

Centre Européen de la Consommation

Rapport annuel 2013



Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
www.cec-zev.eu





Table des matières

3	Le mot du Président <i>Andreas Schwab, Président du Centre Européen de la Consommation</i>
4	Interview de Martine Mérigeau <i>Directrice Générale du Centre Européen de la Consommation</i>
5	Le Centre Européen de la Consommation <i>Une association franco-allemande aux compétences européennes</i>
6	1993-2013 <i>Le Centre Européen de la Consommation en 7 dates clés</i>
8	Chiffres 2013 <i>Le Centre Européen de la Consommation en 5 chiffres clés</i>
9	20 ans au service des consommateurs <i>Panorama des manifestations organisées le 1er juillet 2013 à Strasbourg</i>
10	Temps forts 2013 <i>Focus en images sur les évènements qui ont fait l'actualité de l'association</i>
12	Communication et médias <i>Compte-rendu des actions engagées en 2013 pour faire connaître l'association</i>
15	Commerce électronique <i>Le Médiateur en ligne allemand, les Centres Européens des Consommateurs</i>
21	Tourisme <i>Dossiers 2013, statistiques, études et rencontres avec les professionnels</i>
27	Exercer ses droits <i>Médiation, procédures judiciaires et coopérations</i>
31	Projets <i>Jeunes, santé, obsolescence programmée, protection des données</i>
37	L'association <i>Administration, finances et équipe</i>



Le mot du Président

*Andreas Schwab,
Président du
Centre Européen
de la Consommation*

LE CENTRE EUROPÉEN DE LA CONSOMMATION : UN MODÈLE DE RÉUSSITE POUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS EN EUROPE !

Le Centre Européen de la Consommation que je préside a vécu une année 2013 riche en événements. Le 20ème anniversaire du Centre, qui coïncide avec celui de la mise en place du marché unique, a été fêté dans le cadre d'un «Forum européen» à Strasbourg. Cela montre la dimension prise par le CEC et son lien étroit avec les institutions européennes.

Au-delà de cette journée festive, l'année 2013 a surtout été marquée par le travail intense que le CEC a fourni pour répondre aux 66.000 sollicitations de consommateurs, dont 10.000 concernaient des plaintes transfrontalières européennes. 74 % de ces plaintes ont été réglées à l'amiable au profit du consommateur : un excellent résultat qui traduit la qualité du travail du CEC.

Le projet « Jeunes Consom'acteurs dans le Rhin Supérieur » est un bon révélateur de la dimension régionale donnée par le CEC à ses activités.

L'équipe franco-allemande est intervenue en binôme dans les écoles alsaciennes et badoises pour leur apprendre à être des consommateurs responsables. Plus de 2000 jeunes allemands et français ont pu profiter de ces interventions spécialement adaptées à leur âge. C'est par ce type d'initiative que nos jeunes prennent conscience

qu'ils appartiennent à un espace de vie commun transfrontalier et européen.

Le CEC contribue ainsi au rayonnement européen du Rhin Supérieur et du Land Bade-Wurtemberg.

Le projet se rapportant à « la protection des données personnelles dans l'UE » fut l'un des autres points forts de l'année et a pris une dimension toute particulière au vu de son actualité en 2013. L'objectif du projet était d'examiner dans quelle mesure les grandes entreprises pro-

tègent les données personnelles de leurs clients. Suite au séminaire de restitution organisé à Kehl, les différents acteurs économiques présents ont élaboré un catalogue de recommandations pour une meilleure protection des données personnelles à l'intention des institutions européennes. Le Médiateur en ligne (der Online-Schlichter) traite toujours plus de litiges dans le secteur du commerce électronique transfrontalier avec un succès comparable aux autres services juridiques de l'institution. Si actuellement cinq Länder sont partenaires de ce projet, un élargissement du champ d'action du Médiateur à toute l'Allemagne est à l'étude. Une telle extension du projet répondrait parfaitement au défi que représente la protection des consommateurs à l'ère du numérique. L'une des missions principales du Centre



Européen de la Consommation est également l'information des consommateurs. A cette fin, le CEC s'est positionné comme un interlocuteur incontournable pour le grand public en 2013, grâce à un site internet régulièrement mis à jour, des brochures ou des stands lors de manifestations à vocation européenne, sans oublier une présence régulière dans les médias.

L'année 2014 annonce des perspectives toutes aussi positives. Plusieurs projets phares comme une étude comparative dans le secteur de l'assurance ou le développement d'une application smartphone pour les consommateurs sont prévus au programme de travail ; en parallèle le CEC proposera bien entendu ses missions « classiques » d'information et d'aide aux consommateurs allemands et français.

La protection des consommateurs et des données personnelles en Europe est au centre de toutes les discussions dans lesquelles le CEC est appelé à jouer un rôle important.

Les élections européennes de 2014 seront certainement parmi les plus importantes jamais organisées. Il est de ce fait indispensable que des institutions comme le CEC apportent une contribution positive aux citoyens européens et répondent efficacement aux défis croissants du marché intérieur.

Grâce à son engagement et à son équipe qualifiée, le Centre Européen de la Consommation est devenu en l'espace de 20 ans un acteur important de la scène consumériste européenne. Le CEC est devenu un exemple qui montre comment les consommateurs peuvent être concrètement protégés en Europe.

C'est pourquoi, je tiens à exprimer mes sincères remerciements à l'équipe et aux partenaires du CEC. De la même façon que les habitants de la Région du Rhin Supérieur ont besoin d'une telle institution, je pense que nous pouvons nous féliciter d'avoir le CEC dans le Bade-Wurtemberg. C'est avec plaisir que nous pensons aux prochaines 20 années avec cette institution remarquable !



Le Centre Européen de la Consommation a célébré en 2013 ses 20 ans d'existence. Quels sont selon vous, les événements les plus marquants de ces 20 dernières années ?

Plutôt que de parler d'événements, je parlerai davantage d'évolutions qui ont marqué ces dix dernières années et qui conditionnent l'avenir de notre association. Le chemin parcouru depuis 1993 est immense : de trois nous sommes passés à une équipe franco-allemande de quarante personnes et constituons aujourd'hui une des plus importantes institutions transfrontalières. Notre association représente un modèle d'intégration en Europe où deux Etats unissent leurs efforts pour développer et renforcer en commun les synergies et les compétences du Centre de Kehl et apporter une réponse concrète aux attentes et préoccupations de leurs consommateurs. En ce sens, cela en fait une structure exemplaire au niveau transfrontalier qui a su développer son envergure et ses missions, grâce au travail remarquable de son équipe franco-allemande et à la confiance de ses partenaires français, allemands et européens. Elle poursuivra ses efforts dans le cadre de la coopération transfrontalière qui s'avère le niveau privilégié de la mise en œuvre d'une Europe proche des citoyens.

En tant qu'association franco-allemande, le CEC est très actif des deux côtés du Rhin. Qu'est-ce qu'une institution à vocation européenne comme le CEC peut, selon vous, apporter à des villes comme Kehl ou Strasbourg et aux régions frontalières que sont l'Alsace et le Bade-Wurtemberg ?

Les actions du CEC s'inscrivent au cœur de la coopération franco-allemande, dans un territoire qui s'est donné l'ambition d'être un modèle de coopération transfrontalière

européenne, aussi bien à travers le projet de développement d'une région métropolitaine du Rhin Supérieur, qu'au travers de la construction des Eurodistricts et notamment celui de Strasbourg/Ortenau, pour lesquels les collectivités locales jouent un rôle majeur. C'est bien sur ce terrain de prédilection de l'agglomération Strasbourg/Kehl qu'intervient efficacement l'association.

La mobilité des citoyens n'est plus un phénomène marginal mais fait partie de la vie quotidienne du citoyen frontalier. Acheter des biens et des services, effectuer des paiements transfrontaliers, habiter et travailler dans le pays voisin, sont devenus des actes courants qui génèrent de nouvelles questions, de nouveaux besoins d'information auxquels notre service de proximité répond de façon pragmatique.

Quels sont les projets du CEC pour 2014 et les objectifs pour les 20 prochaines années ?

Ce Centre est de loin le plus important d'Europe puisqu'à lui seul, il traite plus de 50% de l'ensemble des litiges transfrontaliers recensés par le réseau des Centres Européens des Consommateurs. Son activité est unique en France et en Allemagne et contribue non seulement à apporter une image positive de l'Europe des citoyens mais constitue aussi un outil au service de la politique des consommateurs.

Pour que les problèmes rencontrés dans un autre pays européen soient rapidement solutionnés, il faut développer les modes alternatifs de règlement des litiges et notamment la médiation qui est la voie la plus appropriée pour résoudre les conflits entre consommateurs et professionnels d'un autre Etat membre : le recours à la justice ne pourra être que le moyen ultime de faire valoir ses droits. C'est pourquoi nous cherchons à faire de la médiation la voie prioritaire du règlement des litiges transfrontaliers. Nous nous efforcerons de suivre et de soutenir le chemin tracé par la Commission européenne. Le plus bel exemple serait de réussir



Interview avec Martine Mérieau

Directrice Générale du Centre Européen de la Consommation depuis 1993

à déployer le projet du Médiateur en ligne sur lequel nous travaillons avec succès depuis quelques années, sur tout le territoire allemand et peut-être sur le territoire français : le commerce électronique devient l'instrument incontournable du commerce et notamment transfrontalier.

Nous avons encore beaucoup à faire et je ne vous cache pas que les vingt ans à venir sont déjà remplis de défis qui conduiront cette équipe franco-allemande, animée d'un engagement sans faille pour une plus belle et plus forte Europe des citoyens.

La concentration des services en faveur des consommateurs européens, regroupés dans une seule structure située au cœur de la ré-

gion frontalière franco-allemande, montre l'efficacité des synergies que l'on peut construire pour un exercice effectif des droits des consommateurs en Europe. Cette voie devra être poursuivie dans les années à venir pour le plus grand bien des consommateurs qui doivent devenir les acteurs à

**NOTRE ASSOCIATION
CONSTITUE UN MODÈLE
D'INTÉGRATION EN
EUROPE OÙ DEUX
ÉTATS UNISSENT
LEURS EFFORTS POUR
APPORTER UNE RÉPONSE
CONCRÈTE AUX
PRÉOCCUPATIONS DES
CONSOMMATEURS**

part entière de l'économie. Avec l'aide de nos partenaires, nous souhaitons donc poursuivre avec conviction nos actions pour améliorer la vie quotidienne de nos concitoyens, protéger leurs intérêts tout en valorisant notre région frontalière qui se doit d'être un exemple pour la mise en œuvre de la politique communautaire.

Le Centre Européen de la Consommation

*Association franco-allemande
d'information et de conseils aux consommateurs*

Observatoire du marché européen

*et relais de ses dysfonctionnements
auprès de la Commission européenne*

Conseils personnalisés et gratuits en cas de litige transfrontalier

- achats de véhicules
- immobilier
- soins transfrontaliers

Permanences immobilières

*gratuites et personnalisées avec
des experts de l'immobilier*

UN SERVICE DE
PROXIMITÉ UNIQUE
ET SPÉCIALISÉ
POUR LES
CONSOUMMATEURS
DE LA RÉGION
FRONTALIÈRE

Projets régionaux

- Jeunes consommateurs dans le
Rhin Supérieur
- IT2Rhine 2020 E-Commerce

Etudes régionales

- comparaisons de prix
- Rapport santé dans l'Eurodistrict
Strasbourg-Ortenau
- Etude sur les médicaments

Centre Européen des Consommateurs France

*Interlocuteur des consommateurs
français en litige avec un professionnel
européen*

Centre Européen des Consommateurs Allemagne

*Interlocuteur des consommateurs
allemands en litige avec un profes-
sionnel européen*

UNE
ASSOCIATION
FRANCO-
ALLEMANDE AUX
COMPÉTENCES
EUROPÉENNES

Médiateur en ligne allemand

*Règlement amiable des litiges avec
un cybermarchand allemand*

Point de contact pour les consommateurs dans le cadre de la directive « services »

*Informations relatives à une
prestation de services dans
l'Union européenne*

Point de contact allemand pour le commerce électronique

*Informations aux internautes et
cybermarchands allemands*



Historique 1993-2013
Le Centre Européen de la Consommation
en 7 dates clés

1993 — 2003 — 2005

Naissance de l'association

Grâce à la coopération de la Chambre de Consommation d'Alsace à Strasbourg pour la France, et la Verbraucherzentrale du Baden-Württemberg à Stuttgart pour l'Allemagne, est créé **Euro-Info-Consommateurs, association franco-allemande d'information et de conseils aux consommateurs européens**, à l'occasion de la mise en place du Marché européen. Déclarée d'utilité publique, l'association bénéficie de subventions publiques provenant de la France, de l'Allemagne et de l'Union européenne. Elle est située dans l'agglomération de Kehl/Strasbourg.

