

Rapport Annuel 2015

*Une adresse
pour 2 pays*



Centre
Zentrum für **E**uropéen de la **C**onsumation
Europäischen **V**erbraucherschutz e.V.
www.cec-zev.eu

Protection des
consommateurs
en Europe 
ECC-Net



*Evelyne Gebhardt,
Députée européenne
Présidente du Centre Européen de la Consommation*

Mot du Président

Membre du Centre Européen de la Consommation depuis 2004, j'ai aujourd'hui l'honneur d'être élue Présidente de cette association franco-allemande qui agit depuis plus de 23 ans pour une meilleure protection des consommateurs en Europe. En qualité d'euro-députée depuis 1994 et membre de la Commission marché intérieur et protection des consommateurs, bénéficiant de la double nationalité franco-allemande, élue du Bade-Wurtemberg, je m'engage tant personnellement que professionnellement pour que l'Europe soit à la portée de tous, en servant l'intérêt de mes concitoyens et que le couple franco-allemand reste le « moteur » de ce bel espace de vie.

Quoi de plus naturel et pertinent que de diriger et soutenir une association qui se donne les mêmes objectifs au service des consommateurs ? À mes côtés siège mon collègue français, spécialiste des questions consommateurs, Robert Rochefort, Vice-président de la Commission marché intérieur et protection des consommateurs, animé des mêmes convictions européennes. Notre nouveau Conseil d'administration assure cette gouvernance européenne franco-allemande avec une forte implication politique nationale et régionale, sans oublier l'expertise des représentants d'associations de consommateurs, cœur de notre travail.

L'année 2015 a été une année de défis par le nombre de projets réalisés et réussis au sein de cette association, seule structure binationale du réseau des Centres européens des consommateurs, présents

dans l'ensemble des Etats (et en Norvège et Islande). Soulignons en outre l'expertise grandissante du Centre en matière de développement d'applications mobiles pour les Européens.

Suite au succès de l'application gratuite ECC-NET Travel, la version 2 à la navigation optimisée a déjà convaincu près de 60.000 voyageurs. Dans le même esprit, le CEC Allemagne a lancé la nouvelle application « Mit dem Auto ins Ausland » en présence du Secrétaire d'Etat parlementaire auprès du Ministère fédéral de la Justice et de la consommation, Ulrich Kelber en juillet 2015. Fort de son expérience et toujours avec le soutien financier de ce Ministère, le CEC Allemagne prévoit de développer d'autres applications en 2016. L'intérêt porté aux travaux du Centre de Kehl peut se mesurer au nombre de visites de personnalités politiques comme celle du Secrétaire d'Etat auprès du Ministère fédéral de la Justice et de la Consommation, Gerd Billen ou celle de la Commissaire européenne, Věra Jourová qui a souligné le caractère modèle de ce centre binational en déclarant : « Pour moi, le travail des CEC France et Allemagne en région frontalière est très important : c'est un laboratoire pour le développement de la politique consumériste européenne », tout en rappelant que les deux Centres avaient traité plus de la moitié des litiges transfrontaliers recensés dans le réseau européen.

C'est dans cet esprit européen et au cœur d'une région franco-allemande largement symbolique de ce couple, que le Centre Européen de la Consommation a sa place ! Avec une équipe animée par la créativité, la vision du consommateur de demain et un engagement hors norme pour une Europe au service de ses citoyens !

Sommaire

01 Le Centre Européen de la Consommation

- 4 Une Europe concrète pour les citoyens
- 5 Structure du Centre Européen de la Consommation
- 6 Chiffres 2015
- 8 Temps forts 2015

02 Informer les consommateurs

- 11 Lancement des nouveaux sites Internet
- 12 1 an de Newsletters
- 12 Lancement de l'application „ECC-Net : Travel“ 2.0
- 13 En voiture à l'étranger
- 14 Évènements
- 15 Formations



03 Actions et projets régionaux

- 16 Décision du Conseil Rhénan : simplifier l'accès aux examens par IRM
- 17 Les jeunes de la région frontalière
- 17 Vers un nouveau projet pédagogique
- 18 Un projet immobilier de l'autre côté du Rhin ?
- 19 Actualisation du guide des services transfrontaliers du Centre Européen de la Consommation
- 19 Nouvelles brochures 2015
- 20 Etudes franco-allemandes

04 Le Médiateur du Net allemand (« Online Schlichter »)

- 22 Entretien avec Felix Braun
- 23 Promouvoir la médiation transfrontalière

05 Projets communs du réseau ECC-Net

- 24 Etudes
- 25 Le réseau ECC-Net au coeur de la vie quotidienne des consommateurs, fête ses 10 ans

06 Le Centre Européen des Consommateurs Allemagne

- 26 Interview de Bernd Krieger

07 Le Centre Européen des Consommateurs France

- 28 Interview de Bianca Schulz, Responsable du CEC France

08 Le Point de contact allemand pour le commerce électronique

09 Administration

- 32 Membres du Centre Européen de la Consommation
- 32 Budget 2015
- 33 Le Comité de suivi en 2015
- 33 Le Conseil d'administration en 2015
- 34 L'équipe franco-allemande du CEC
- 35 Éditorial
- 35 Nos partenaires



*Présenté par Martine Mérieau,
Directrice Générale*

Le Centre Européen de la Consommation

Une Europe concrète pour les citoyens

« Le but est de réaliser des projets qui soient concrètement visibles et tangibles au quotidien....la coopération franco-allemande dans les régions frontalières est un véritable laboratoire expérimental de l'unification européenne ». De par sa situation géographique privilégiée au cœur d'une région frontalière entre la France et l'Allemagne, dans l'agglomération de Kehl/Strasbourg, l'association franco-allemande sait combien 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 de la vie courante qui génèrent de nouvelles questions, de nouveaux besoins d'information et de nouveaux litiges auxquels le Centre Européen de la Consommation répond par un service de proximité tourné vers ces consommateurs résolument européens.

Qui dit transfrontalier dit européen ; tout acte de consommation en dehors de son propre Etat ou avec un professionnel établi dans un autre Etat devient un acte de consommation européen, faisant appel aux mêmes règles et aux mêmes droits. C'est pourquoi l'association, forte de son succès, s'est vue confier depuis plus de dix ans par les autorités françaises et

allemandes de nouvelles missions européennes. La coopération transfrontalière devient alors le cadre privilégié de la mise en œuvre d'une Europe au service des citoyens ; le Centre Européen de la Consommation s'emploie à cette mission depuis plus de 23 ans avec le soutien de ses partenaires européens, français et allemands.

La nouvelle réforme territoriale française de 2016 avec la naissance de la Région du Grand Est qui réunit l'Alsace, la Lorraine et les Ardennes, et se présente comme la plus transfrontalière des régions françaises est une nouvelle opportunité (comme l'a rappelé son Président, Philippe Richert) « pour construire une région qui peut être exemplaire entre Bâle et le Luxembourg ». L'association atteste du dynamisme de ses actions envers les citoyens et consommateurs. C'est ainsi qu'en 2015, avec un nombre record de plus de 82.000 sollicitations et plus de 3 millions de visiteurs sur ses sites internet, elle poursuit ses efforts pour répondre concrètement aux attentes et préoccupations de ses concitoyens dans le cadre de la coopération transfrontalière qui s'avère le niveau privilégié de la mise en œuvre d'une Europe proche des citoyens.

Faire face à des enjeux et défis communs en renforçant l'expertise et la mutualisation des services au profit des consommateurs en Europe, telle sera la feuille de route des années à venir pour le Centre Européen de la Consommation.

UNE ASSOCIATION
FRANCO-ALLEMANDE AUX
COMPÉTENCES **EUROPÉENNES**

Centre Européen des Consommateurs France

Information et conseil aux consommateurs français en litige avec un
professionnel européen

Centre Européen des Consommateurs Allemagne

Information et conseil aux consommateurs
allemands en litige avec un professionnel européen

Point de contact allemand pour le commerce électronique

Information aux internautes et
cybermarchands allemands

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

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

Médiateur du Net allemand

Règlement amiable des litiges avec un
cybermarchand allemand

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

Service dédié au franco-allemand

- études
- conseil juridique
- permanences immobilières transfrontalières

Observatoire du marché européen

et relais de ses dysfonctionnements
auprès des autorités européennes et nationales

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

Chiffres 2015



3.357.495

Visiteurs sur les sites

 Site du Médiateur
du commerce électronique allemand
www.online-schlichter.de

 Site du point de contact allemand
pour le commerce électronique
www.ecommerce-verbundstelle.de

 Site du Centre Européen
des Consommateurs Allemagne
www.evz.de

 Site du Centre Européen
des Consommateurs France
www.europe-consommateurs.eu

 Site de l'association Centre Européen
de la Consommation
www.cec-zev.eu



66
communiqués de presse
envoyés à la presse
française et allemande

683
articles de presse
recensés dans les médias
français et allemands



966
Tweets
français et allemand

273.121
impressions de Tweet
français et allemands

249
nouveaux abonnés



82.293
Sollicitations enregistrées

4,5%
d'augmentation
par rapport à 2013



74,5%
taux de
satisfaction



10.250
Plaintes
transfrontalières



Temps forts 2015

01



15 janvier :
Publication de la brochure du CEC Allemagne :
Déménager en Europe : conseils et infos pratiques.



