers fiscaux français et allemands. L'année 2012 a de nouveau été synonyme de succès : plus de 120 personnes ont pu rencontrer gratuitement et individuellement les experts de l'immobilier afin de prendre la bonne décision quant à leur situation individuelle et leurs projets personnels.



Retrouvez en ligne l'agenda de nos manifestations :  
[www.cec-zev.eu/fr/evenements/notre-agenda](http://www.cec-zev.eu/fr/evenements/notre-agenda)

# ADMINISTRATION, FINANCES ET ÉQUIPE

## LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION EN 2012

### Une gouvernance européenne, franco-allemande et une implication politique nationale et régionale.

En confiant la présidence du Conseil d'administration franco-allemand à deux députés européens, à Andreas Schwab et Michèle Striffler tout en élisant en son sein, des administrateurs d'horizons politiques variés mais représentant les partenaires nationaux et régionaux de l'association, tout en garantissant des activités résolument tournées en faveur du consommateur grâce l'expertise des organisations consoméristes, les membres de l'association ont par ce choix opéré un partage des responsabilités associatives équilibrées et représentatives.



© CEC

de gauche à droite : Jacques Bigot, Elvira Drobinski-Weiss, Martine Mérieau, Andreas Schwab, Michèle Striffler, Francis Amand, Marie-José Fignier, Ulrike von der Lühne et Rainer Stumm

#### ANDREAS SCHWAB (Président),

Député européen

#### MICHÈLE STRIFFLER (Vice-Présidente),

Députée européenne

#### ELVIRA DROBINSKI-WEISS

Députée allemande au Bundestag

#### JACQUES BIGOT

Président de la Communauté Urbaine de Strasbourg

#### FRANCIS AMAND

Président du Conseil d'administration de l'Institut national de la consommation

#### MARIE-JOSÉ FIGNIER

Présidente de la Chambre de Consommation d'Alsace

#### ULRIKE VON DER LÜHE

Directrice Générale de la Verbraucherzentrale Rhénanie-Palatinat

#### RAINER STUMM

Avocat franco-allemand

## LES MEMBRES DU COMITÉ DE SUIVI EN 2012

#### JACQUES BIGOT (Président)

#### JÜRGEN MAIER (Vice-Président)

#### DR. GÜNTHER PETRY

#### DR. WOLFGANG G. MÜLLER

#### PASCAL MANGIN,

#### KLAUS MUTTACH

#### EDITH SCHREINER

#### MATTHIAS BRAUN

#### FRANK SCHERER

## BUDGET 2012 : COMPTE DE RÉSULTATS

### Total produits

Ressources propres	5.665,62 €
Subventions France	289.934,27€
Subventions Allemagne	594.446,48 €
Subventions Commission européenne	669.699,95 €
Projets	193.308,61 €
Remboursements sur projets	115,90 €
Provisions	8.857,22 €

1.761.796,25 €

### Total charges

Frais de personnel	1.363.336,26 €
Autres charges	358.892,94 €
Amortissements	36.558,54 €

1.761.796,25 €

### Résultat de l'exercice

3.008,51 €



## direction ————— projets

### MARTINE MÉRIGEAU

Directrice générale

### JOACHIM SCHULZ

Directeur adjoint

### CHRISTIAN TIRIOU

Chef de projet

### FELIX BRAUN

Chef de projet

### INGEBORG ROSE

Chargée de mission (Projet jeunes)

### ELPHÈGE TIGNEL

Chargée de mission (Projet jeunes)

## service juridique

### BIANCA SCHULZ

Responsable, Centre Européen des  
Consommateurs France

### BERND KRIEGER

Responsable, Centre Européen des  
Consommateurs Allemagne

### PATRICK OPPELT

### CAMILLE BERTRAND

### MICHAELA GERECHT

### ANDREA SACK

### ROMAIN BOGUET

### JOCHEN GÖTZL

### ANDRÉ SCHULZE-WETHMAR

### SOPHIE KLYM

### KERSTIN HEIDT

### RALPH ROGGEBUCK

### ANDREA KLINDER

### YANNICK RUMPLER

### BIRTE LUDWIG

### LAURENT SIAT

### DIRK MINUTH

### LYDIE TOLLEMER

### CHRISTOPH NITSCHKE

## communication ————— administration

### STÉPHANIE ALLOUIS

Chargée de communication

### JUSTINE DESMERY

Chef de projet multimédia

### PETER KOOP

Chargé de communication

### ELPHÈGE TIGNEL

Chargée de communication

### JULIA ZORN

Chargée de communication

### OLIVER BÄHR

Informaticien

### CLAUDIA BRENTINI

Comptable

### BEATE DANNEEL

Conseillère en économie domestique

### JEAN-CLAUDE GUNTHER

Assistant comptable

### JANAINA KNOCH

Secrétaire

### ANDREA KOCH

Assistante juridique

### STEPHANIE MINUTH

Assistante juridique

### ELISABETH MORAN

Assistante de direction

### CHANTAL ROEHM

Assistante juridique

### BARBARA ROSSI

Assistante administrative

### STÉPHANIE SATONY

Assistante

### SARAH SCHATZ

Assistante

### BARBARA TABIOU-MAYER

Assistante / Traductrice-interprète

**NOUS TENONS À REMERCIER TOUS LES STAGIAIRES FRANÇAIS ET ALLEMANDS QUI ONT CONTRIBUÉ À L'ACCOMPLISSEMENT DE NOS MISSIONS EN 2012 :**

Andreas Kaiser, Anne Brodkorb, Antoine Zimmer, Aurélie Muller, Christine Toman, David Stumm, Ingrid Hägele, Joelle Tetreault, Julia Minuth, Laura Newton, Martin Mommers, Morgane Claudic, Sandra Schrenk, Sophia Reeg, Stephanie Goetz

## LES PARTENAIRES FINANCIERS EN 2012



## Rapport annuel 2012 / Centre Européen de la Consommation

Publication : Centre Européen de la Consommation, Bahnhofplatz 3, 77694 Kehl, Allemagne

Directrice Générale : Martine Mérieau

Conception, maquette et rédaction : Justine Desmery et Elphège Tignel

© Centre Européen de la Consommation, Mars 2013

Couverture : crédit photos © CEC

Le présent document est également disponible en version allemande.



Vous pouvez également consulter ce rapport sur notre site Internet :

[www.cec-zev.eu/fr/publications/rapports-annuels](http://www.cec-zev.eu/fr/publications/rapports-annuels)



The participation in this report arises from the project "European Consumer Centres' Network – ECC-Net" which has received funding from the European Union, in the framework of the Programme of Community action in the field of Consumer policy for 2007-13. The ECC Germany is sponsored by the Federal Ministry of Justice (Germany) and the Federal Ministry of Food, Agriculture and Consumer Protection (Germany), following a decision of the German Parliament, as well as by the European Commission. The ECC France is sponsored by the European Commission, as well as the Ministère de l'Economie et des Finances / Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes.



Centre Européen de la Consommation  
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.  
[www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)

UNE ADRESSE  
POUR  
DEUX PAYS

**cec** **zevz**  
France Deutschland

avec le Centre Européen des Consommateurs France

Member of the European Consumer Centres Network



BAHNHOFSPLATZ 3  
77694 KEHL  
ALLEMAGNE

Nos bureaux et notre accueil  
téléphonique sont ouverts  
au public du **mardi au jeudi**,  
de **9h à 12h** et de **13h à 17h**.

**TEL.** 0049-7851/99148-0

**N°Indigo 0 820 200 999**

0,09 € TTC / MN

**E-MAIL :** [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)



Consultez ce rapport sur notre site Internet [www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)