Le Point de contact allemand pour le commerce électronique

Depuis le milieu des années 90, la Commission européenne tente d'encourager, par de nombreuses initiatives, le développement du commerce en ligne. Suite à la Directive 2000/31/CE du 8 juin 2000 dite «directive sur le commerce électronique», chaque Etat membre doit désigner un organisme pour informer les internautes et les fournisseurs de leurs **droits et de leurs devoirs sur Internet**, des moyens existants pour **régler un litige lié à une transaction en ligne**, et des institutions et des personnes de contact, auprès desquelles les internautes peuvent déposer des réclamations. Pour l'Allemagne, le mandat a été donné à Euro-Info-Consommateurs. Ce choix a été motivé par la qualité du travail accompli par la Clearingstelle allemande (service installé en 2002 au sein de l'association afin d'aider le consommateur à déposer une plainte auprès d'un organe de médiation) et l'expérience d'Euro-Info-Consommateurs, en matière de consommation transfrontalière.

Nouvelle mission des Centres Européens des Consommateurs

Euro-Info-Consommateurs est choisi par la France et l'Allemagne pour exercer les missions de protection des consommateurs en Europe du réseau dénommé ECC-Net. L'association est la **seule structure binationale du réseau européen des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net)**, établis dans chaque Etat membre ainsi qu'en Islande et en Norvège. Son rôle est d'aider les consommateurs européens à mieux comprendre le fonctionnement du marché intérieur et à les conseiller en cas de problème. Le réseau fournit également aux consommateurs des informations sur les dispositifs alternatifs de résolution des litiges ainsi que des conseils juridiques et une assistance pratique dans la résolution amiable de leurs litiges. Cette assistance se fait soit par le transfert de la plainte à un organe de médiation dans le pays du professionnel, soit par l'intervention directe auprès du professionnel. **Le Centre à Kehl est l'interlocuteur direct des consommateurs résidant en France et en Allemagne.** Au-delà de cette mission, il est aussi le point de contact de l'ensemble des consommateurs des autres pays lorsque ceux-ci ont un litige avec un professionnel établi soit en France, soit en Allemagne.

2009 — 2011 — 2012 — 2013

Le Médiateur en ligne allemand

En 2009 est créé un projet pilote de Médiateur en ligne du Bade-Wurtemberg, initialement financé par le **Ministère de la consommation du Bade-Wurtemberg**.

Au fil des ans, ses compétences seront élargies à de nouveaux Länder : la **Hesse** en 2011, la **Bavière** et le Land de **Berlin** en 2012 et la **Rhénanie-Palatinat** en 2013. Trois partenaires privés s'associent également au projet : la société allemande de labels de confiance **Trusted Shops** en 2012, la **DEVK** (société allemande d'assurance) et le **BDD** (association allemande de la vente directe) en 2013.

Changement de nom et de locaux

Pour renforcer sa visibilité européenne, Euro-Info-Consommateurs décide de poursuivre son action sous un **nouveau nom**. Sur décision de son Assemblée générale du 9 mai 2011, **l'association franco-allemande devient le Centre Européen de la Consommation**.

Après 18 ans de contributions actives pour une meilleure protection du consommateur en Europe, l'association a connu un tel développement qu'elle est devenue un acteur à part entière dans ce secteur. Les décideurs politiques et les institutions, tant au niveau national qu'europpéen, font d'ailleurs régulièrement appel à son expertise et ses compétences.

En déménageant dans de **nouveaux locaux** place de la gare (Bahnhofsplatz) à Kehl, l'association est désormais plus accessible et visible.

L'élargissement du Conseil d'administration (passant de 7 à 9 membres) est le 2ème changement majeur décidé en 2011. Au côté du Président Alain Lamassoure, ont été nommés Andreas Schwab, Député européen (qui deviendra Président du CEC en 2012), et sur le plan régional, au côté de Frank Scherer, Landrat de l'Ortenaukreis, Jacques Bigot, Président de la Communauté urbaine de Strasbourg et membre fondateur de l'association. **Le Centre Européen de la Consommation compte désormais 50 membres.**

Les projets Interreg IV Rhin Supérieur et l'étude régionale sur la santé

Le Centre Européen de la Consommation participe au projet INTERREG IV Rhin Supérieur **IT2Rhine 2020 E-Commerce** dont l'objectif est

d'améliorer le commerce en ligne transfrontalier entre la France et l'Allemagne, d'un point de vue juridique, technique et pratique.

Le Centre Européen de la Consommation propose également depuis 2012 de **former et d'éduquer les jeunes au droit de la consommation** dans un projet INTERREG IV Rhin Supérieur intitulé « **Jeunes consommateurs dans le Rhin Supérieur** », notamment à travers des interventions scolaires bilingues et gratuites et un site internet interactif (www.wearconsumers.eu).

En tant qu'expert juridique des questions de santé en Europe, le Centre Européen de la Consommation est mandaté par l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau pour faire une étude sur **l'état actuel de l'offre de soin et les besoins de coopération médicale transfrontalière au sein de l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau**. L'objectif de cette étude est d'élaborer un concept de création d'une ZOAST (Zone organisée d'accès aux soins transfrontaliers) en s'inspirant du modèle existant à la frontière franco-belge, tout en l'adaptant aux spécificités locales.

20 ans du CEC, nouvelle mission, nouvelles études transfrontalières

Le **1er juillet 2013**, le Centre Européen de la Consommation célèbre ses 20 ans au service des consommateurs européens.

Le **30ème Centre Européen des Consommateurs** voit le jour en **Croatie**.

Les Centres Européens des Consommateurs sont dotés d'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.

Le Centre Européen de la Consommation publie sa **prise de position sur la proposition de révision du règlement 261/2004 sur les droits des passagers aériens**.

La même année, il publie son **rapport sur l'obsolescence programmée** et mène une **étude transfrontalière sur le marché des assurances et une étude sur la transposition de la directive «droits des consommateurs» en droit français**.



Chiffres 2013

Le Centre Européen de la Consommation
en 5 chiffres clés



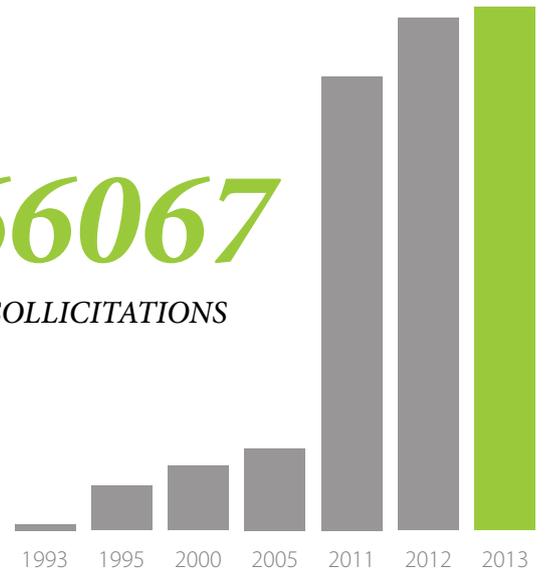
WWW.CEC-ZEV.EU

1.945.974

VISITEURS

66067

SOLLICITATIONS



10 006

PLAINTES TRANSFRONTALIÈRES
TRAITÉES AU CENTRE EUROPÉEN
DE LA CONSOMMATION



9

CONSOMMATEURS SUR

10

contactent le Centre Européen de la Consommation par voie électronique (e-mail ou via ses sites Internet)

20 ans au service des consommateurs 1993-2013



Le Centre Européen de la Consommation a fêté ses 20 ans le 1er juillet 2013 en organisant à Strasbourg un « Forum européen des consommateurs » et des débats participatifs, en présence notamment du Commissaire européen en charge de la politique des consommateurs, Neven Mimica.



15 chapiteaux, 20 institutions

de différents pays spécialisées dans la consommation, la Croatie en invitée d'honneur : le Forum européen des consommateurs a accueilli plus de 3500 curieux, passants, touristes et consommateurs.



Neven Mimica,

nommé le 1er juillet Commissaire européen en charge de la politique des consommateurs, a indiqué à l'ouverture des débats ne pas « avoir imaginé meilleur endroit pour commencer son mandat qu'en célébrant les 20 ans du Centre Européen de la Consommation ».



Andreas Schwab,
accompagné de Neven Mimica, Commissaire européen en charge de la politique des consommateurs, ont rendu visite aux différentes institutions présentes au Forum européen des consommateurs.



© Jean-René Denliker/CUS

Alain Lamassoure,
Député européen et ancien Président du Centre Européen de la Consommation, a félicité l'association pour son efficacité et sa « manière unique de travailler ensemble au service des consommateurs ».



Jacques Bigot,
Président de la Communauté urbaine de Strasbourg et membre fondateur du Centre Européen de la Consommation, inaugurant le Forum européen des consommateurs.

Temps forts 2013



Conférence de lancement du projet Jeunes consom'acteurs
22 janvier

Participation à la conférence intitulée
« La politique moderne des consommateurs dans le futur numérique »
à Berlin
14 mars

Cooperation Day
du réseau des Centres Européens des Consommateurs en Irlande
22-23 mai



Visite de Jochen Hartloff,
Ministre de la Justice et de la protection des consommateurs de Rhénanie-Palatinat
11 mars



© Jérôme Dorkel/CUS

Intervention lors de la conférence-débat organisée par la **Mission Opérationnelle Transfrontalière** : « Pour une coopération transfrontalière au service des citoyens »
24 avril

Intervention au colloque « Consommer demain »
organisé par l'Association Familiale Catholique à Paris
24 mai

Portes ouvertes du Parlement européen
19 mai

Fête de l'Europe
à Paris
9-10 mai



Village européen
à Strasbourg
4 mai

Fête du Rhin
à Kehl (Allemagne)
29-30 juin



Visite de Brigitte Zypries,
Secrétaire d'Etat parlementaire du Ministère fédéral allemand de l'Economie et de l'Energie
20 juin

Janvier

Février

Mars

Avril

Mai

Juin

Participation à la
« Grande fête populär »
organisée par l'OFAJ pour ses
50 ans à Paris
6 juillet



Intervention lors de **« la journée de l'avocat »** organisée par le barreau de Strasbourg et l'école des avocats de Strasbourg
5 juillet

Intervention au colloque
« les 20 ans du code de la consommation : les nouveaux enjeux » à la Cour de cassation à Paris
4 juillet



20 ans du Centre Européen de la Consommation
à Strasbourg
1er juillet

Participation au colloque
First Annual Oxford Consumer ADR Conference
à Oxford, Grande-Bretagne
27 septembre



Participation au colloque
« Priority Trends of consumer protection in the EU »
à Vilnius, Lituanie
3 octobre

Intervention aux
Matinées d'EFE sur l'action de groupe, à Paris
12 décembre



Conférence sur la **Protection des données personnelles**
au Centre Européen de la Consommation
9 décembre



Intervention aux **Journées d'été d'Europe Ecologie Les Verts** à Marseille sur l'obsolescence programmée
22 août



Visite de Bernard Dreyfus,
Délégué général à la Médiation
avec les services publics auprès du
Défenseur des Droits
7 novembre

Juillet

Août

Septembre

Octobre

Novembre

Décembre

Communication et médias

Avec une équipe franco-allemande renforcée, le service communication du Centre Européen de la Consommation a travaillé activement à faire connaître l'association au public, à travers son site Internet, ses communiqués et articles de presse, mais également aux professionnels et acteurs politiques à travers de nombreuses participations, prises de position, analyses, rapports et interventions à des conférences et débats consacrés à la consommation européenne.

Retombées Presse 2013

Droits des passagers aériens, commerce électronique, achat immobilier ou de véhicules en Allemagne, droits des patients en Europe... Les articles consacrés aux actions du Centre Européen de la Consommation dans différents domaines de la consommation européenne ont été nombreux cette année encore.

Plus de 400 articles de presse et de reportages radio-phoniques ou télévisés ont été recensés dans les médias français et allemands en 2013. Cette excellente résonance médiatique est la conséquence directe d'une communication active du CEC : 44 communiqués de presse adressés à la presse française et allemande, des centaines d'interviews données, une communication régulière avec plusieurs journalistes spécialisés...



Le travail de presse effectué par le CEC en 2013 a trouvé un excellent écho auprès des médias régionaux et nationaux

Manifestations

Afin de présenter au public ses activités, ses missions ainsi que les droits dont disposent les consommateurs en Europe, le Centre Européen de la Consommation a participé à une centaine de manifestations en France comme en Allemagne. Quelques exemples d'événements grand public en France auxquels a participé le CEC en 2013 : le Village européen à Strasbourg le 4 mai, la fête de l'Europe à Paris le 9 et 10 mai, les Portes ouvertes du Parlement européen à Strasbourg le 19 mai, la fête du Rhin au jardin des deux Rives le 28 et 29 juin.