27 janvier :
Lancement du site www.selbsthilfe.eu-verbraucher.de/

02

10 février :
Safer Internet Day
Le CEC France s'est mobilisé auprès des jeunes internautes pour une utilisation plus sûre et responsable d'Internet.

10 février :
Visite du Député allemand Dr. Johannes Fechner



(v.) Felix Brauh, Dr. Johannes Fechner (vdb), Elvira Drobinski-Weiß (MdB), Bernd Krieger, Dr. Martine Mériegeau, Bianca Schulz

03

15 mars :
Les garanties commerciales valent-elles le «coût»?
Le CEC France publie son étude européenne sur l'application des garanties légales et commerciales dans l'UE, en Islande et en Norvège.

05

18 mai :
Assemblée générale
Evelyne Gebhardt, Députée européenne, élue nouvelle Présidente de l'association.



Evelyne Gebhardt (MEP)

04

23 avril :
Étude du CEC France sur la protection des droits d'auteur en Europe
« Pourquoi le numérique a-t-il encore des frontières en Europe ? »



06

03 juin :
Lancement de l'Application « ECC-Net: Travel » 2.0



05 juin :
Visite de Gerd Billen, Secrétaire d'Etat du Ministère allemand de la Justice et de la Consommation, au Centre Européen de la Consommation



24 juin :
Clôture des projets jeunes « Consom'acteurs dans le Rhin Supérieur »



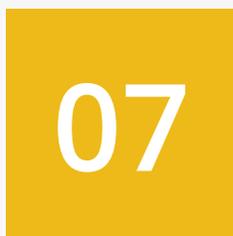
07 juillet :
Visite de la Commissaire européenne en charge de la justice, des Consommateurs et de l'Égalité des genres, Věra Jourová
 a salué le bel exemple de coopération européenne que représente l'Association franco-allemande.

(v.l.) Věra Jourová (Commissaire européenne), Evelyne Gebhardt (MdB), Felix Braun, Bianca Schulz



19 novembre :
Rencontre à Kehl avec le Médiateur français des Communications électroniques
 Préparation d'une convention de partenariat entre le CEC et les services du médiateur.

Henri Dolivier, Marie Louise Desgrange
 Bianca Schulz, Martine Mérieau, Felix Braun



15 juillet :
Lancement de la nouvelle application „Mit dem Auto ins Ausland“ du CEC
 Allemagne avec Ulrich Kelber (MdB), Secrétaire d'État auprès du Ministère fédéral de la Justice et de la Consommation.



09 septembre :
Visite du Député du Bade-Wurtemberg et membre du Conseil d'administration du CEC, Wolfgang Reuther



(v.l.) Wolfgang Reuther, Felix Braun, Dr. Martine Mérieau, Bianca Schulz, Bernd Krieger

12 octobre :
ECC-Net Meeting et rencontre avec le BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs) à Bruxelles.

23 octobre :
Réunion du comité de suivi
 Réunissant les partenaires politiques régionaux (Alsace/ Bade-Wurtemberg) à Strasbourg.



24 octobre :
Intervention au groupe de travail sur la Coopération Transfrontalière au Parlement Européen à Bruxelles, à l'initiative d'Anne Sander, Députée européenne, sur le thème de l'accès aux soins transfrontaliers.

06 novembre :
 Audition du CEC lors de la séance plénière du **Conseil Rhénan pour simplifier l'accès des patients transfrontaliers aux examens IRM**

07 - 08 décembre :
Study visit des CEC
 (SI, NL, NO, LT, SE, HR)



17 décembre :
Visite de Korea Consumer Agency / Médiateur et Market research



Questionnaire en ligne sur la discrimination :

Le CEC Allemagne enquête auprès des consommateurs sur une éventuelle discrimination basée sur la nationalité ou le pays de résidence.

05 -11 juillet :
Le CEC Allemagne invité en Corée du Sud

Informer les consommateurs

« Avoir des droits c'est bien, pouvoir les exercer c'est mieux ! ». Tel est le crédo de l'association franco-allemande dont l'une des missions principales est d'informer et de conseiller les consommateurs sur leurs droits en Europe. Au cœur de sa préoccupation : l'accès à l'information.

Pour satisfaire à cette exigence et pour en faire bénéficier le plus grand nombre, le Centre Européen de la Consommation optimise continuellement l'accès à cette information en la rendant plus claire, plus visuelle tout en l'adaptant aux nouveaux supports de communication. L'association communique de plus en plus au moyen d'outils performants et modernes : réseaux sociaux tels que twitter, chaine Youtube, lettre

mensuelle d'information, application mobile, site Internet sans oublier les outils plus classiques, à l'image des brochures et flyers d'information. Tout est disponible dans trois langues ! L'année 2015 marque d'ailleurs un record : plus de 3,3 millions de visiteurs sur les sites, 59 000 téléchargements de l'application et 81 789 sollicitations de consommateurs ont été enregistrées ! Le CEC met également un point d'honneur à échanger directement avec ses interlocuteurs, ainsi l'association comptabilise plus de 158 participations à des manifestations, conférences ou débats consacrés à différents thèmes autour de la consommation européenne en France, en Allemagne et en Europe.

Les médias aussi se sont intéressés de près aux activités de l'association, ce dont les chiffres 2015 sont révélateurs : 683 articles de presse ont été publiés, en France et en Allemagne. Outre une diffusion par la presse écrite, le CEC participe volontiers à des interviews données aux médias. Ainsi en 2015, il a été invité à plusieurs émissions radios, telles que « Fréquence Radio » sur Radio Judaica, l'émission les « Experts » sur France Bleu Alsace, ou encore dans la « Quotidienne » sur France 5.

Cette excellente résonance médiatique est le résultat d'une communication sans relâche : 61 communiqués de presse adressés à la presse française, allemande, des centaines d'interview données...



Lancement des nouveaux sites Internet : un outil plus performant au service du consommateur !

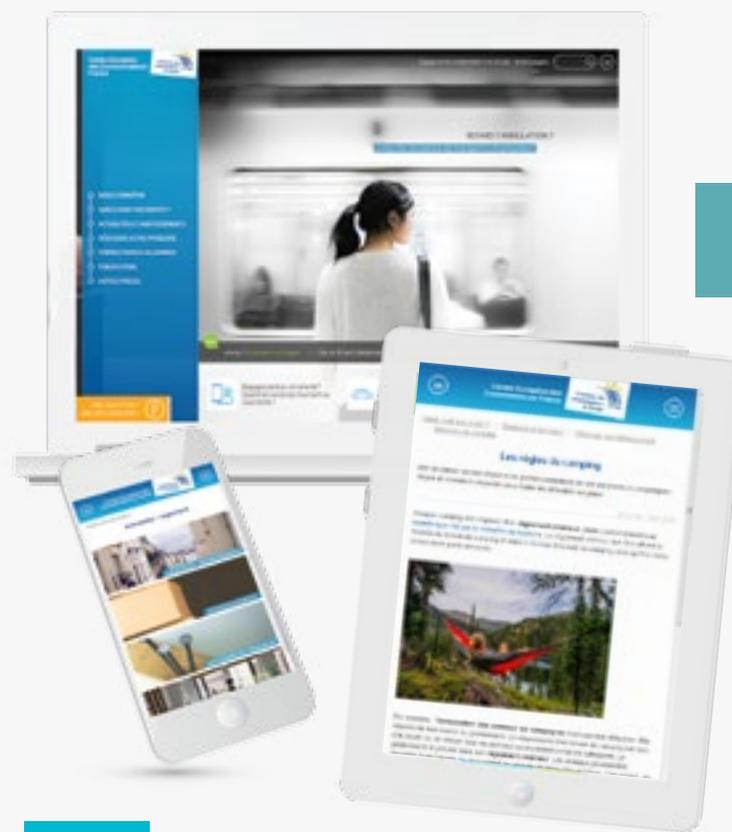
Aujourd'hui, avoir à sa disposition un site internet attractif et actualisé, capable de capter l'attention de ses utilisateurs est une condition sine qua non pour bien informer les consommateurs. Pour satisfaire à cette exigence, le CEC s'est lancé un défi en 2015 : la refonte totale de l'ensemble de ses sites Internet afin de leur donner un nouveau souffle et une identité propre.

Design épuré, nouvelles fonctionnalités, navigation intuitive : ces nouveaux sites s'inscrivent dans la démarche d'optimisation de l'accès à l'information et de volonté de développer un outil au service d'un consommateur toujours mieux informé.

Plus simple d'utilisation, plus visuel, le site du CEC France offre désormais également une plongée immédiate dans l'univers d'un consommateur de plus en plus mobile. Tout consommateur peut trouver l'information : riche et actualisée, simple et rapide à trouver grâce à une exploration par thématique (« Tourisme et transport », « véhicules », « commerce électronique »). Le tout dans trois langues différentes, consultable aussi sur tablette, smartphone avec une ergonomie adaptée pour découvrir en quelques clics des informations sur ses droits, mais aussi une multitude de conseils pratiques pour la vie quotidienne ou les pièges

à éviter. Le consommateur profite en outre de l'assistance juridique gratuite pour consommer mieux dans les autres pays européens. Soumettez-nous à l'aide de notre outil en ligne votre demande relative à une question sur vos droits en Europe ou bien votre plainte vous opposant à un professionnel situé à l'étranger.

Le CEC s'est efforcé de développer un site qui lui ressemble : voyez par vous-même !





1 an de Newsletters

Il y a plus d'un an, le Centre Européen de la Consommation lançait sa première lettre mensuelle d'information bilingue.

Nombreux sont les abonnés qui la reçoivent en début de mois dans leur boîte mail ; plus de 1000 inscrits en 2015, parmi lesquels on compte des consommateurs, des institutions et des politiques français et allemands.

Cet outil permet au Centre Européen de la Consommation de remplir sa mission d'information, laquelle lui est chère, et de communiquer non seulement sur toutes les activités qui la touchent, telles que les manifestations, conférences, débats, décisions politiques auxquelles elle a participé et assisté, mais aussi d'avertir des nouveautés consuméristes impactant le quotidien des citoyens européens. 2015 fut en ce sens mouvementé : nomination de nouveaux membres du Conseil d'administration de l'association, dont une nouvelle présidente, Madame Evelyne Gebhardt (Députée européenne), célébration des 10 ans du réseau ECC-Net et invitation à cette occasion de la Commissaire européenne à la Justice, aux Consommateurs et à l'Égalité des genres, Věra Jourová, ou encore la clôture du projet INTERREG IV « Jeunes consom'acteurs dans le Rhin Supérieur », et bien d'autres encore.

L'inscription est simple, rapide et gratuite ; il suffit de se rendre sur le site Internet et d'y inscrire son adresse mail.

Lancement de l'application „ECC-Net : Travel“ 2.0

Où que vous soyez en Europe, le réseau des Centres Européens des Consommateurs est présent et accessible : le réseau a lancé la version 2 de son application gratuite «ECC-Net: Travel» en juin 2015 pour aider les consommateurs : des réponses à 101 situations en 25 langues pour 30 pays.

Quels sont mes droits si la compagnie aérienne annule mon vol, si mes bagages ne m'ont pas suivi à Madrid, si la chambre d'hôtel que j'ai réservée en Croatie est indisponible, si la voiture louée à Rome tombe en panne, si l'appareil photo acheté au Portugal ne fonctionne pas ? Cette application permet également de formuler la réclamation dans la langue du pays visité grâce à un outil de traduction. Par ailleurs, en cas d'urgence, l'application vous fournit toutes les adresses et numéros de téléphone utiles.



Si elle a déjà séduit près de 40 000 consommateurs européens depuis 2014, la version 2, au Design revisitée et à la navigation optimisée devrait convaincre les voyageurs de la télécharger avant tous leurs voyages. Elle a l'avantage de fonctionner hors ligne, sans craindre des frais d'itinérance !

En voiture à l'étranger

La nouvelle application du CEC Allemagne pour voyager en Europe en voiture

 Voyager en Europe avec des enfants ou des animaux, en voiture ou en caravane, suscite toujours de nombreuses questions : quels documents emporter ? Quelles sont les règles de circulation ? Comment reconnaître son carburant à la station-service ? Que faire en cas de panne, d'accident ou de vol ? etc.

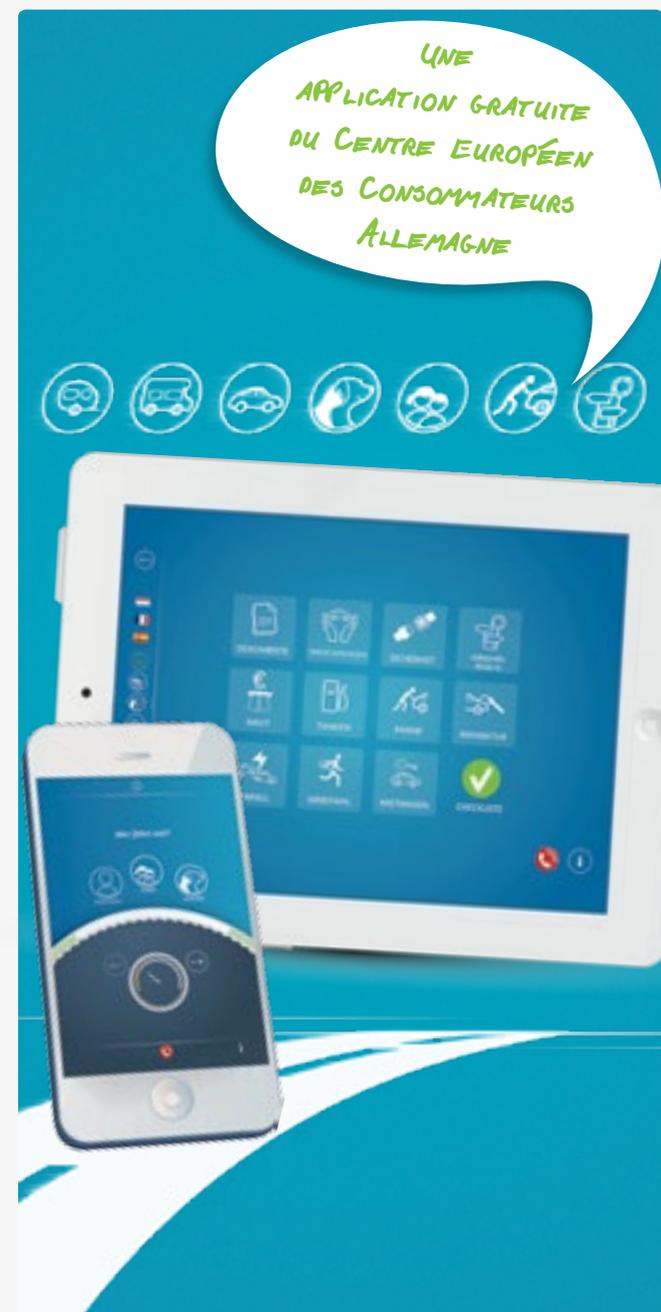
C'est pour répondre à toutes ces questions que le CEC Allemagne a développé, grâce au soutien du Ministère fédéral de la Justice et

de la Consommation, une nouvelle application mobile : « Mit dem Auto ins Ausland ». Cette application, disponible en allemand, peut se révéler très utile pour les automobilistes français germanophones. Le lancement officiel de cette application a eu lieu le 15 juillet 2015 au CEC en présence du Secrétaire d'Etat parlementaire auprès du Ministère fédéral de la Justice et de la Consommation, Ulrich Kelber. Bon à savoir : cette application couvre les pays frontaliers de l'Allemagne à savoir la Belgique, le Danemark,

la France, le Luxembourg, les Pays-Bas, l'Autriche, la Pologne et la République Tchèque mais également les pays très prisés par les touristes Allemands comme l'Espagne et l'Italie. Elle est gratuite, fonctionne hors ligne et disponible pour tous les utilisateurs de smartphone ou tablette et compatible avec IOS et Android. En 2015, l'application a été téléchargée par plus de 14 729 consommateurs. Le CEC Allemagne prévoit en 2016 le lancement de sa version 2 avec des nouveautés.



Présentation de l'application au CEC, à Kehl. De gauche à droite : Peter Maier (Ministère de la Consommation Bade-Wurtemberg), Johannes Fechter (Membre du Bundestag), Ulrich Kelber (Secrétaire d'Etat parlementaire), Evelyne Gebhardt (Députée européenne), Bernd Krieger, Elvira Drobinski-Weiß (Députée allemande au Bundestag).