Fête de l'Europe à Paris, les 9 et 10 mai 2013



Conférence-débat organisée par la MOT le 24 avril à Strasbourg

EN TANT QU'EXPERT DES QUESTIONS CONSUMERISTES TRANSFRONTALIÈRES, L'ÉQUIPE DU CEC A PARTICIPÉ A PLUS DE 150 MANIFESTATIONS ET CONFÉRENCES EN 2013

Conférences

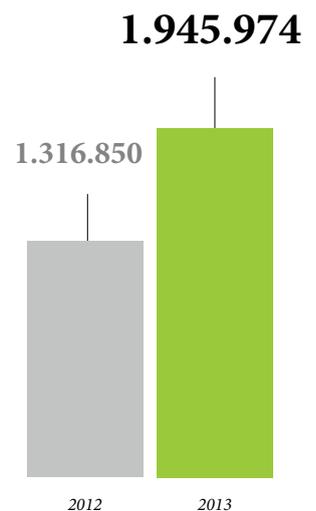
A l'invitation de plusieurs institutions, le Centre Européen de la Consommation est intervenu en tant qu'expert des questions consumeristes transfrontalières dans une cinquantaine de conférences en France, en Allemagne et en Europe. Du côté français, il a notamment été sollicité pour intervenir lors de la conférence-débat organisée par la MOT «Pour une coopération transfrontalière au service des citoyens» le 24 avril, lors du colloque « Les 20 ans du code de la consommation : les nouveaux enjeux » à la Cour de cassation à Paris le 4 juillet, ou lors du colloque sur la transposition de la directive droits des consommateurs à Bruxelles le 19 décembre.

Site internet

Depuis 2012, les sites Internet du Centre Européen de la Consommation ont un nouveau design et de nouvelles fonctionnalités. Avec une mise à jour régulière des articles, des mises en garde envers certains sites Internet et de nouvelles informations chaque jour sur la consommation en Europe et les nouveaux droits des consommateurs, le succès est au rendez-vous : près de 2 millions de visiteurs recensés en 2013, soit près de 50 % d'augmentation par rapport à 2012 !

www.cec-zev.eu

Evolution du nombre de visiteurs



EN 2013, PRÈS DE 130 PERSONNES ONT BÉNÉFICIÉ DES CONSEILS DES PERMANENCES IMMOBILIÈRES DU CENTRE EUROPÉEN DE LA CONSOMMATION

Formations

En 2013, le Centre Européen de la Consommation a plus particulièrement formé les jeunes avec notamment le projet « Jeunes consommateurs dans le Rhin Supérieur », dont les interventions scolaires ont débuté en janvier 2013. L'équipe franco-allemande de ce projet a réalisé près de 60 interventions et rencontré plus de 2000 élèves français et allemands pour échanger avec eux sur la consommation européenne et leurs habitudes de jeunes consommateurs (voir page 32). Le Centre Européen de la Consommation est également intervenu dans plusieurs universités pour former les étudiants au droit de la consommation et aux litiges transfrontaliers. En France, les étudiants de Master 2 des Universités de Colmar, Besançon et Strasbourg ainsi que les étudiants du BTS Management de St Malo ont bénéficié d'une formation dispensée par les juristes du Centre Européen de la Consommation.

Le Centre Européen de la Consommation a également formé des professionnels du droit comme les élèves-avocats de l'Ecole de Formation professionnelle des Barreaux de la Cour d'Appel de Paris (EFB) en rédigeant des cas pratiques pour le module pédagogique « Avoir le réflexe européen ». Il est également intervenu à la formation EFE à Paris « Les matinées du Droit – Faites face aux nouvelles

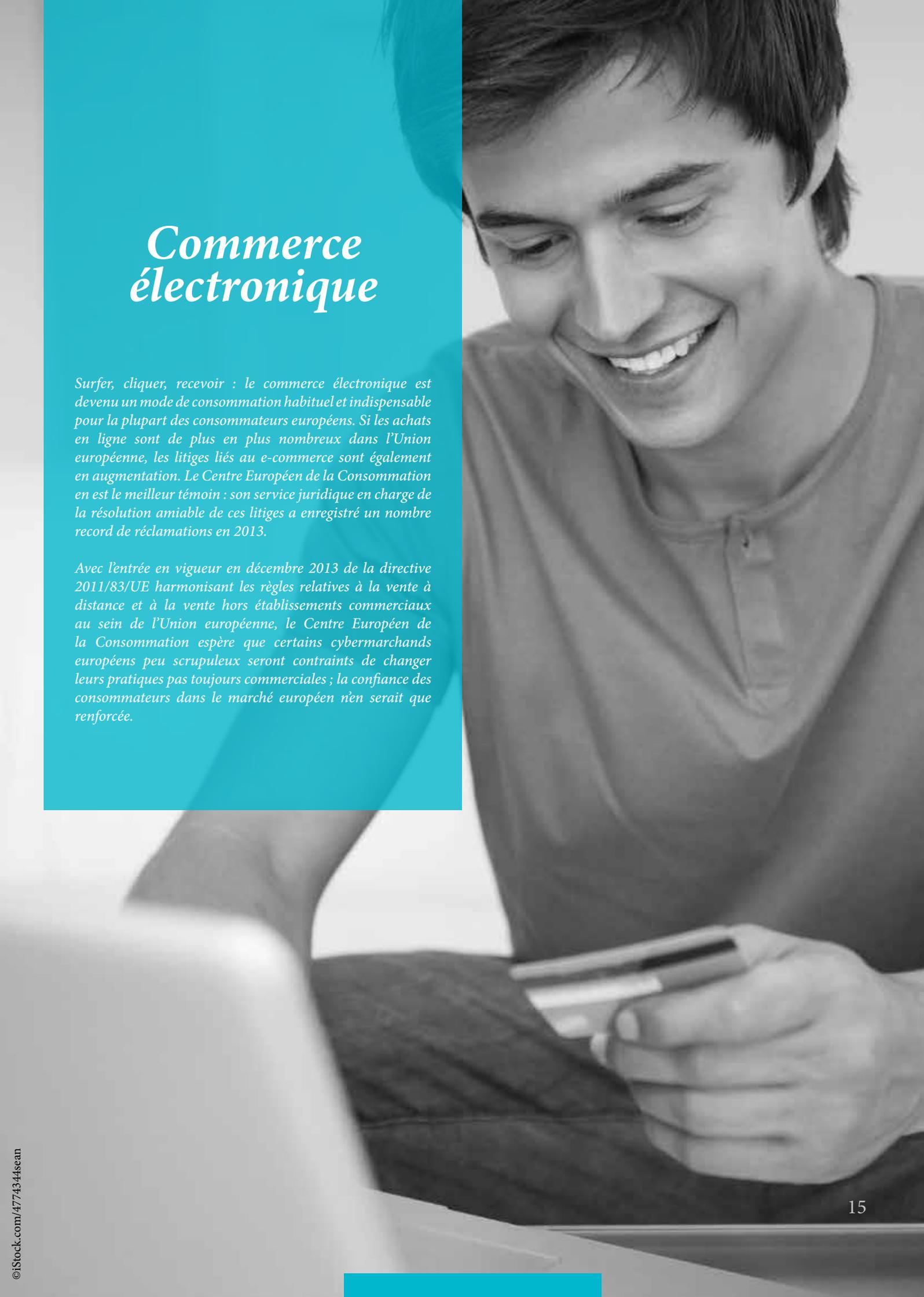
actions de groupe », la « Journée de l'avocat » organisée par le Barreau de Strasbourg et l'école des avocats de Strasbourg ainsi qu'à l'ERA de Trèves sur les droits des passagers aériens.

Permanences immobilières

Les frontaliers sont toujours aussi nombreux à envisager un déménagement Outre-Rhin mais cette décision soulève de nombreuses questions d'ordre juridique, fiscal ou de succession : quelles sont les règles applicables en cas d'achat ou location d'un bien immobilier dans l'autre pays ? Quelles conséquences sur le paiement des impôts ? Quelles démarches entreprendre ? Pour répondre à toutes les questions des consommateurs et les aider à faire les bons choix, le Centre Européen de la Consommation organise depuis 2004, tous les 2èmes mardis de chaque mois des permanences juridiques en présence de notaires et conseillers fiscaux français et allemands. En 2013, près de 130 personnes, allemands comme français, ont pu bénéficier de ce service gratuit organisé par le Centre Européen de la Consommation dans ses locaux.



A l'écoute des consommateurs lors des permanences immobilières : (de gauche à droite) P. Jockers, Notaire allemand, Maître E. Gresser, Notaire français et Dr. K. Rohner, Conseiller fiscal allemand.

A young man with dark hair is smiling broadly as he looks down at a laptop screen. He is holding a credit card in his right hand, ready to use it. The background is a soft, out-of-focus grey. A teal-colored vertical bar is on the left side of the page, containing the title and two paragraphs of text.

Commerce électronique

Surfer, cliquer, recevoir : le commerce électronique est devenu un mode de consommation habituel et indispensable pour la plupart des consommateurs européens. Si les achats en ligne sont de plus en plus nombreux dans l'Union européenne, les litiges liés au e-commerce sont également en augmentation. Le Centre Européen de la Consommation en est le meilleur témoin : son service juridique en charge de la résolution amiable de ces litiges a enregistré un nombre record de réclamations en 2013.

Avec l'entrée en vigueur en décembre 2013 de la directive 2011/83/UE harmonisant les règles relatives à la vente à distance et à la vente hors établissements commerciaux au sein de l'Union européenne, le Centre Européen de la Consommation espère que certains cybermarchands européens peu scrupuleux seront contraints de changer leurs pratiques pas toujours commerciales ; la confiance des consommateurs dans le marché européen n'en serait que renforcée.

Le Médiateur en ligne allemand

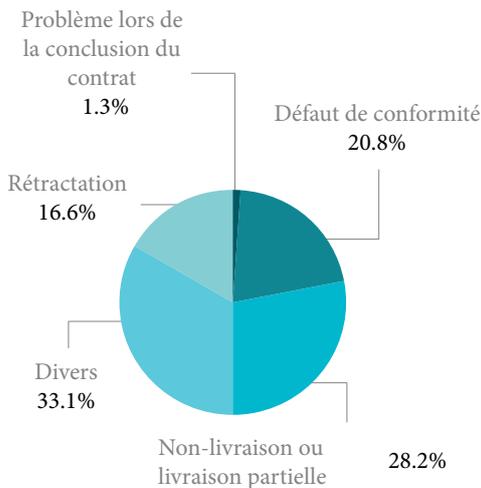
plus de 1100 réclamations en 2013 !

**QUI ACHÈTE
EN LIGNE
DOIT POUVOIR
RÉCLAMER...
EN LIGNE !**



www.online-schlichter.de

Secteurs litigieux en 2013



Fort de 5 années d'expérience, le Médiateur en ligne allemand (« Online Schlichter »), compétent pour régler à l'amiable les litiges relatifs au commerce électronique, a connu un véritable succès en 2013. Grâce à la participation d'autres Länder et au soutien de partenaires privés, le Médiateur en ligne a élargi ses compétences en 2013. Après le Bade-Wurtemberg, la Bavière, Berlin, la Hesse et la société de certification Trusted Shops, il a reçu en 2013 le soutien du Land de Rhénanie-Palatinat, de la DEVK (société d'assurance allemande) et de la BDD (fédération

allemande de la vente directe).

En terme d'activité, le Médiateur en ligne a reçu 1142 réclamations en 2013 (30 % de plus que l'année précédente), qui dans plus de 70% des cas, ont pu être résolues à l'amiable en 60 jours en moyenne. Sa devise « qui achète en litige doit pouvoir réclamer en ligne » a pris tout son sens en 2013. C'est grâce à une plateforme en ligne simple d'utilisation, intégrée en 2013 dans le site Internet www.online-schlichter.de, que le Médiateur a pu traiter encore plus rapidement et efficacement en 2013, les litiges liés au e-commerce. La plateforme performante a également permis de procéder à une analyse statistique détaillée et approfondie des réclamations.

En respectant les critères de qualité de la Commission européenne dès les prémices du projet, le Médiateur en ligne fait figure d'exemple pour les futurs organes extrajudiciaires au sein de l'Union européenne. La directive 2013/11/UE, qui devra être transposée par tous les Etats membres de l'UE d'ici juillet 2015, et le règlement 524/2013, applicable à partir de janvier 2016, visent en effet à créer des organes extrajudiciaires de qualité pour tous les litiges de nature contractuelle. Ces textes défendent l'intérêt d'une médiation, particulièrement en matière de commerce électronique, ainsi que l'importance de l'accès en ligne aux organismes de médiation, notamment pour les litiges relatifs au commerce électronique. Le Médiateur en ligne

est donc un projet novateur et précurseur en Europe, qui a été notifié à la Commission européenne dès 2010 et qui a été salué par le Commissaire européen en charge de la politique des consommateurs, Neven Mimica, lors de sa visite le 1er juillet 2013 (voir page 9).



Felix Braun

Chef de projet au Centre Européen de la Consommation, responsable du service de médiation en ligne « Online-Schlichter »

Juriste au Centre Européen de la Consommation depuis 2006, Felix Braun est le spécialiste des questions du commerce électronique au CEC. Responsable du Point de contact allemand pour le commerce électronique depuis 2007, il a participé activement à la mise en place du Médiateur en ligne allemand en 2009. Avec l'adoption de la directive 2013/11/UE et du règlement 524/2013, Felix Braun est régulièrement sollicité, notamment par la Commission européenne, pour témoigner de l'expérience et du succès du Médiateur en ligne.

Le commerce électronique vu par les CEC France et Allemagne

PLUS DE 7 LITIGES SUR 10 TRAITÉS AU CEC SONT LIÉS AU E-COMMERCE

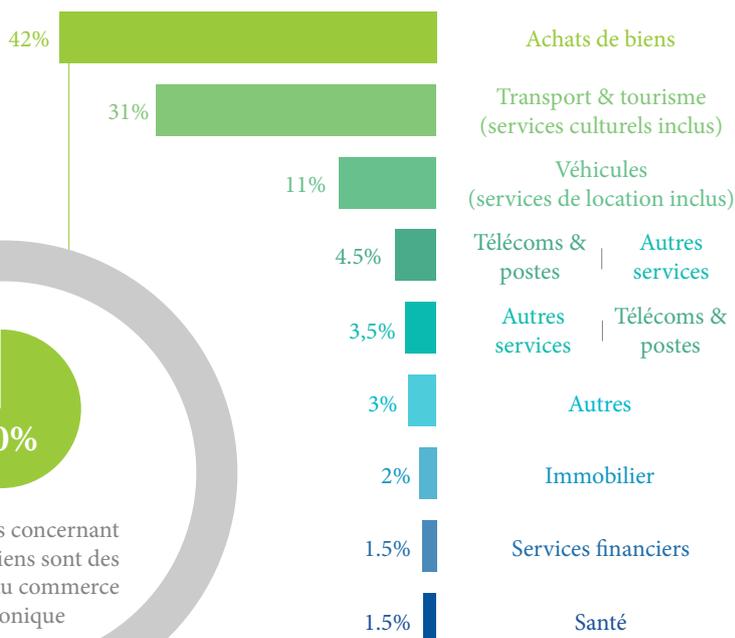
Choisi en 2005 par la France et l'Allemagne pour exercer les missions de protection des consommateurs en Europe, le Centre Européen de la Consommation avec ses deux Centres Européens des Consommateurs (France et Allemagne) est la seule structure binationale du réseau européen créé par la Commission européenne et cofinancé par les Etats membres. Spécialisés dans le traitement des litiges transfrontaliers et l'information des consommateurs, les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne ont reçu en 2013, 8069 plaintes transfrontalières dont 5813 litiges traités de A à Z (2474 litiges traités par le CEC France, 3339 par le CEC Allemagne). Le secteur d'activité

le plus litigieux pour le CEC France comme pour le CEC Allemagne est l'achat de bien : 47 % des litiges du CEC France, 42 % du CEC Allemagne. La part du commerce électronique dans ces réclamations est considérable puisqu'elle représente 87 % des dossiers de ce secteur pour le CEC France, et 90 % pour le CEC Allemagne. Non livraison, retard de livraison ou livraison partielle de meubles design, non-application de la garantie légale de conformité sur un ordinateur portable, non remboursement de la commande de vêtements annulée dans le délai de rétractation, prix prélevé sur le compte bancaire supérieur au prix affiché sur la confirmation de commande en ligne de jouets... Les problèmes

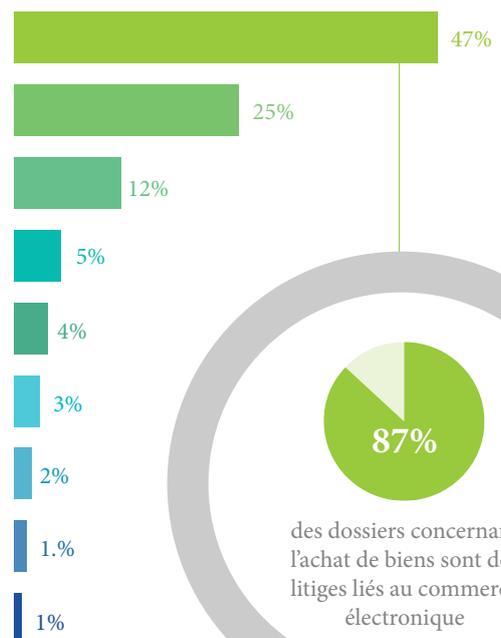
rencontrés avec les professionnels européens du e-commerce sont divers et variés mais les Centres Européens des Consommateurs parviennent à trouver une solution amiable en faveur des consommateurs dans environ 70% des cas. L'efficacité des Centres Européens des Consommateurs permet aux consommateurs d'avoir confiance dans leurs achats en Europe et dans les recours à leur disposition en cas de litige avec des professionnels européens et ainsi de profiter pleinement des bienfaits du marché unique.

Secteurs litigieux des Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne en 2013

Litiges traités par le Centre Européen des Consommateurs Allemagne



Litiges traités par le Centre Européen des Consommateurs France



des dossiers concernant l'achat de biens sont des litiges liés au commerce électronique



des dossiers concernant l'achat de biens sont des litiges liés au commerce électronique

Enquête

sur les pratiques peu commerciales d'un cybermarchand...

Avec plus de 2400 plaintes reçues à l'encontre du site internet de vente en ligne d'objets et meubles design www.infurn.com, le Centre de Kehl a multiplié les actions en 2013 contre ce cybermarchand afin d'optimiser le traitement des litiges des consommateurs français et allemands.

Outre les alertes et mises en garde publiées sur le site Internet de l'association, les Centres Européens des Consommateurs (CEC) France et Allemagne ont réalisé une analyse juridique approfondie des conditions générales de vente et des pratiques (peu) commerciales d'infurn.com.

Cette étude, qui retrace notamment les manquements de la société (retard de livraison, droit de rétractation inexistant, absence de garantie légale...) et les actions menées par les CEC France et Allemagne en coopération avec les autres CEC et les autorités de contrôle européennes, met en lumière la complexité, voire l'impossibilité pour un consommateur de faire valoir seul ses droits en cas de litige suite à un achat transfrontalier sur Internet. Et les pratiques

peu commerciales de certains cybermarchands portent incontestablement préjudice à la confiance des consommateurs dans le marché intérieur.

Si les actions menées par les CEC sont nécessaires et se révèlent dans la majorité des cas positives pour les consommateurs européens, elles ne peuvent avoir une portée pour l'intérêt collectif des

consommateurs qu'avec le soutien et la coopération de l'ensemble des acteurs nationaux et européens : Commission européenne, autorités de contrôle et de répression dans les Etats membres, députés européens, associations de consommateurs... C'est pourquoi le Centre de Kehl, dans son rapport, appelle à regrouper les efforts, renforcer les coopérations pour une action concertée et efficace au service des consommateurs européens et de l'Europe des consommateurs.

CETTE ÉTUDE MET EN LUMIÈRE LA COMPLEXITÉ, VOIRE L'IMPOSSIBILITÉ POUR UN CONSOMMATEUR DE FAIRE VALOIR SEUL SES DROITS EN CAS DE LITIGE SUITE À UN ACHAT EN LIGNE TRANSFRONTALIER

Développer le commerce en ligne transfrontalier dans le Rhin Supérieur

Malgré l'essor du commerce électronique en Europe, le potentiel économique du commerce électronique transfrontalier est loin d'être pleinement exploité : seuls 11 % des consommateurs du Rhin Supérieur font leurs achats en ligne sur des sites Internet étrangers. L'étude réalisée dans le cadre du projet INTERREG « IT2Rhine 2020 E-Commerce », publiée en octobre 2013, a cherché à identifier les éléments indispensables à un commerce en ligne transfrontalier dynamique ainsi que les obstacles empêchant encore actuellement son développement. Le Centre Européen de la Consommation a participé à cette étude en rédigeant la partie consommériste.

Dans le cadre de son « Agenda Digital », la Commission européenne a adopté un plan d'actions pour doubler d'ici 2015 la

part du commerce électronique transfrontalier dans l'Union européenne, et ainsi favoriser une croissance intelligente, écologique et harmonisée en Europe.

Grâce à ses actions, le projet « IT2RHINE 2020 E-Commerce » auquel le Centre Européen de la Consommation participe depuis 2012, contribue d'ores et déjà au développement du commerce en ligne transfrontalier dans le Rhin Supérieur.

L'étude comme la description du projet « IT2Rhine 2020 E-Commerce » sont téléchargeables sur le site internet du Centre Européen de la Consommation.



IT2Rhine 2020
The Transnational IT-Region.
E-Commerce

E-commerce : une directive européenne (à votre)

« services » !

Vous souhaitez commander sur un site européen mais le vendeur refuse de vous livrer en France ou vous demande de payer plus cher qu'un résident de son propre pays. Est-ce légal ? Le réseau des Centres Européens des Consommateurs s'est intéressé à cette question et a publié en 2013 un rapport sur le principe de non-discrimination au sein du marché européen fondée sur la nationalité ou le pays de résidence du consommateur. Le rapport confirme que ce principe, imposé par la directive « services » depuis 2009, n'est pas toujours respecté par les professionnels européens.

Téléchargement de musique impossible sur un site anglais depuis la France, prix plus élevés sur la version italienne d'un site d'une grande marque de vêtements française, site d'un cybermarchand allemand inaccessible depuis la France et redirection vers sa filiale française... 75 % des plaintes liées à une discrimination reçues par les CEC font apparaître une différence de traitement fondée sur la résidence du consommateur, notamment dans le secteur du commerce électronique qui représente les trois-quarts des réclamations analysées pour cette étude. Le secteur du tourisme est aussi pointé du doigt par les Centres Européens des Consommateurs : différence de prix significative entre un séjour dans un grand parc d'attraction en France réservé sur le portail français et le même séjour réservé à partir d'un autre pays européen ou impossibilité de payer un voyage avec une carte bancaire belge auprès de certaines agences en ligne françaises.

Si la directive « services » a pour objectif de permettre aux consommateurs de profiter des avantages et des possibilités du marché unique, les professionnels restent libres de pratiquer des prix différents au sein de l'UE à condition d'avancer des raisons objectives et de les justifier : coûts supplémentaires liés à la distance de la livraison ou aux prix pratiqués par les concurrents par exemple, refus de fournir un service pour cause de non détention des droits de propriété intellectuelle... Mais les raisons données par les professionnels sont rarement suivies de preuves. L'intervention des CEC permet heureusement au consommateur d'obtenir satisfaction dans 50 % des réclamations reçues.

Des nouveaux droits pour les consommateurs européens

Le souhait de l'Europe d'harmoniser les droits des consommateurs est devenu réalité en 2013. La directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs du 25 octobre 2011 visant à accroître la protection des consommateurs dans l'Union européenne est entrée en vigueur le 13 décembre 2013. Cette directive définit les mêmes règles pour la vente à distance et la vente hors établissements commerciaux.

En France, le projet de loi relatif à la consommation doit transposer la directive en droit français.

Pour connaître et comparer les nouvelles dispositions de la directive avec le droit français et le projet de loi « consommation », le Centre Européen des Consommateurs France a réalisé une étude comparative, dès le 1er examen du projet de loi à l'Assemblée nationale en septembre 2013. Parmi les principaux changements en droit français, on peut noter :

- l'obligation de livrer dans un délai de 30 jours maximum, à défaut d'indication ou d'accord entre les parties,
- l'introduction d'un délai de rétractation de 14 jours, harmonisé dans tous les Etats membres,
- la fin de l'obligation de respecter des conditions de forme pour exercer son droit de rétractation,
- l'introduction d'un délai de 14 jours pour le renvoi de la commande suite à la rétractation,
- l'obligation pour le professionnel de rembourser le consommateur dans un délai de 14 jours à compter de la rétractation et ce en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de sa commande.

Les consommateurs français sont également mieux protégés lorsqu'ils passent une commande sur des sites étrangers puisque le principe du « double clic » qu'ils connaissent bien, doit être appliqué dans les autres Etats membres. Pour qu'une commande payante soit valablement conclue en ligne, les consommateurs doivent en effet expressément confirmer avoir compris que le service était payant en cliquant sur des boutons aux mentions facilement lisibles et compréhensibles tels que « commande avec obligation de payer ».