Évènements

14



Portes ouvertes du Parlement européen à Strasbourg

Comme chaque année, le Centre Européen de la Consommation a participé à la journée Portes ouvertes du Parlement européen de Strasbourg, organisée le 2 mai. Près de 20 000 visiteurs sont venus visiter cette institution européenne et également découvrir les missions des différents organismes transfrontaliers comme le CEC, présents sur le parvis du Parlement.



Participation au Conseil de développement de l'Eurométropole

Martine Mérigeau, Directrice Générale du Centre Européen de la Consommation, était invitée à la 1ère réunion du Conseil de Développement de l'Eurométropole, vendredi 29 mai 2015 à Strasbourg. La création d'un Conseil de développement est une des nouveautés

liées au changement de statut de la Communauté urbaine de Strasbourg devenue Eurométropole le 1er janvier 2015. Cette instance participative est composée d'une centaine de membres : des citoyens issus des 28 communes de l'Eurométropole (55 personnes), de personnalités disposant d'une expertise reconnue ou assumant des responsabilités spécifiques (30 personnes) et de représentants des institutions allemandes, transfrontalières et européennes (15). Cette instance a pour but de définir les orientations de développement de l'Eurométropole.



Formations

En 2015, les juristes du Centre Européen de la Consommation ont, tout au long de l'année, dispensé des formations. Professionnels, associations, étudiants, ou encore institutions, tous ont pu profiter de plus de 20 ans d'expérience et d'expertise en matière de règlement de litiges transfrontaliers. L'occasion également de présenter et rappeler ses activités, ses missions ainsi que les droits dont disposent les consommateurs en Europe.

Formation pour Familles de France

Le 14 octobre, sur invitation de l'association nationale Familles de France, le Centre Européen des Consommateurs France a dispensé une formation sur les litiges transfrontaliers auprès des bénévoles de l'association en charge des permanences « consommation » dans leur région. Cette formation a permis de rappeler les missions du CEC France et du réseau des Centres Européens des Consommateurs, et de renforcer la coopération entre cette association nationale et le CEC France pour une optimisation du traitement des litiges des Français avec des professionnels européens.

Par ailleurs, cette rencontre fut l'occasion pour le CEC France d'apporter une aide concrète et de répondre à toutes les questions des bénévoles au sujet des litiges transfrontaliers dont ils ont la charge et de réorienter les consommateurs utilement vers le CEC France.

Formation à l'Institut National de la Consommation

Le 19 juin, à l'invitation de l'Institut National de la Consommation, le Centre Européen des Consommateurs France a présenté ses missions et ses actions notamment en cas de litiges transfrontaliers dans le secteur du tourisme aux juristes des associations de consommateurs nationales et des Centres Techniques Régionaux de la Consommation (CTRC).

Formation des associations de consommateurs de la région PACA

Le 24 avril, le Centre Européen des Consommateurs France a répondu à l'invitation du Centre Technique Régional de la Consommation (CTRC) de la Région PACA lors d'une journée de formation sur les litiges transfrontaliers pour les associations de la région dans les locaux de la Représentation de la Commission européenne à Marseille.

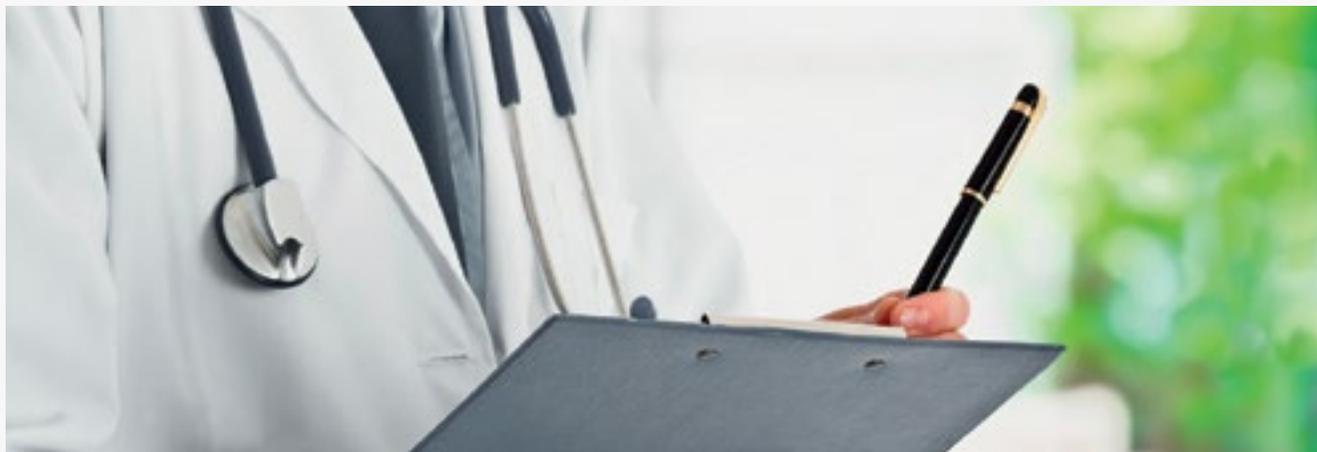
Formation des étudiants au droit européen de la consommation

Depuis des années, le Centre Européen des Consommateurs France intervient auprès d'étudiants d'Universités françaises pour les former au droit européen de la consommation et aux litiges transfrontaliers. En 2015, les étudiants de Master 2 de l'Université de Besançon, ainsi que les étudiants de la Licence Pro Management de Strasbourg et du BTS Services et prestations des secteurs sanitaire et social de Besançon ont bénéficié d'une formation dispensée par les juristes du CEC France. Un échange pendant lequel l'auditoire a également eu la possibilité de poser des questions aux intervenants sur leur travail quotidien d'information et de conseil aux consommateurs européens, mais aussi sur les différents débouchés des études juridiques.

Formation pour l'ÉNA

Le 25 juin, le Centre Européen des Consommateurs France a présenté ses services et notamment le réseau des Centres Européens des Consommateurs à des jeunes fonctionnaires du Kazakhstan, actuellement élèves en Master Administration publique et relations internationales à l'École Nationale d'Administration de Strasbourg.

Actions et projets régionaux



16

Décision du Conseil Rhénan : simplifier l'accès des patients transfrontaliers aux examens par IRM

À 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 et actions régionaux novateurs. À l'image des années précédentes le CEC a fait preuve de beaucoup d'ambition et les résultats correspondent aux attentes.

Si le projet franco-allemand d'éducation à la consommation dédié aux élèves du Rhin Supérieur Interreg IV « Jeunes consom'acteurs dans le Rhin-Supérieur », lancé en juillet 2012 s'est terminé en juin 2015, le CEC souhaitant profiter des acquis de cette action a développé un nouveau projet pédagogique :

« It-School - Les Ecoles du Rhin-Supérieur à l'heure du numérique » fondé sur une application bilingue ayant pour but de créer un outil d'éducation au numérique gratuit et moderne pour les enseignants.

Le travail du CEC peut être aussi une source d'inspiration pour des décisions politiques telle que la résolution adoptée par le Conseil Rhénan visant à simplifier l'accès des patients transfrontaliers aux examens par IRM.

Le CEC n'en oublie pas pour autant de soigner ses projets en cours en mettant à jour son guide des services transfrontaliers du Rhin Supérieur édité en 2014, en éditant une nouvelle brochure destinée aux consommateurs allemands « Mieten in Frankreich », tout en organisant des permanences immobilières gratuites chaque 2ème mardi du mois, depuis maintenant plus de 10 ans.

Tous ces projets et actions novatrices vont dans le même sens et visent à améliorer la vie quotidienne des consommateurs tout en valorisant la région frontalière.

Lors de sa séance plénière du 6 novembre, le Conseil Rhénan a rendu une résolution visant à simplifier et accélérer l'accès aux examens médicaux spécialisés, notamment les soins par IRM. Pour prendre cette décision, le Conseil Rhénan a pris appui sur les études menées par le Centre Européen de la Consommation traitant des obstacles susceptibles d'entraver l'accès des patients en matière de soins transfrontaliers. Par ailleurs, ce dernier a constaté que la durée d'attente pour un examen par IRM en Alsace était beaucoup plus importante et le nombre d'installations IRM plus faible qu'en Allemagne. Supprimer le régime d'autorisation préalable exigée par les autorités françaises dans le cas d'examens par IRM dispensés à l'étranger permettrait de réduire les délais d'accès aux soins. La présente résolution s'adresse au Ministère de la Santé français et aux gouvernements du Land de Bade-Wurtemberg et de Rhénanie-Palatinat.