Enfin, les cases pré-cochées proposées pendant la commande en ligne sont désormais interdites dans tous les pays de l'Union européenne.

Des labels pour faire confiance

Le commerce électronique est devenu un mode de consommation habituel et indispensable pour la plupart des consommateurs français et européens. Mais comment s'assurer du sérieux du cybermarchand ? Le réseau des Centres Européens des Consommateurs s'est intéressé à la question et a publié un rapport sur les labels de confiance européens pour aider les consommateurs à comprendre la plus-value de ces sigles visuels apposés sur beaucoup de sites de commerce électronique.

Face à la multitude des labels de confiance dans l'UE, il est en effet difficile pour les consommateurs de les comparer et de connaître réellement leur fiabilité et leurs garanties. Les Centres Européens des Consommateurs recommandent tout d'abord aux consommateurs de vérifier si le cybermarchand qui affiche un label de confiance sur son site a réellement été certifié. La vérification peut s'effectuer très souvent en quelques clics sur le site du label. Ensuite, il convient de vérifier si le label de confiance exige des sites certifiés qu'ils respectent les droits des consommateurs et s'il propose des services supplémentaires. Certains labels imposent par exemple aux sites certifiés un délai de rétractation prolongé (30 jours au lieu de 7 jours actuellement) ou proposent une assurance insolvabilité, une garantie-remboursement en cas de non livraison voire un service de médiation en cas de réclamations contre le cybermarchand. Les CEC prenant exemple sur des labels de toute confiance, recommandent à certains labels une plus grande transparence quant aux critères d'adhésion, aux processus de certification, d'inspection des cybermarchands, de multiplier les contrôles de leurs membres et de prévoir des sanctions efficaces afin de garantir les intérêts des consommateurs.

Vers une harmonisation des critères de labélisation ?

Le réseau des CEC souhaite que les labels de confiance s'accordent sur les critères, les bonnes pratiques requis pour la certification. Pourquoi ne pas établir des critères communs à l'échelle européenne ? Les consommateurs pourraient ainsi mieux comparer les pratiques et les garanties offertes par tous les labels de confiance européens.



20 ans d'ère numérique

©iStock.com/JackF



depuis
1994

- 1994 : la Commission européenne instaure un **plan d'action pour une société de l'information**
- 1995 : directive **protection des données 95/45/CE**

Euro-Info-Consommateurs lance son premier site internet d'information et de conseils : www.euroinfo-kehl.com

1998

2003

Création du **Point de contact allemand pour le commerce électronique** au sein du Centre Européen de la Consommation (Euro-Info-Consommateurs), ayant pour missions d'informer les internautes et les fournisseurs de leurs droits et devoirs sur Internet, ainsi que des moyens existants pour régler un litige découlant d'une transaction en ligne.

2005

La Commission européenne crée «**IT-TOOL**», un Intranet pour faciliter les échanges entre les Centres Européens des Consommateurs et optimiser le traitement des litiges transfrontaliers.

depuis
2009

- 2009 : création du **Médiateur en ligne allemand**.
- 2010 : mise en ligne d'un site d'information sur les risques sur Internet : vorsicht-im-netz.de
- 2010 : La Commission européenne lance sa **stratégie numérique pour l'Europe** («Digital Agenda for Europe»).
- 2011 : étude sur les **labels de confiance**.
- 2012 : Participation du Centre Européen de la Consommation au projet INTERREG IV Rhin Supérieur **IT2Rhine 2020 E-commerce** ayant pour but d'améliorer le commerce en ligne transfrontalier entre la France et l'Allemagne.
- 2012 : nouveau site du Centre Européen de la Consommation, une adresse pour deux pays : www.cec-zev.eu

2013

- **Projet du Centre Européen des Consommateurs Allemagne sur la Protection des données personnelles dans l'UE**
- En 2013, environ **70% des litiges traités au CEC concernent des transactions en ligne**.

Tourisme et transports

2013 restera une année phare pour les droits des consommateurs en matière de tourisme : la Commission européenne a proposé de réviser le règlement 261/2004 sur les droits des passagers aériens et la directive 90/314 relative aux voyages à forfait, les habitudes de voyage et de réservation des consommateurs ayant évolué depuis 1990. Le Centre Européen de la Consommation, avec ses Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne, s'est intéressé de près à ces deux propositions de révision et a proposé plusieurs améliorations dans l'intérêt des consommateurs.

Par ailleurs, le Centre Européen de la Consommation a dû faire face en 2013 à de nombreuses réclamations à l'encontre de professionnels du tourisme français et allemands. Afin d'optimiser le traitement amiable de ces dossiers, le CEC a souhaité renforcer sa coopération avec certains professionnels afin également d'établir une relation de confiance et librement échanger sur les droits des consommateurs.



Bianca Schulz

Responsable du Centre Européen des Consommateurs France

Bianca Schulz est juriste au Centre Européen de la Consommation depuis plus de 10 ans. Grâce à son expérience au sein du CEC et ses excellentes connaissances linguistiques, elle a été nommée Responsable du Centre Européen des Consommateurs France en 2006. Bianca Schulz, en tant que Responsable de l'un des plus actifs et performants Centre Européen des Consommateurs du réseau européen ECC-Net, est régulièrement sollicitée par la Commission européenne et par d'autres réseaux européens pour participer à des groupes de travail ou intervenir lors de conférences, en France ou en Europe, sur différents thèmes du droit de la consommation (action de groupe, droits des passagers aériens...).

Les litiges liés au tourisme représentent-ils une part importante des activités des Centres Européens des Consommateurs ?

Le réseau des Centres Européens des Consommateurs, créé par la Commission européenne et les Etats membres en 2005, est spécialisé dans le traitement des plaintes de consommation transfrontalières. 30 à 40 % des plaintes de ce réseau concerne le tourisme. Au CEC France, le tourisme est l'un des secteurs d'activité les plus litigieux : il représente un quart des dossiers traités en 2013. Au CEC Allemagne, plus de 30 % des dossiers sont des litiges liés au tourisme. Les CEC sont donc très actifs dans ce domaine, tant sur le traitement des litiges que sur l'information des consommateurs. Leurs droits sont en effet en constante évolution grâce à des événements naturels comme l'éruption du volcan en Islande en 2010 qui a souligné la nécessité d'instaurer des organes de médiation dans ce secteur, ou du fait de la révision des textes européens (comme la proposition de révision du règlement 261/2004 relatif aux droits des passagers aériens ou de la directive 90/314 relative aux voyages à forfait) ou des décisions de la Cour de Justice de l'Union européenne (arrêts Sturgeon et Nelson par exemple). Les CEC publient également régulièrement des rapports dans ce domaine comme en 2013 sur la médiation dans le secteur des passagers aériens.

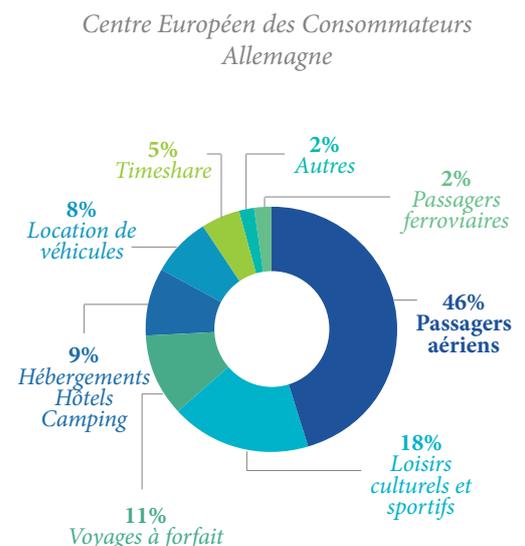
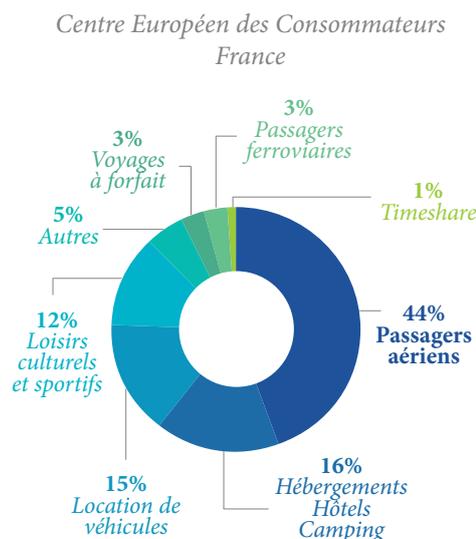
Quelles sont les types de litiges reçus dans ce secteur ?

Les litiges dans le secteur du tourisme sont divers mais les problèmes liés aux droits des passagers aériens (réservation de vol, annulation ou retard de vol, refus d'embarquement, perte, retard de bagages...) constituent la majeure partie de ces litiges : 44 % pour le CEC France, 46 % pour le CEC Allemagne. Nous recevons également des réclamations liées aux locations de voiture, à l'hébergement (hôtels, locations de vacances, camping) ou aux loisirs (achat de billets de concert ou d'événements sportifs).

Avez-vous constaté une évolution des litiges reçus dans ce secteur ?

Nous sommes effectivement de plus en plus saisis pour des litiges avec des intermédiaires, des prestataires touristiques. Ces sociétés offrent un service de réservation en ligne de billets d'avion qui cachent parfois de mauvaises surprises : frais cachés, destination de vol ou date de départ erronées, augmentation du prix du billet... Les réclamations sont multiples et la résolution de ces litiges n'est pas toujours simple. C'est pourquoi le Centre Européen des Consommateurs France a tenté de se rapprocher de certains professionnels et des services de médiation pour optimiser le traitement des litiges transfrontaliers et aider à la mise en conformité des conditions générales de vente avec le droit du pays où ils exercent.

Secteurs litigieux liés aux transports et au tourisme en 2013



Projet commun des CEC sur la médiation dans le secteur aérien

Le CEC France a mené en 2013, le projet commun du réseau ECC-Net consacré aux modes alternatifs de résolutions des litiges dans le secteur des droits des passagers aériens. L'objectif était de dresser un bilan des systèmes existants dans chaque pays européen et de mettre en lumière les bonnes pratiques mais aussi les pays dans lesquels de tels dispositifs manquent encore. L'étude a surtout permis de constater la disparité des systèmes proposés dans chaque Etat (lorsqu'il existe) et les inégalités que cela engendre pour les passagers qui ne disposent donc pas des mêmes recours d'un pays à l'autre.

Pour veiller à l'application des droits des passagers aériens dans toute l'Europe, le réseau des CEC a proposé de :

- **s'assurer que chaque Etat membre dispose à l'avenir d'un médiateur dans le secteur des droits des passagers aériens** conformément à la directive européenne sur la résolution extrajudiciaire des litiges,
- **renforcer les coopérations** entre les différents acteurs : médiateurs, autorités de contrôle, professionnels, associations de consommateurs,
- **soutenir le projet de plate-forme européenne de résolution des litiges en ligne** dont la mission principale est d'**informer et de rediriger les consommateurs vers l'organe de médiation compétent de chaque Etat membre.**

EN CAS DE PROBLÈME, LE CONSOMMATEUR SE RETROUVE FACE À UN VIDE JURIDIQUE

Révision du règlement sur les droits des passagers aériens : une envolée de recommandations de la part du CEC !

Le tourisme est l'un des secteurs d'activité les plus litigieux traités par les CEC France et Allemagne. Les problèmes liés aux droits des passagers aériens constituent une grande partie de ces litiges (50 % environ). Fort de son expérience, le CEC France a procédé à une analyse juridique approfondie de la proposition de révision du règlement 261/2004 de la Commission européenne et a émis un certain nombre de recommandations telles que :

- une véritable harmonisation des régimes en cas de retards et annulations de vols,
- une définition des circonstances extraordinaires à la portée des consommateurs,
- une véritable articulation et définition de la responsabilité de chaque acteur du transport aérien,
 - une information et une assistance des voyageurs dès l'annulation ou le retard du vol et l'anticipation des situations exceptionnelles,
 - la mise en place d'un vrai dispositif simple et harmonisé en cas de liquidation judiciaire d'une compagnie aérienne,
 - l'orientation efficace vers les services de médiation compétents.

Le Parlement européen, qui avait dès sa publication, demandé une copie du rapport du CEC, a voté le 5 février 2014 la révision du règlement 261/2004, avec de nombreux amendements par rapport à la proposition de révision de la Commission européenne, allant dans le sens de la prise de position du CEC. Prochaine étape : une « escale » décisive au Conseil de l'Union européenne en milieu d'année 2014.

Révision de la directive de 1990 sur les voyages à forfait : mettre les droits des consommateurs à l'heure d'Internet !

Depuis la directive européenne de 1990, le marché des voyages a évolué de façon rapide et spectaculaire. L'essor d'Internet y est pour beaucoup ainsi que les changements dans les habitudes des consommateurs qui de plus en plus cherchent à personnaliser leurs vacances ou trouver le meilleur prix. Aujourd'hui, la directive 90/314 sur les voyages à forfait ne s'applique plus qu'à un nombre limité de prestations et la majorité des contrats liés aux vacances et au tourisme ne sont pas directement concernés. Le Centre Européen de la Consommation a donc accueilli avec beaucoup d'intérêt la proposition de directive du 9 juillet 2013 qui devrait élargir le champ d'application et ainsi contribuer à une meilleure protection des consommateurs dans le secteur du tourisme, activité essentielle dans l'économie française et européenne. Les principales évolutions prévues dans le projet de révision sont :

- l'élargissement de la définition de voyage à forfait aux combinaisons dites « dynamiques » (dont les prestations du contrat sont choisies par le consommateur),
- la création de la notion de « prestation de voyage assistée » (lorsqu'un site sur lequel le consommateur achète une prestation (transport, hébergement) renvoie vers un site partenaire qui propose une prestation complémentaire),
- une meilleure protection des consommateurs contre l'insolvabilité des agences de voyages au sein de l'Union européenne.



Pour consulter nos études en matière de tourisme sur notre site Internet : www.cec-zev.eu/fr/publications/etudes-rapports/

Rencontres avec les professionnels du tourisme

Rencontre avec la société ODIGEO

La société ODIGEO est spécialisée dans la vente en ligne de billets d'avion et de voyages. Elle est gérante de plusieurs sites internet dont eDreams, GoVoyages et Opodo. Face à une augmentation des réclamations à l'encontre de ces 3 agences de voyages en ligne, le CEC a réalisé en 2013, une analyse juridique de leurs conditions générales de vente et l'a adressée à la société ODIGEO. Cette étude énumérait également les problèmes récurrents rencontrés par les consommateurs. Suite à plusieurs échanges fructueux, une réunion de travail entre le CEC France et le service juridique d'ODIGEO a été organisée en décembre 2013 à Paris afin d'établir une coopération durable et efficace dans le traitement des litiges transfrontaliers.

Rencontre avec Travel24.com, gérante du site internet Vol24.fr

En mars 2013, la société française Travel24.com a racheté le site Vol24.fr au groupe allemand Unister. Ce site internet spécialisé dans la vente de billets d'avion est bien connu des services du CEC qui enregistre depuis plusieurs années des centaines de réclamations à l'encontre de ce professionnel. Bien que le nombre de litiges ait fortement diminué depuis le changement de gérant, le CEC a souhaité rencontrer la Direction de Travel24.com afin de dresser le bilan des dossiers encore en cours et des irrégularités constatées dans les conditions générales de vente et sur le site vol24.fr. Suite à leur réunion en octobre 2013, une collaboration entre les deux services a pu être établie avec notamment la nomination d'un interlocuteur privilégié au sein de Travel24.com pour le traitement des litiges transmis par le CEC.

En novembre 2013, Travel24.com a adhéré au Syndicat National des Agents de Voyage (SNAV), rendant le Médiateur Tourisme et Voyage avec lequel le CEC travaille en étroite coopération (voir page 35), compétent pour traiter les litiges à l'encontre de vol24.fr. En 2014, le CEC aura recours à ce dispositif pour les litiges reçus à l'encontre de vol24.fr.

Les loueurs de véhicules

Il n'existe à ce jour aucune réglementation européenne relative à la location de véhicules. En 2013, le CEC France a à nouveau constaté une augmentation des litiges à l'encontre des principaux loueurs (plus de 30% d'augmentation). Pour améliorer le traitement amiable des litiges, la branche professionnelle des loueurs « Leaseurope » auquel adhère actuellement 9 des principales sociétés de location présentes en Europe, a mis en place le service de médiation « European Car Rental Conciliation Service » (ECRCS). Le CEC a comme chaque année, rencontré les professionnels de la location de véhicules afin d'optimiser le traitement des litiges transfrontaliers et améliorer le système de médiation. Sur les 112 litiges en 2013 portant sur des locations de véhicules, 15 dossiers ont pu être transmis à l'ECRCS. Le CEC a également apporté toute son expertise en la matière auprès des autorités européennes afin que les pratiques évoluent. Plusieurs réunions de travail entre le réseau des CEC, la Commission européenne, Leaseurope et les représentants des principaux loueurs ont eu lieu au cours de l'année 2013 et se poursuivront en 2014.

EN 2013, LES LITIGES ENREGISTRÉS PAR LE CEC FRANCE DANS LE SECTEUR DE LA LOCATION DE VEHICULES ONT AUGMENTÉ DE PLUS DE 30%

Discrimination à l'encontre de touristes italiens

Pourquoi des touristes italiens qui réservent auprès d'agences de voyage en ligne allemandes payeraient plus que des consommateurs allemands ? C'est la question qu'a posé le Centre Européen des Consommateurs Allemagne à l'un des plus grands voyagistes allemands, suite à un nombre important de plaintes de consommateurs italiens pour discrimination par les prix.

Ces consommateurs, majoritairement du Tyrol du Sud, avaient réservé des voyages pour le sud de l'Italie. Une fois sur place, les hôteliers leur réclamaient le paiement de 1000 € environ au titre de frais supplémentaires. Cette somme, que les consommateurs étaient obligés de payer sous peine de ne pouvoir être logés dans l'hôtel, n'était toutefois exigée qu'aux touristes italiens.

Les agences de voyage allemandes contactées, justifiaient ces frais supplémentaires par une mention

dans leur catalogue et leur site internet qui indiquait que les prix affichés n'étaient valables que pour les résidents allemands, autrichiens et suisses. Selon elles, les hôteliers italiens restaient libres de « taxer » leurs concitoyens plutôt que les autres !

Devant l'obstination des agences de voyage allemandes et le manquement flagrant au principe de non-discrimination fondée sur la nationalité ou la résidence posé dans la directive « services » de 2009, le CEC Allemagne a décidé de prendre contact avec le dirigeant de cette grande entreprise allemande spécialisée dans la vente de voyages. En juillet 2013, suite à une rencontre dans les locaux du CEC à Kehl, un accord a pu être trouvé : tous les consommateurs italiens ont été remboursés et le voyageur s'est engagé à être plus explicite sur ses conditions tarifaires dans ses publications.

*UNE FOIS SUR PLACE,
LES HÔTELIERS
RÉCLAMAIENT LE
PAIEMENT D'UNE
SOMME ALLANT
JUSQU'À 1000 € AU
TITRE DE FRAIS
SUPPLÉMENTAIRES...*

20 ans de tourisme

© BirgitH/pixelio.de



1990

Directive 90/314 du 13 juin 1990, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait.

1994

- Création du Médiateur SNCF
- Directive 94/47/CE relative à l'utilisation à temps partiel de biens immobiliers.

2004

Règlement 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol.

2007

Règlement 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

2010
2011

- Eruption du volcan Eyjafjallajökull : plus de 12.600 plaintes enregistrées par le réseau des Centres Européens des Consommateurs.
- Règlement 1177/2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer.
- Règlement 181/2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar.

2012

Création du Médiateur Tourisme et Voyage (MTV)

2013

- Prise de position active du CEC sur la révision du Règlement 261/2004.
- Etude du CEC sur la proposition de révision de la directive relative aux voyages à forfait.
- Rencontres avec le MTV et le Médiateur SNCF pour renforcer la coopération en cas de litiges transfrontaliers.

Exercer ses droits

Pour résoudre un litige transfrontalier, le consommateur peut faire appel au Centre Européen des Consommateurs de son pays ou à un médiateur et en cas d'échec de la phase amiable, il peut introduire une procédure judiciaire européenne simplifiée. Mais comment connaître les coordonnées du médiateur spécialisé surtout s'il est basé dans un autre pays de l'Union européenne ? Comment savoir quel est le tribunal compétent ?

Les conseils et l'assistance du Centre Européen de la Consommation et de ses Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne sont indispensables à bon nombre de consommateurs désireux de faire valoir leurs droits et les textes européens votés en 2013, visant à créer des organes extrajudiciaires dans tous les secteurs de la consommation, devraient accroître le rôle et l'importance du CEC dans les prochaines années.



Les procédures judiciaires européennes sont-elles à portée de main ?

Votre propriétaire domicilié en Angleterre vous doit de l'argent? Vous demandez une indemnisation à une compagnie aérienne espagnole qui a annulé votre vol ? Quels sont vos recours si vos démarches amiables ont échoué ? Deux procédures judiciaires simplifiées ont été créées par l'Union européenne pour les litiges transfrontaliers : la procédure européenne de règlement des petits litiges et la procédure européenne d'injonction de payer. Ces procédures judiciaires sont souvent méconnues du grand public. C'est pourquoi les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne ont poursuivi en 2013, leur mission de conseil en cas d'échec de la phase amiable et ont aidé plusieurs dizaines de consommateurs dans leur action judiciaire contre un professionnel européen.

Un constat : les difficultés pratiques relevées dans l'étude du Centre Européen de la Consommation en 2011 et dans le rapport du réseau des Centres Européens des Consommateurs en 2012 sont toujours actuelles : Quelle procédure simplifiée choisir ? À quel tribunal envoyer le formulaire de demande initial ? Quel sera le montant des frais de justice ?

Vers une évolution et une simplification de la procédure européenne de règlement des petits litiges ?

Suite à plusieurs consultations et réunions de travail impliquant les CEC, la Commission européenne a présenté une proposition de révision de la procédure européenne de règlement des petits litiges visant à étendre son champ d'application.

Les principales nouveautés envisagées sont l'extension de la valeur en litige de 2000 € à 10 000 €, la limitation des frais de

justice (10% de la valeur en litige maximum et le minimum ne doit pas dépasser 35 €), la possibilité de paiement à distance de ces frais et une information claire concernant le montant de ces frais/leur paiement ; la limitation de l'obligation

de traduction (seul le contenu de la décision serait à traduire) ; la signification/notification possible des actes par voie électronique (et non plus seulement par voie postale) ; l'utilisation de la vidéoconférence/téléconférence pour les audiences et obtention des preuves ; la possibilité d'obtenir une aide pratique pour remplir les formulaires.

Les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne, qui apportent d'ores et déjà une aide pratique aux consommateurs, suivent avec intérêt cette évolution et saluent cette proposition qui devrait rendre plus accessible la justice aux européens.

La Commission européenne donne un coup d'accélérateur à la médiation

Les consommateurs européens ne devront plus aller en justice pour résoudre tous leurs litiges de consommation : l'Europe impose des solutions efficaces, rapides et peu onéreuses pour renforcer la confiance dans le marché européen. Avec l'adoption de la directive 2013/11/UE et du règlement 524/2013 le 21 mai 2013, l'Union européenne a montré sa volonté d'adapter le traitement des réclamations aux pratiques actuelles.

La directive qui vise à créer des organes extrajudiciaires de qualité pour tous les litiges de nature contractuelle entre les consommateurs et les professionnels devra être transposée dans les Etats membres avant le 9 juillet 2015.

Pour les litiges liés à un achat sur Internet, le règlement 524/2013 prévoit, à partir de 2016,

la mise en place d'une plateforme de règlement des litiges au niveau européen. Les consommateurs pourront ainsi 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.

Afin d'informer les consommateurs sur leurs

droits et les orienter vers l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges compétente, des points de contact seront nommés. La directive 2013/11/UE (articles 14 et 15) et le règlement 524/2013 (articles 7 et 14) prévoient expressément la possibilité pour les Etats membres de désigner les membres du réseau des Centres Européens des Consommateurs comme point de contact pour le règlement des litiges. Fin 2013, le Centre Européen des Consommateurs France, qui depuis plus de 8 ans informe les consommateurs sur leurs droits en Europe et les aide à résoudre à l'amiable leurs litiges transfrontaliers, a présenté sa candidature pour prendre en charge les missions du point de contact pour le règlement extrajudiciaire des litiges.

Coopération avec les médiateurs français : avancer ensemble dans l'intérêt des consommateurs

Grâce au réseau des Centres Européens des Consommateurs, 148 dossiers de consommateurs européens ont pu être transférés à des médiateurs français en 2013. Le CEC France a poursuivi sa mission de promotion de la médiation et a tenu à renforcer ses liens avec certains médiateurs français pour assurer un traitement efficace des dossiers transfrontaliers.