Le CEC s'engage pour les jeunes de la région frontalière

Le projet INTERREG IV « Jeunes consom'acteurs dans le Rhin Supérieur », lancé par le Centre Européen de la Consommation en juillet 2012, s'est terminé le 30 juin 2015, après trois années riches et passionnantes marquées par plus de 150 interventions dans les classes françaises et allemandes du Rhin Supérieur.

Éduquer les jeunes consommateurs du Rhin Supérieur

Dans le cadre de ce projet, le CEC a proposé des interventions bilingues et gratuites dans des collèges et lycées français et allemands du Rhin Supérieur (tranche d'âge 14-18 ans) sur 3 thématiques : droit du consommateur (téléphonie mobile, achats en ligne, voyages, etc.), développement durable et protection des données sur Internet et sur les réseaux sociaux.

Un site Internet bilingue entièrement dédié aux jeunes (www.weareconsumers.eu) a également été créé, avec des vidéos, un quizz, et des informations pratiques.



Remise de prix aux élèves gagnants d'un jeu-concours franco-allemand

Au mois de juin 2015, une réunion de clôture a rassemblé l'ensemble des partenaires du projet, des enseignants, mais aussi et surtout des jeunes ayant gagné un jeu-concours ouvert aux élèves français et allemands du Rhin Supérieur. Une initiative qui a permis de les sensibiliser au-delà des interventions scolaires, d'augmenter la visibilité du projet et de favoriser la mobilité des jeunes à travers des prix à caractère transfrontalier (places de cinéma, de concert dans le pays voisin etc.).

Les chiffres clés du projet (2012-2015)

- 153 interventions scolaires
- 2 pays : en France et en Allemagne
- 52 écoles différentes visitées
- 13 000 élèves concernés individuellement
- 72 articles de presse



Vers un nouveau projet pédagogique pour 2016

Le succès remporté par le projet « Jeunes consom'acteurs dans le Rhin Supérieur » auprès des élèves et enseignants montre la nécessité de poursuivre le travail d'éducation à la consommation auprès des jeunes et l'importance d'aborder cette démarche sous un angle transfrontalier, afin de donner aux jeunes l'envie d'apprendre la langue du voisin, d'encourager leur mobilité dans l'espace du Rhin Supérieur et de leur ouvrir ainsi des perspectives d'emploi au-delà de leurs frontières. Le CEC a donc travaillé tout au long de l'année 2015 au développement et au montage d'un projet pédagogique novateur, « IT-School : les écoles du Rhin-Supérieur à l'heure du numérique », qui consisterait à développer une application pédagogique pour une utilisation sur tablette numérique dans les classes de l'espace transfrontalier du Rhin Supérieur. L'objectif est de créer un outil d'éducation à la consommation bilingue, gratuit et moderne pour les enseignants. Cette application serait accompagnée de séminaires de formation pour les enseignants français et allemands du Rhin Supérieur et d'une présentation pratique de l'utilisation de cette application en classe avec les élèves.

Ce projet aurait une durée de 3 ans (01/07/2016-30/06/2019) et pourrait être réalisé dans le cadre du programme INTERREG V.



Un projet immobilier de l'autre côté du Rhin ?

Les permanences immobilières gratuites au CEC

Acheter, vendre, louer ou hériter d'un bien immobilier en région frontalière franco-allemande suscite souvent de nombreux doutes et zones d'ombre dont il est important d'éclaircir les conséquences juridiques, fiscales et successorales avant d'entreprendre toute démarche. C'est pour répondre aux questions des Français et des Allemands de la région frontalière que le Centre Européen de la Consommation organise chaque mois, depuis plus de 10 ans, des permanences gratuites avec des experts franco-allemands de l'immobilier.

En 2015, à l'image des années précédentes, le succès est au rendez-vous : 101 consommateurs, soit 43 Français et 58 Allemands, se sont ainsi rendus dans les locaux du Centre Européen de la Consommation.

Accueillis par des experts de l'immobilier, notaires ou encore conseillers fiscaux français et allemands, les visiteurs ont pu exposer leur situation et recevoir des conseils au cours d'un entretien personnel, et ainsi toute réponse à leurs questions transfrontalières. Le tout gratuitement. Quelles sont les règles applicables en cas d'achat ou de location d'un bien immobilier dans l'autre pays ? Quelles conséquences sur le paiement des impôts ? Alors que les Français cherchent plutôt à se renseigner sur les démarches à entreprendre et les conséquences d'un déménagement en Allemagne, les Allemands s'informent davantage à propos de la gestion ou la revente d'une résidence secondaire dont ils sont propriétaires en France.

Nouvelle brochure du CEC : « Mieten in Frankreich »

Que ce soit pour les études ou la douceur de vivre « à la française », le CEC reçoit de plus en plus de demandes d'information de consommateurs allemands désireux de louer un bien immobilier en France. Pour répondre à cette demande, le CEC a réalisé une brochure en allemand avec toutes les informations juridiques à connaître sur le droit de la location en France ainsi que des conseils pratiques. Cette brochure est accompagnée d'un guide juridique plus détaillé sur ce même thème.



[www.cec-zev.eu/fr/
rencontrez-nos-experts-
immobiliers/](http://www.cec-zev.eu/fr/rencontrez-nos-experts-immobiliers/)



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

Actualisation du guide des services transfrontaliers du Centre Européen de la Consommation

À chaque question, une réponse !

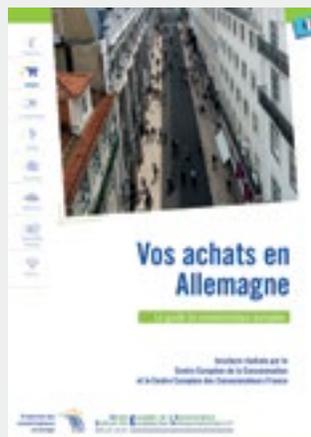
Parmi les préoccupations quotidiennes du Centre Européen de la Consommation, rendre la vie plus facile aux citoyens de la région frontalière en fait partie! En effet, bien que les actes de la vie courante, tels que faire ses achats, travailler, ou encore se faire soigner peuvent apparaître comme simples et anodins dans son pays de résidence, dès lors que l'on choisit de passer la frontière et de les accomplir Outre-Rhin, ceux-ci peuvent s'avérer plus compliqués que prévu. Recherche d'emploi en Allemagne, questions relatives à sa retraite allemande,... à qui s'adresser ?

Afin d'orienter les consommateurs et les citoyens vers le service qui pourra au mieux répondre à leurs questions survenues dans un contexte transfrontalier, le Centre Européen de la Consommation a réalisé en 2014 et actualisé en 2015 un guide des services transfrontaliers dans le Rhin Supérieur. Ce guide a pour but de présenter de façon pragmatique divers services agissant dans le contexte franco-allemand, situés essentiellement dans la région du Rhin Supérieur. De l'orientation scolaire aux questions notariales, en passant par les questions de retraite et autres domaines, près de 80 services et adresses utiles y sont recensés. Ce guide constitue un outil important pour les habitants de la région du Rhin Supérieur.

Nouvelles brochures 2015

Astuces, conseils pratiques, les brochures conçues par le Centre Européen de la Consommation poursuivent un seul et même objectif : vous informer sur vos droits en Allemagne afin de vous éviter tout litige !

Vos achats en Allemagne



S'il est habituel pour des personnes résidant dans des zones frontalières d'acheter aussi dans le pays voisin, le mouvement s'est largement amplifié. La zone frontalière franco-allemande profite pleinement de la concurrence commerciale. Le consommateur doit être en mesure de comparer les produits et les services et d'acheter en

toute sécurité. Retrouvez dans notre brochure des conseils pratiques sur vos droits et sur les conditions d'achat avant de faire vos courses de l'autre côté du Rhin.

Faire appel à des artisans allemands



Grâce à la libre prestation de services, les entreprises européennes peuvent offrir et réaliser leurs prestations sur l'ensemble du territoire communautaire. Mais, si rien ne s'oppose en théorie à ce qu'un consommateur français fasse, par exemple, appel à un artisan allemand en vue de la réalisation de travaux en France, de nombreux

obstacles peuvent entraver en pratique la réalisation d'une telle opération.

Notre brochure a été conçue dans l'optique de vous faciliter toutes les démarches à effectuer avant de faire appel à un artisan allemand.



www.cec-zev.eu/fr/publications/brochures/

Etudes franco-allemandes : une réponse aux problèmes spécifiques de la région



En Allemagne, pas d'immatriculation sans preuve d'assurance automobile : un modèle à suivre en France ?