La médiation dans le tourisme

En cas de litiges relatifs à l'achat d'un billet d'avion sec ou à l'achat d'un forfait touristique avec une entreprise membre, le Médiateur Tourisme et Voyage (www.mtv.travel) peut être saisi. La Médiation Tourisme et Voyage intervient pour les litiges concernant une agence de voyages, un tour opérateur ou une compagnie aérienne adhérent d'une des organisations signataires de la Charte de Médiation : F NAM, SETO, SNAV, SCARA, ADP et EasyJet.

Depuis 2012, date de sa mise en place, le CEC a transmis plusieurs dizaines de litiges opposant des consommateurs européens à une entreprise membre de la Médiation. En décembre 2013, le CEC France a rencontré le Médiateur Tourisme et Voyage pour dresser le bilan de leur coopération. Un protocole de coopération sera signé début 2014 afin de formaliser leurs échanges et optimiser le traitement des litiges transfrontaliers. Le Mé-

diateur Tourisme et Voyage s'est également engagé à orienter les consommateurs vers le CEC France lorsqu'il est destinataire d'un litige dans lequel le professionnel en cause se trouve dans un autre pays de l'Union européenne, en Islande ou en Norvège.

Le CEC France a également rencontré le Médiateur de la SNCF en 2013. Les échanges et réunions entre les deux services sont réguliers depuis plusieurs années et leur coopération s'avère fructueuse pour les consommateurs en litige avec les services ferroviaires français. Afin d'officialiser leur coopération et faciliter l'accès au médiateur SNCF pour tous les usagers européens, le CEC France et le Médiateur SNCF signeront début 2014 un protocole de coopération.

► www.mediateur.sncf.com

Les litiges européens

avec l'Administration française

« J'ai acheté un véhicule en Allemagne, je n'ai pas de certificat de conformité européen mais une attestation de conformité en allemand du constructeur. La préfecture refuse toutefois d'immatriculer mon véhicule ». « Le centre des impôts me réclame le paiement de la TVA sur un véhicule d'occasion acheté en Belgique alors que je l'ai déjà payée à l'achat ». Les questions relatives à l'immatriculation en France des véhicules achetés à l'étranger sont très fréquemment traitées par le Centre Européen de la Consommation. Si aucune solution n'est trouvée directement par le consommateur avec la Préfecture, le Centre Européen de la Consommation coopère avec le Défenseur des Droits et son intervention auprès des services publics français a déjà permis à plusieurs consommateurs européens vivant en France d'immatriculer leur véhicule. Bernard Dreyfus, Délégué général à la Médiation avec les services publics auprès du Défenseur des Droits, a rendu visite au CEC le 7 novembre 2013 pour dresser le bilan positif de leur coopération au service des consommateurs européens et échanger sur les nouveaux enjeux suite aux textes européens en matière de médiation.

L'action de groupe en France : une volonté européenne

Frais bancaires abusivement prélevés, abonnement à un site de rencontre renouvelé sans information préalable, option non demandée facturée sur son abonnement téléphonique... Peu de consommateurs osent introduire une procédure judiciaire individuelle, notamment lorsque la valeur en litige est faible, découragés par les coûts et les aléas d'une telle procédure. Après plus de 30 ans de débat et l'introduction dans plusieurs pays européens de recours collectifs, la France a voté en 2013 la création d'une action de groupe permettant à plusieurs consommateurs ayant subi un dommage identique ou similaire du fait d'un même professionnel, de porter une action commune en réparation devant les tribunaux.

Dans un rapport rédigé en septembre 2013, le Centre Européen de la Consommation a procédé à une analyse juridique des différents recours collectifs en Europe et s'est intéressé de près à l'action de groupe à la française présentée dans le projet de loi « consommation » en France. Cette nouvelle procédure, limitée aux litiges en droit de la consommation et de la concurrence, permet à plusieurs consommateurs, victimes d'un manquement d'un même professionnel, de s'adresser à une association de consommateurs française agréée et habilitée à engager une action de groupe auprès d'un tribunal civil en France. Le juge se prononce sur les conditions de recevabilité de l'action, la responsabilité du professionnel et détermine les préjudices susceptibles d'être réparés ainsi que leur montant. Contrairement aux « class actions » américaines, les consommateurs lésés doivent se manifester dans un délai de 2 à 6 mois à compter de la publicité du jugement pour obtenir réparation (opt-in).

Si cette procédure marque une avancée pour les consommateurs, le Centre Européen de la Consommation remarque que la procédure d'action de groupe à la française ne prend pas en compte la spécificité des litiges transfrontaliers. Site de rencontre allemand, agence de voyage espagnole, compagnie aérienne anglaise, comment des professionnels européens pourraient-ils se voir confronter à une action de groupe en France ? A l'inverse, comment des consommateurs européens victimes d'une pratique commerciale d'un professionnel français pourraient-ils s'adresser à une association de consommateurs française pour introduire ou se greffer à une action de groupe en France ? Le Centre Européen de la Consommation a donc proposé notamment de servir de point de contact pour les consommateurs européens qui voudraient s'associer à une action de groupe en France.



20 ans d'exercice de ses droits



1995

Mise en place du *Médiateur européen* en charge des plaintes relatives au manquement ou à la défaillance des institutions et organes de l'Union européenne.

2001
2002

- Création de *FIN-NET*, réseau de résolution des litiges financiers
- Mise en place du réseau *SOLVIT* pour aider les citoyens et les entreprises à résoudre les problèmes résultant de la mauvaise application du droit communautaire par des autorités nationales.

2005
2006

- 2005 : Création du réseau des Centres Européens des Consommateurs (*ECC-Net*) pour informer les consommateurs sur leurs droits en Europe et les aider à résoudre à l'amiable leurs litiges transfrontaliers de consommation.
- 2006 : Mise en place du réseau de coopération en matière de protection des consommateurs (*CPC*) pour améliorer la protection des intérêts économiques des consommateurs.

2008

Création de la *procédure européenne d'injonction de payer* visant à simplifier, accélérer et réduire les coûts de procédure des litiges transfrontaliers sur les créances pécuniaires incontestées.

2009

Mise en place de la *procédure européenne de règlement des petits litiges* visant à améliorer l'accès à la justice en simplifiant les procédures de règlement des litiges transfrontaliers en matière civile et commerciale.

2013

- Adoption par le Parlement et le Conseil européen de la *directive 2013/11/UE* relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et le *règlement 524/2013* relatif au règlement en ligne des litiges de consommation
- Proposition de révision de la *procédure européenne de règlement des petits litiges* présentée par la Commission européenne visant à étendre son champ d'application.
- Examen du projet de loi « consommation » en France créant *l'action de groupe à la française*.

Projets de l'association

A côté de ses missions principales d'informer les consommateurs et de tenter de résoudre à l'amiable leurs litiges transfrontaliers, le Centre Européen de la Consommation est à l'initiative de projets novateurs comme le projet franco-allemand « Jeunes consommateurs dans le Rhin Supérieur » et a réalisé en 2013 plusieurs études sur différents thèmes de la consommation en Europe telles que la santé transfrontalière, l'obsolescence programmée ou la protection des données personnelles, thème important en Allemagne, actuellement débattu au niveau européen mais encore trop peu exploité en France.



Projet franco-allemand

«Jeunes consom'acteurs dans le Rhin Supérieur»

Pourquoi et comment éduquer les jeunes à la consommation ?

Dans un marché européen en plein essor, les jeunes sont des cibles privilégiées pour les entreprises. Or, ils ne connaissent généralement pas leurs droits. Pour s'adresser aux jeunes français et allemands, deux actions ont été mises en place par le CEC : un site internet interactif et des interventions bilingues et gratuites dans des établissements scolaires allemands et français du Rhin Supérieur.

Les interventions scolaires ont pour objectifs d'informer les jeunes sur leurs droits de consommateurs européens, 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. Assurées par un binôme franco-allemand, ces interventions, conçues d'une façon interactive et dynamique, à travers des quiz, des débats, des animations linguistiques et musicales, s'adressent à des jeunes de 14 à 18 ans scolarisés dans le Rhin Supérieur.

Jusqu'en juin 2015, le Centre Européen de la Consommation, à travers ce projet, offre aux jeunes l'occasion d'apprendre la langue du voisin autrement et de se former à devenir des consommateurs européens responsables. Plus de 2000 jeunes ont déjà bénéficié d'une intervention « Jeunes consom'acteurs » et ont pu réfléchir à des questions aussi variées que : combien coûte un appel sur ton portable depuis l'étranger ? Quels sont tes droits si ton vol est annulé ? Comment sécuriser ton paiement sur Internet ? Sais-tu d'où vient ton jeans ?...

« UNE INTERVENTION AMUSANTE ET ÉDUCATIVE, AVEC UNE BONNE INTERACTION ENTRE UNE ÉQUIPE CHALEUREUSE ET LES ÉLÈVES. LE MOT DU JOUR : GREENWASHING »

Léa, lycéenne à Strasbourg

Les jeunes sont tous des consommateurs mais sont-ils des consom'acteurs ?

Le projet Interreg IV « Jeunes consom'acteurs dans le Rhin Supérieur » mené par le Centre Européen de la Consommation auprès des jeunes français et allemands de la région frontalière les

pousse à le devenir et le succès est au rendez-vous : près d'une soixantaine d'interventions bilingues et gratuites réalisées dans 24 établissements scolaires en 2013

et l'année 2014 s'annonce chargée...

58 interventions réalisées en 2013

auprès de **2042** élèves

issus de **24** établissements du Rhin Supérieur

**« ENCORE UN GRAND MERCI POUR VOTRE
VENUE. LES ÉLÈVES ONT ÉTÉ ENCHANTÉS DE
VOTRE PASSAGE »**

*Un professeur d'allemand,
à l'Ecole européenne de Strasbourg*

Un site Internet bilingue

Le site Internet bilingue www.weareconsumers.eu permet aux jeunes de tester leurs connaissances 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 : commande sur Internet non livrée, retard d'avion, téléchargement de musique, téléphoner ou surfer sur Internet à l'étranger depuis son smartphone...

Les « jeunes consommateurs » ont également un compte Facebook sur lequel sont postés plusieurs fois par semaine des informations sur la consommation française, allemande ou européenne, les nouveautés du projet, les

photos des interventions...

En 2014, l'équipe du projet innovera en proposant aux jeunes de participer à des jeux-concours mis en ligne sur le site Internet www.weareconsumers.eu et sur le compte Facebook avec à la clé quelques cadeaux... à consommer de façon responsable !

Informations sur le projet

Projet Interreg IV Rhin Supérieur 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'Euro-district Strasbourg-Ortenau et le CEC. Il est réalisé en collaboration avec l'Académie de Strasbourg, l'Institut National de la Consommation et la Chambre de Consommation d'Alsace.

Retrouvez toutes les informations
sur le projet sur le site Internet :
www.weareconsumers.eu



L'équipe franco-allemande du projet : Christian Tiriou, Elphège Tignel, Felix Neumann



Felix Neumann, lors d'une intervention dans un lycée strasbourgeois



Santé

Le CEC s'engage pour un accès simplifié à l'imagerie médicale en région frontalière

La nouvelle directive « santé »¹ est entrée en vigueur le 25 octobre 2013 : elle prévoit notamment l'harmonisation des règles de remboursement des soins transfrontaliers et la nomination de points de contact pour informer les patients. Le Centre Européen de la Consommation salue cette étape indispensable dans le processus de construction d'une Europe de la santé, mais doit malheureusement constater que malgré ce nouveau texte, il est toujours aussi difficile en 2013 d'accéder à certains soins dans la zone frontalière franco-allemande. C'est notamment le cas des IRM (imagerie par résonance magnétique).

Plus de 45 jours d'attente pour passer un IRM en urgence à Strasbourg pour une patiente atteinte d'un cancer. Le même examen est pourtant disponible immédiatement à Kehl. Le CEC s'engage pour lutter contre ces « pertes de chances » et pour que soient enfin supprimés ces freins à la mobilité des patients .

Cette situation s'est aggravée avec le maintien de l'autorisation préalable à cet examen par la France malgré l'entrée en vigueur en octobre 2013 de la nouvelle directive européenne. L'accès à l'IRM en zone frontalière demeure donc toujours aussi compliqué pour le patient, ce qui retarde considérablement son

traitement (ainsi que le remboursement des frais). Dans le rapport final de son étude sur la « Mise en place d'une Zone Organisée d'Accès aux Soins Transfrontaliers dans l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau » publiée en janvier 2013, le CEC avait

identifié de possibles projets de coopération sanitaire transfrontalière dans le domaine de la cancérologie et justement dans celui de l'imagerie médicale. Le rapport suggérait entre autres mesures la suppression de l'autorisation préalable pour tous les examens transfrontaliers d'imagerie médicale sur le territoire de l'Eurodistrict, comme le permet d'ailleurs l'accord-cadre franco-allemand de coopération sanitaire.