20

Pour renforcer la sécurité routière et lutter contre le défaut d'assurance automobile, la France envisage de croiser les données des cartes grises avec les fichiers des compagnies d'assurance en ayant recours aux radars automatiques. Le nouveau dispositif permettrait de vérifier que tout véhicule flashé pour excès de vitesse est bien assuré. Mais pourquoi attendre l'infraction pour contrôler la souscription d'une assurance automobile ? L'Allemagne propose un système préventif qui a fait ses preuves : le véhicule ne peut être immatriculé que si le conducteur présente une preuve d'assurance. Le Centre Européen de la Consommation propose de s'inspirer des bonnes idées de nos voisins européens pour renforcer la sécurité sur les routes en France. Comment cela fonctionne-t-il en Allemagne ? Le sys-

tème allemand prévoit l'interconnexion des données entre les compagnies d'assurance et les services d'immatriculation. Un système rapide, préventif et efficace pour lutter contre le défaut d'assurance automobile. Ainsi, pour immatriculer son véhicule, l'automobiliste doit obligatoirement présenter au service d'immatriculation (Kfz-Zulassungsstelle) de son lieu de résidence un numéro de confirmation d'assurance remis par sa compagnie qui prouve la souscription d'un contrat d'assurance. Avec ce numéro, les services d'immatriculation ont accès à toutes les informations sur le contrat souscrit pour le véhicule à immatriculer et sont également informés en cas de défaut de paiement ou en cas de résiliation du contrat d'assurance du véhicule. Cette coopération entre les services d'immatriculation et les assurances allemandes renforce la responsabilisation de chaque personne et évite que les véhicules puissent être immatriculés sans avoir été assurés.

La question se pose : est-ce un modèle à suivre en France ? Bien que l'assurance automobile soit obligatoire, entre 370 000 et 740 000 véhicules circulent en France sans assurance. En 2014, 10 % des accidents corporels auraient été provoqués par des con-

ducteurs roulant sans assurance. Pour détecter les fraudeurs, la France envisage la mise en place en 2016 d'un dispositif qui permettrait de croiser les données recueillies par les radars automatiques avec les fichiers des compagnies d'assurance et ainsi de vérifier que tout véhicule flashé pour excès de vitesse est bien assuré. Le Centre Européen de la Consommation a publié un dossier dans lequel il propose de ne pas attendre l'infraction pour contrôler la souscription d'une assurance automobile mais de s'inspirer du système de contrôle automatisé et préventif allemand.

Entre temps, les recommandations du Centre Européen de la Consommation ont été entendues et suivies par le Comité Interministériel pour la Sécurité Routière (CISR). Le 2 octobre 2015 le CISR a décidé d'inclure parmi ses 22 mesures destinées à améliorer la sécurité routière en France la lutte contre le défaut d'assurance. En effet, le CISR préconise de rendre obligatoire la présentation de l'attestation d'assurance lors de l'immatriculation et de créer un fichier des véhicules assurés consultable lors d'un contrôle de vitesse ou lors de la lecture automatique de la plaque d'immatriculation. Cette mesure figure parmi les priorités 2016.

Téléchargement illégal en Allemagne : comment réagir au courrier des avocats ?

Télécharger de la musique, des films, des jeux vidéo : rien de plus facile penseront certains. Mais quels sont les risques encourus en Allemagne ? Alors que la France prévoit une réponse graduée d'avertissement et de sanction avant tout pédagogique, il en va tout autrement en Allemagne où la réponse au téléchargement illégal est beaucoup plus répressive. Le Centre Européen de la Consommation, régulièrement contacté dans ce type de situation, publie une fiche pratique pour aider les consommateurs à gérer les conséquences de leurs « clics ».

Un couple français s'installe en Allemagne avec ses enfants. Leur emménagement Outre-Rhin se déroule pour le mieux jusqu'au jour où ils réceptionnent dans leur boîte aux lettres une « Abmahnung », c'est-à-dire une mise en demeure de payer et de cesser les agissements illégaux, envoyée par des avocats allemands. Ce courrier les informe de la plainte d'une société propriétaire de droits d'auteur, qui leur reproche d'avoir téléchargé illégalement un film. La mise en demeure comporte non seulement l'obligation de renvoyer un document signé (« Unterlassungserklärung »), une déclaration d'abstention, mais aussi de payer des dommages-intérêts, le tout dans un délai très court.

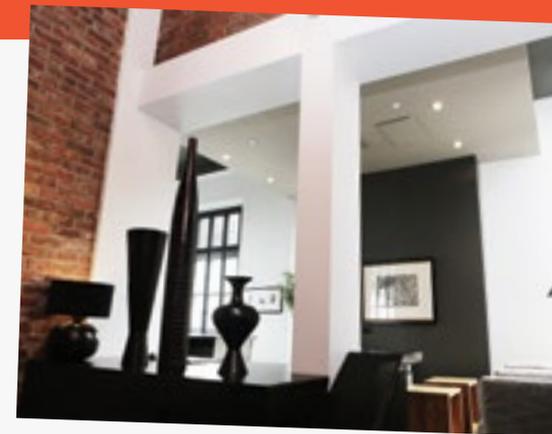
La protection des droits d'auteur est devenue un vrai « business » pour certains avocats allemands : des dizaines, des centaines de jeunes allemands et leurs parents sont ainsi poursuivis chaque semaine et par manque d'information, ils préfèrent souvent payer la somme demandée, généralement à quatre chiffres, plutôt que de s'engager dans des procédures longues et coûteuses. Le 11 juin 2015, le Bundesgerichtshof (la plus haute juridiction allemande) a confirmé que le titulaire de la connexion internet ayant servi à effectuer le téléchargement illégal est présumé être l'auteur de ce téléchargement et qu'il n'est pas démesuré de devoir verser 200€ de dommages-intérêts par chanson téléchargée illégalement. Toutefois le Gouvernement allemand semble vouloir lever ce principe de responsabilité : en cas de téléchargement illégal, le titulaire de la connexion ne serait plus présumé être à l'origine de l'infraction. Cette nouvelle mesure doit encore être votée en Conseil des ministres, puis adoptée officiellement par le Parlement, pour une mise en œuvre à l'automne 2016.

Garantie décennale : Faciliter l'accès aux constructeurs européens dans l'intérêt des consommateurs français

Le Centre Européen de la Consommation est régulièrement sollicité dans le secteur de la construction pour des difficultés rencontrées d'une part par les consommateurs dans l'exercice effectif de leurs droits et d'autre part, par les Petites et Moyennes Entreprises (PME) allemandes souhaitant proposer leurs services sur le territoire français mais n'arrivant pas à souscrire une assurance de garantie décennale.

En effet, les consommateurs résidant dans la région frontalière sont de plus en plus nombreux à vouloir profiter des nouvelles offres (utilisation d'énergies renouvelables, comme par exemple le solaire photovoltaïque ou la géothermie), des techniques, des gammes de produits et souvent des meilleurs prix proposés par les petites et moyennes entreprises (PME) du pays voisin. L'obtention de l'assurance garantie décennale française est une démarche qui reste compliquée pour les PME allemandes et le consommateur ne peut ainsi pas bénéficier des offres transfrontalières, et donc de la concurrence commerciale. Dans ce domaine, le marché intérieur ne fonctionne ni au bénéfice des consommateurs, ni au bénéfice des PME. Afin de faciliter l'accès à l'assurance décennale aux constructeurs allemands et ainsi défendre les intérêts des consommateurs français et allemands résidant en France, le CEC a engagé dès 2008 une coopération avec la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA) pour travailler notamment au développement d'un point d'accueil à la FFSA pour les entreprises étrangères rencontrant des difficultés à trouver une garantie décennale.

En 2015, le CEC a pu consolider cette coopération et travailler à l'amélioration de ce système d'accompagnement des entrepreneurs allemands, dans l'intérêt des consommateurs de la région frontalière. Le nouveau dispositif d'accueil a été présenté dans le cadre d'une conférence organisée à Bruxelles par la FFSA au mois de septembre 2015, à laquelle le CEC a participé activement.





Le Médiateur du Net allemand (« Online Schlichter »)

ONLINE-
SCHLICHTER.DE

*Entretien avec Felix Braun,
chef de projet au Centre Européen de la Consommation,
responsable du Médiateur du Net allemand*

Quelles sont les missions du Médiateur du Net ?

FB : Le Médiateur du Net est un service de médiation, dont l'objectif est de régler les litiges au niveau extrajudiciaire. Le principe est simple : les consommateurs adressent leurs plaintes liées au e-commerce au Médiateur du Net qui essaye de trouver des solutions amiables, simples et rapides. Le service de médiation se place de manière neutre et indépendante entre les consommateurs et les professionnels. Par ailleurs, les litiges sont traités par des juristes spécialisés qui formulent une proposition de règlement du litige, après un examen complet du dossier.

Depuis quand le Médiateur du Net existe-t-il ?

FB : Le Médiateur du Net a été créé en 2009, avec le soutien financier du Land du Bade-Wurtemberg. Puis progressivement d'autres Länder ont rallié le projet : la Hesse, la Bavière, Berlin, la Rhénanie-Palatinat et enfin un sixième Bundesland en 2015 : le Schleswig-Holstein. À côté de cela, nous avons également des partenaires privés, puisque le Médiateur du Net s'appuie sur un partenariat public/privé : ainsi le label de confiance Trusted Shops, l'assureur protection juridique « DEVK » et la Fédération de la Vente Directe (« le Bundesverband Direktvertrieb Deutschland ») soutiennent également le Médiateur du Net.

Quels ont été les faits marquants de l'année 2015 pour le Médiateur du Net ?

FB : Nous avons maintenu un excellent niveau de résultat concernant le traitement des litiges. Ainsi près de 70% des litiges ont pu être résolus, alors qu'il s'agit d'une procédure non obligatoire. Notons d'ailleurs que le législateur allemand s'est appuyé sur l'expérience de travail du Médiateur du Net pour les travaux préparatoires de la loi relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Le Médiateur du Net a également participé activement à de nombreuses manifestations grand public, comme par exemple à la Journée de la Médiation en Bavière (Bayerischer Mediations-tag).

Traitez-vous également les litiges transfrontaliers ?

FB: Depuis le démarrage de nos activités en 2009 nous traitons des litiges transfrontaliers en coopération avec le réseau des Centres Européens des Consommateurs, ECC-Net. Grâce à l'appui juridique et linguistique des juristes du réseau, les plaintes transfrontalières peuvent se régler aussi facilement que

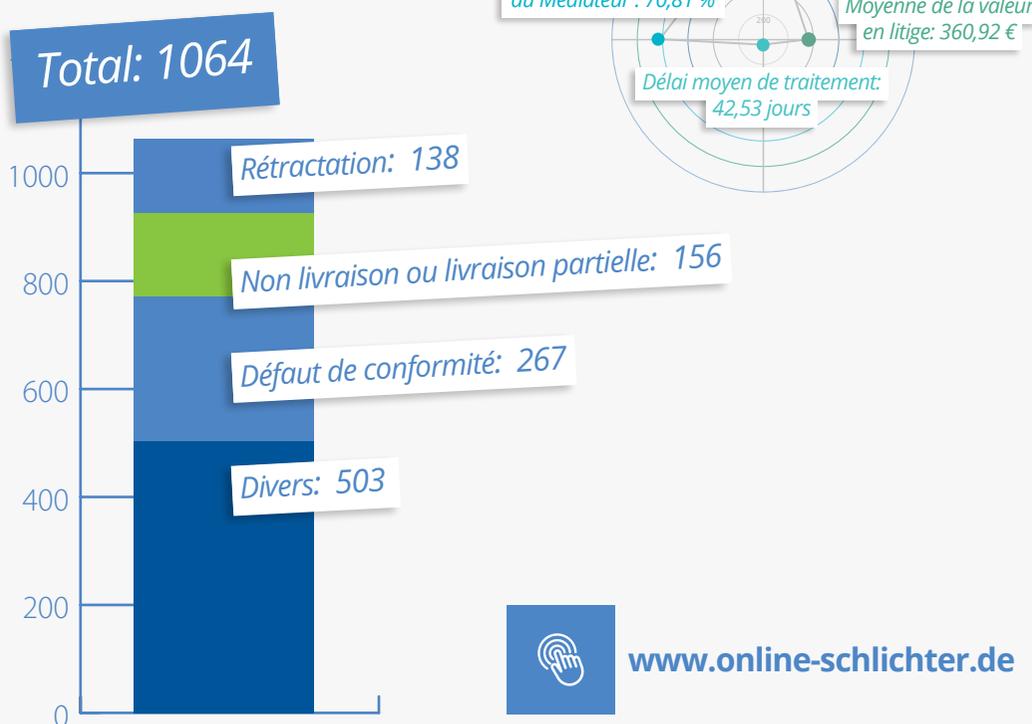
les litiges nationaux. Cette coopération nous permet de communiquer dans la langue du consommateur et de tenir compte des particularités de la législation du pays du consommateur, lorsque celle-ci s'applique. Par ailleurs, le fait que les CEC France et Allemagne soient regroupés au sein de la même structure permet une coopération efficace quant à l'accès et au partage des informations.

Promouvoir la médiation transfrontalière : rencontre avec le Médiateur des communications électroniques

Pour résoudre un litige transfrontalier, la médiation est une solution efficace, rapide et bien moins onéreuse qu'une procédure judiciaire. Le CEC est depuis sa création engagé dans la promotion de la médiation en Europe et veille à tisser des relations de confiance avec les Médiateurs nationaux. Il coopère d'ailleurs depuis plusieurs années avec des Médiateurs nationaux, à l'image du Médiateur SNCF, Médiateur RATP, ou encore de la Médiation du Tourisme et Voyage. Ces coopérations permettent non seulement un traitement simplifié des dossiers impliquant des professionnels nationaux, mais également d'échanger des informations et développer la médiation au bénéfice des consommateurs dans ces domaines.

En 2015, le CEC France a entamé un nouveau partenariat avec le Médiateur des communications électroniques. La rencontre fut l'occasion de voir les synergies possibles entre les deux partenaires. En outre, l'accent a été mis sur une présentation des méthodes de travail du service du Médiateur du Net allemand, créé au sein de l'association depuis plus de 5 ans. Le Centre de Kehl est amené au quotidien à travailler en étroite coopération avec les médiateurs afin de rendre accessibles les services de médiation aux consommateurs étrangers. Dans cette optique et pour promouvoir le bon fonctionnement de ces services au niveau européen, le CEC France et le médiateur des communications électroniques projettent de signer une convention en début d'année 2016.

Types de litiges 2015



De gauche à droite : Henri Dolivier, Marie Louise Desgrange, Bianca Schulz, Martine Méri-geau, Felix Braun

Projets communs du réseau ECC-Net

Le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net), missionné pour renforcer la protection des consommateurs en Europe, a été créé en 2005 sur initiative de la Commission européenne et des Etats membres. Le réseau comprend 30 centres nationaux répartis sur l'ensemble du territoire de l'Union européenne, ainsi qu'en Norvège et en Islande. Parmi leurs missions, on compte l'information et le conseil aux consommateurs sur leurs droits en Europe, ainsi que l'assistance juridique gratuite fournie aux consommateurs en litige avec un professionnel dans un autre Etat membre. Concrètement, un consommateur européen, islandais ou norvégien en litige avec un professionnel établi dans un autre Etat

membre du réseau contacte le Centre Européen des Consommateurs de son pays de résidence. Le dossier est ensuite transmis au CEC du pays du professionnel, chargé d'essayer de trouver une solution à l'amiable au litige. **Avantage de ce travail en réseau : les deux parties communiquent dans leur langue, avec un interlocu-**

teur qui connaît leur système juridique et économique. Des barrières linguistiques, culturelles et juridiques peuvent ainsi facilement être surmontées.

Etudes

Interlocuteurs directs des consommateurs européens, les Centres Européens des Consommateurs, implantés dans chacun des 28 Etats membres, plus un en Islande et un en Norvège, travaillent ensemble à renforcer la confiance des consommateurs dans le Marché Intérieur. Ainsi ils coopèrent étroitement sur des projets communs d'information à destination des consommateurs et fonctionnent comme observatoire et relais pour faire remonter les difficultés rencontrées par les consommateurs aux instances nationales et européennes. Quelques exemples de projets menés en 2015 pour illustrer cette étroite coopération européenne :

Les garanties commerciales : valent-elle le « coût » ?

En Europe, les consommateurs bénéficient d'une garantie légale d'au moins 2 ans. Elle est obligatoire, gratuite et relève de la responsabilité du vendeur. Mais fréquemment, des garanties commerciales bien souvent payantes sont proposées. Ces garanties commerciales valent-elles le « coût » ? Comment s'appliquent-elles dans les 28 pays de l'UE, l'Islande et la Norvège ? Le réseau des Centres

Européens des Consommateurs (ECC-Net) a mené l'enquête : 342 vérifications en magasins dans 25 pays européens ont été réalisées, 104 sites ont été analysés, et parallèlement 543 consommateurs ont participé à un questionnaire en ligne. Les systèmes de garanties légales ont été comparés, des bonnes pratiques identifiées.