Le CEC a donc suivi avec attention les démarches initiées en 2013 par l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau sur la base de ce rapport. En attendant la concrétisation de ces projets de coopération dans l'Eurodistrict, le CEC a actualisé sa brochure « L'accès aux soins dans l'Union européenne », intégrant les règles de la nouvelle directive santé. Il a également mis en ligne sur son site internet une fiche pratique « Passer une IRM en Allemagne » et une lettre type pour les patients, pour demander l'autorisation préalable à leur caisse maladie de passer l'examen Outre-Rhin.

POUR PASSER UNE IRM EN URGENCE, L'ATTENTE EST DE PLUS DE 45 JOURS À STRASBOURG. À KEHL, L'EXAMEN EST DISPONIBLE IMMÉDIATEMENT...

(1) Directive 2011/24 relative à l'application des droits des patients en matière de soins transfrontaliers



Christian Tiriou

Chef de projet au Centre Européen de la Consommation, spécialiste des questions de santé transfrontalière

Christian Tiriou est juriste au Centre Européen de la Consommation depuis plus de 10 ans. Ses excellentes connaissances en droit de la santé lui permettent de se spécialiser dans ce domaine dès 2005. En 2010, il participe activement à la conférence organisée à Strasbourg par le CEC sur la thématique de la santé transfrontalière, puis dès la fin 2010, il représente l'association au groupe de travail santé de l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau en tant qu'expert juridique sur toutes les questions de soins en Europe. En 2012, il dirige les travaux de recherche et rédige l'étude comparative des prix des médicaments entre la France et l'Allemagne menée par le CEC. En 2013, il est le co-auteur de l'étude demandée par l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau sur la mise en place d'une zone organisée d'accès aux soins transfrontaliers dans cette région.





Lydie Tollemer

Juriste au CEC France, en charge de l'étude sur l'obsolescence programmée

Lydie Tollemer a réalisé son stage de fin d'études au Centre européen de la Consommation en 2012 et avait choisi comme thème de son mémoire de son Master 2 Consommation et Concurrence « l'obsolescence programmée ». Ce mémoire ayant recueilli une très bonne appréciation de la part du Jury universitaire et le thème étant d'actualité, le Centre Européen de la Consommation lui a proposé de le publier sur son site Internet. Grâce à une communication active du CEC, le mémoire de Lydie Tollemer et l'étude du CEC sur l'obsolescence programmée ont connu un vif succès auprès de la presse française, européenne et internationale (30 articles de presse, 3 interviews radio et une émission à la télévision recensés) et ont suscité beaucoup d'intérêt de la part des politiques et des acteurs économiques français et européens dans ce domaine.

L'obsolescence programmée

Machine à laver en panne après 5 années d'utilisation, téléviseur qui ne fonctionne plus au bout de 3 ans, batterie de téléphone portable défectueuse et irremplaçable 18 mois après son achat : est-ce une fatalité ou plutôt une technique des fabricants appelée « obsolescence programmée » ? Le Centre Européen de la Consommation s'est intéressé à cette question en 2013, à la veille de la présentation du projet de loi « consommation » en France.

L'obsolescence programmée est le fait de programmer, de planifier et donc de réduire délibérément et volontairement la durée de vie des biens et des produits afin d'inciter les consommateurs à racheter ce même produit. Pour produire toujours plus d'appareils électriques et électroniques, les ressources naturelles s'épuisent, le recyclage des déchets n'est pas assez performant, les conditions dans lesquelles travaillent des milliers d'ouvriers sont inhumaines... Et le consommateur face à des appareils indémontables, des batteries soudées, n'a souvent pas d'autre choix que de racheter un nouvel appareil.

Dans son étude, le Centre Européen de la Consommation recommande que pour chaque appareil acheté, le consommateur ait accès aux informations sur la durée de vie des appareils (exemples : nombre approximatif de lavages, de pages imprimées, de kilomètres parcourus, etc.), la réparabilité de l'appareil et la durée de disponibilité des pièces détachées et accessoires, l'impact environnemental du produit et les possibilités de recyclage de l'ancien appareil. Pour lutter contre l'obsolescence programmée, le projet de loi « consommation » en France impose aux fabricants d'informer de la période durant laquelle les pièces indispensables à l'utilisation du bien seront disponibles sur le marché et de les fournir dans un délai de deux mois aux vendeurs qui le demandent. Les vendeurs devront quant à eux informer les consommateurs de la période de disponibilité des pièces détachées avant la conclusion du contrat et la confirmer par écrit lors de l'achat. A partir de 2015, certains produits afficheront également un double prix : le prix de vente et le prix d'usage pour inciter les consommateurs à comparer la vente et la location d'un bien en fonction de l'utilisation envisagée.

**LA DURÉE DE
VIE RÉDUITE DE
CERTAINS PRODUITS
RELÈVE-T-ELLE DE LA
FATALITÉ OU PLUTÔT
D'UNE PRATIQUE
INDUSTRIELLE
APPELÉE
«OBSOLESCENCE
PROGRAMMÉE» ?**



Pour consulter ce rapport sur notre site Internet :
www.cec-zev.eu/fr/publications/etudes-rapports



*LES DONNÉES PERSONNELLES
DES CONSOMMATEURS SONT
COLLECTÉES ET EXPLOITÉES À DES
FINS COMMERCIALES DANS DES
PROPORTIONS INSOUÇONNÉES*

La protection des données personnelles

dans l'Union européenne

Un projet mené par le Centre Européen des Consommateurs Allemagne

Les données personnelles des consommateurs sont collectées et exploitées à des fins commerciales dans des proportions insoupçonnées. Bien souvent ces derniers ne s'en rendent même pas compte. Cette collecte de données existe également en cas de transaction transfrontalière, pour l'achat de biens ou de services au sein de l'Union européenne. Pour sensibiliser, informer et donner aux consommateurs les moyens d'agir, le Centre Européen des Consommateurs Allemagne a mené en 2013 une campagne d'information sur la protection des données personnelles dans l'Union européenne.

Suite à une enquête sur leur politique de protection des données menée auprès de plus de 70 entreprises européennes et un sondage réalisé auprès des consommateurs mis en ligne sur son site Internet, le Centre Européen des Consommateurs Allemagne a :

- synthétisé pour les consommateurs les

informations essentielles sur la protection des données,

- développé un mémento permettant au consommateur de vérifier par lui-même le respect de ces règles par le professionnel,
- conçu un quiz en ligne pour permettre aux consommateurs de développer leurs connaissances en matière de protection des données,
- mis en place une campagne d'information sur l'utilisation conforme des mots de passe
- développé un guide des bonnes pratiques à destination des consommateurs et des professionnels.

Tous ces travaux ont été présentés le 9 décembre 2013 lors de la conférence organisée dans les locaux du CEC à Kehl sur le thème « Protégez vous-même vos données personnelles ! ». Cette conférence a réuni une cinquantaine d'acteurs de la vie économique, politique et consumériste qui ont décidé, à l'issue de la conférence, d'élaborer un guide commun de référence sur les pratiques à respecter en matière de protection des données personnelles. Ce guide une fois finalisé, sera envoyé à tous les députés européens et les acteurs du marché.

Achat transfrontalier de véhicule d'occasion

Résolution du Conseil Rhénan

Le Centre Européen de la Consommation a été à l'initiative d'une résolution adoptée par le Conseil Rhénan, relative aux problèmes récurrents rencontrés dans la région frontalière franco-allemande par les consommateurs effectuant des achats transfrontaliers de véhicules d'occasion. Les difficultés suivantes ont été identifiées comme des freins à l'achat et à l'immatriculation des véhicules en zone frontalière : l'absence de plaques « export » françaises pour les véhicules d'occasion, la non validité des certificats provisoires d'immatriculation WW hors du territoire français et la non reconnaissance des contrôles techniques entre la France et l'Allemagne. La résolution a été transmise en 2013 au Ministère de l'Intérieur côté français et au Ministère des Affaires Européennes et Internationales du Land Bade-Wurtemberg du côté allemand, qui vont se saisir de cette problématique et tenter d'y apporter des réponses efficaces.

Le Centre Européen de la Consommation dans son rôle d'observateur du marché européen et transfrontalier, suivra ce dossier avec attention en 2014.

Les membres du Conseil d'administration en 2013

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 et en garantissant des activités résolument tournées en faveur du consommateur grâce à l'expertise des organisations consoméristes, les membres de l'association ont par ce choix opéré un partage des responsabilités associatives équilibrées et représentatives.



de gauche à droite : Jacques Bigot, Elvira Drobinski-Weiss, Martine Mériageau, 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

RAINER STUMM

Avocat franco-allemand

ULRIKE VON DER LÜHE

Directrice Générale de la Verbraucherzentrale Rhénanie-Palatinat

MARIE-JOSÉ FIGNIER

Présidente de la Chambre de Consommation d'Alsace

Les membres du comité de suivi en 2013

JACQUES BIGOT

MATTHIAS BRAUN

PASCAL MANGIN

DR. WOLFGANG G. MÜLLER

KLAUS MUTTACH

DR. GÜNTHER PETRY

WOLFGANG REIMER

FRANK SCHERER

EDITH SCHREINER

Budget 2013 Compte de résultat

Total produits	1.928.084,11 €
Ressources propres	14.601,84 €
Subventions de fonctionnement	388.500,00 €
Subventions de projets	742.399,66 €
Commission européenne	716.000,00 €
Fonds européen de développement régional (FEDER)	66.400,92 €
Reprise sur provision	181,69 €
Total charges	1.928.084,11 €
Frais de personnel	1.575.569,03 €
Frais de fonctionnement	321.785,53 €
Dotations aux amortissements	25.459,95 €
Résultat de l'exercice	5.269,60 €

L' équipe franco-allemande

du CEC au 31.12.2013

DIRECTION

MARTINE MÉRIGEAU

Directrice Générale

JOACHIM SCHULZ

Directeur adjoint

PROJETS

FELIX BRAUN

Chef de projet

CHRISTIAN TIRIOU

Chef de projet

FELIX NEUMANN

Chargé de mission (Projet jeunes)

ELPHÈGE TIGNEL

Chargée de mission (Projet jeunes)

COMMUNICATION & MULTIMÉDIA

OLIVER BÄHR

JUSTINE DESMERY

VANESSA GUTENKUNST

PETER KOOP

KAI LITTMANN

ELPHÈGE TIGNEL

SERVICE JURIDIQUE

BERND KRIEGER

Responsable, Centre Européen des
Consommateurs Allemagne

JOCHEN GÖTZL

KERSTIN HEIDT

GEORG KLEINE

ANDREA KLINDER

BIRTE LUDWIG

PATRICK OPPELT

ANDREA SACK

TOBIAS SCHEWIOR

ANDRÉ SCHULZE-WETHMAR

BIANCA SCHULZ

Responsable, Centre Européen des
Consommateurs France

CAMILLE BERTRAND

ROMAIN BOGUET

RALPH ROGGENBUCK

LAURENT SIAT

LYDIE TOLLEMER

SECRÉTARIAT JURIDIQUE

STEPHANIE GEISER

ANDREA KOCH

CHANTAL ROEHM

BARBARA ROSSI

ADMINISTRATION

NADINE BOOMS

Ressources humaines

CLAUDIA BRENTINI

Comptable

JEAN-CLAUDE GUNTHER

Assistant comptable

ELISABETH MORAN

Assistante de direction

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 2013 :

Sarah Schrenk, Andreas Kaiser, Léna Boija, Laura Hiernault, Lukas Altmeyer, Claire Perrot-Minot, Caroline Kovalewicz, Clement Seipp, Özgü Bas, Thomas Lauriol et Riad Sadki

Nos partenaires

Le Centre Européen de la Consommation remercie ses partenaires pour leur soutien financier sans lequel son travail au service des consommateurs européens ne pourrait être réalisé.



Rapport annuel 2013 / Centre Européen de la Consommation

Publication : Centre Européen de la Consommation, Bahnhofplatz 3, 77694 Kehl, Allemagne
Directrice Générale : Martine Mérigeau
Conception, maquette : Justine Desmery ; rédaction : Elphège Tignel
© Centre Européen de la Consommation, Mars 2014
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



Co-funded by
the European Union

The content of this report represents the views of the author and it is his sole responsibility; it can in no way be taken to reflect the views of the European Commission and/or the Executive Agency for Health and Consumers or any other body of the European Union. The European Commission and/or the Executive Agency do(es) not accept responsibility for any use that may be made of the information it contains. 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 Consumer programme 2014-2020. The ECC France is sponsored by the European Commission, as well as the Ministère de l'Économie et des Finances / Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes. 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.



© Jean-René Denliker/CUS

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



Consultez ce rapport sur notre site Internet www.cec-zev.eu