Vol annulé, retardé : le périple de l'indemnisation

Vous êtes sur le point de partir en vacances, pourtant lorsque vous arrivez à l'aéroport, c'est la désillusion : votre vol est annulé. Mais avez-vous droit à une indemnisation ? Comment l'obtenir ? À qui s'adresser ? La législation européenne en matière des droits des passagers aériens est claire. Elle accorde, sous certaines conditions, une compensation aux passagers pour toute annulation ou retard de vol pouvant aller de 150€ à 600€. Cependant dans la pratique, les consommateurs, souvent mal informés, peinent à obtenir cette compensation. Pour tenter de faire valoir leurs droits, certains vont faire appel à des officines privées, dont l'intervention ne leur donne pas toujours satisfaction. C'est dans ce contexte que le réseau des Centres Européens

des Consommateurs (ECC-Net) publie son rapport 2015 sur le droit des passagers aériens, qui analyse entre autres ces nouveaux services privés qui se multiplient en Europe.

Acheter sa voiture dans un autre pays de l'Union européenne : est-ce un bon plan ?

A la recherche de la perle rare, de prix plus attractifs, ou tout simplement pour un choix plus vaste, nombreux sont les Européens qui franchissent le pas et décident d'acheter leur voiture dans un autre pays que le leur. Une transaction à première vue ordinaire qui peut se transformer rapidement en un « parcours du combattant » : quels documents, où payer la TVA, quelles sont les garanties, faut-il une assurance avant l'immatriculation, quelles plaques pour le retour, le contrôle technique sera-t-il reconnu et que faire en cas de litige avec le vendeur européen ? Cette étude vise à analyser les différents obstacles et à donner des conseils pratiques pour faciliter l'achat d'un véhicule auprès d'un professionnel européen (l'étude couvre les 28 Etats membres de l'UE et la Norvège) jusqu'à son immatriculation dans le pays de résidence.

Le réseau ECC-Net au coeur de la vie quotidienne des consommateurs, fête ses 10 ans



Dans de nombreuses situations de la vie quotidienne, comment connaître ses droits et à qui s'adresser en cas de problème ? Acheter un nouveau smartphone sur un site anglais, réserver un vol auprès d'une compagnie aérienne irlandaise, acheter un véhicule en Allemagne,... Il existe au sein de l'Union Européenne des interlocuteurs pour répondre aux questions ou conseiller en cas de plainte. Depuis 2005, en cas de litige avec un professionnel en Europe, les consommateurs peuvent compter sur les Centres Européens des Consommateurs (CEC) qui leur apportent gratuitement une aide juridique, technique et linguistique. Il existe un CEC dans chacun des 28 Etats membres de l'Union européenne, ainsi qu'en Islande et en Norvège, avec une particularité pour la France et l'Allemagne qui travaillent ensemble à la frontière Strasbourg/Kehl. Le 2 juin 2015, le réseau fêtait ses 10 ans au service des consommateurs européens. Services gratuits créés et cofinancés par la Commission européenne et les Etats membres, les CEC offrent aux consommateurs de chaque pays de

l'UE, d'Islande et de Norvège, des informations et des conseils personnalisés pour résoudre leurs litiges en Europe. Et le réseau a largement fait ses preuves : près de 300 000 plaintes transfrontalières ont été traitées depuis ses débuts avec plus des 2/3 résolues à l'amiable, et 24 langues maîtrisées dans tout le réseau. Au regard de ce succès, comment les CEC voient-ils l'avenir ? Le traitement des litiges a beaucoup évolué et évoluera encore dans les prochaines années. Avec l'essor du commerce électronique, la consommation des citoyens européens est devenue de plus en plus interactive, numérique et transfrontalière. En adaptant le traitement des réclamations aux pratiques actuelles, l'Europe a su évoluer vers une protection moderne du consommateur. Les CEC espèrent que d'ici les 10 prochaines années, le règlement en ligne des litiges de consommation en Europe sera devenu habituel pour les consommateurs européens ce qui renforcera indéniablement leur confiance dans le marché intérieur.

Visite de la Commissaire européenne à la Justice, aux Consommateurs et à l'Égalité des genres, Věra Jourová

À l'occasion de sa visite au Centre Européen de la Consommation, qui héberge les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne ainsi que d'autres services, la Commissaire européenne a salué les performances et le bel exemple de coopération européenne que représentent les deux Centres Européens des Consommateurs. Madame Věra Jourová a tenu à souligner



De gauche à droite : Věra Jourová, Evelyne Gebhardt, Felix Braun, Bianca Schulz

les excellents résultats des CEC France et Allemagne qui font partie des centres les plus actifs du réseau européen avec plus de 6 000 litiges traités sur les 12 000 litiges transfrontaliers recensés par le réseau en 2014. « Pour moi, le travail des CEC France et Allemagne en région frontalière est très important : c'est un laboratoire pour le développement de la politique consumériste européenne » a déclaré Věra Jourová. La Députée européenne et Présidente du Centre Européen de la Consommation, Evelyne Gebhardt, a quant à elle souligné l'importance du travail d'information réalisé par l'association : « Informer clairement les consommateurs sur leurs droits leur permet d'agir et de profiter du marché intérieur de façon responsable »



Le Centre Européen des Consommateurs Allemagne



Interview de Bernd Krieger, Responsable du CEC Allemagne

L'année 2015 a été riche en événements. Quels en ont été les moments forts ?

BK : L'accent a été mis sur l'information aux consommateurs, l'apport de conseils pratiques, d'astuces utiles pour la vie quotidienne. Nous avons d'ailleurs développé une application mobile destinée à accompagner les automobilistes allemands lorsqu'ils voyagent en Europe en voiture. Elle répond à de nombreuses questions pratiques : quelles sont les règles de circulation ? Comment reconnaître son carburant à la station-service ? Que faire en cas de panne, d'accident ou de vol ? Cette application couvre avant tout les pays frontaliers de l'Allemagne, à savoir la Belgique, le Danemark, la France, le Luxembourg, etc. mais également les pays très prisés par les Allemands, à l'image de l'Italie ou de l'Espagne.

La résonance médiatique a été très positive et s'avère motivante pour la suite.

Parallèlement à sa mission d'information et de conseil, une grande partie du travail du CEC Allemagne consiste à fournir une assistance juridique gratuite aux consommateurs résidant en Allemagne qui ont un litige avec un professionnel en Europe, ou pour régler les litiges des consommateurs européens avec un professionnel allemand ; un service de plus en plus demandé. Près de 4 000 plaintes transfrontalières ont été traitées ; les secteurs les plus litigieux étant ceux liés au tourisme et au transport, aux véhicules et aux achats de biens. Pour 65% des plaintes enregistrées, une solution amiable a pu être trouvée.

Quels sont les autres projets que vous avez réalisés en 2015 ?

BK : Le Centre Européen des Consommateurs Allemagne a voulu répondre à de nombreux défis et l'un des plus ambitieux était : comment informer les consommateurs à tout moment, alors qu'ils sont de plus en plus mobiles ? La solution paraissait évidente : adapter nos contenus aux nouvelles technologies. Après une refonte totale de nos sites internet, ils sont désormais consultables sur tablette, smartphone, plus visuels et plus simples d'utilisation avec une ergonomie adaptée.

Par ailleurs, nombreux sont les européens qui ne jouissent pas entièrement des avantages du Marché intérieur européen. En effet, ces derniers se retrouvent parfois défavorisés en raison de leur lieu de résidence : refus de livraison, prix différents selon la nationalité, etc. Or, sauf exception, un tel traitement inéquitable n'est pas légal. L'étude menée par le CEC Allemagne met ainsi en

avant les difficultés auxquelles sont confrontés les européens lorsqu'ils achètent dans un pays différent du leur. Le CEC a donc enquêté et analysé les raisons invoquées par les professionnels pour justifier un tel comportement, ainsi que sur les domaines particulièrement touchés par ces discriminations. Nous avons tiré des enseignements de ces recherches pour élaborer une série de recommandations juridiques, dans le but de mettre fin à ces discriminations.

Quels sont les projets pour l'année à venir ?

BK : Nous souhaitons renforcer notre efficacité pour améliorer la protection accordée aux consommateurs. Il est de

notre ressort de faire connaître auprès des politiques, du législateur, l'importance et les enjeux du droit consommateur européen. Par ailleurs, il nous apparaît important que les consommateurs soient dans la mesure d'exercer eux-mêmes leurs droits.

À cette fin, nous envisageons en 2016 de développer et d'approfondir les fonctionnalités de notre application mobile « En voiture à l'étranger ». Par ailleurs, le CEC Allemagne a été nommé, au début de l'année 2016 point de contact en matière de médiation de consommation (selon la Directive ADR et du Règlement ODR). Ces nouvelles missions européennes s'inscrivent parfaitement dans nos objectifs.

44% *Transport et tourisme* (y compris services culturels)

25% *Achats de bien*

15% *Véhicules*
(y compris location)

5% *Télécommunication + postes*

3% *Autres services*

3% *Autre*

2% *Services financiers*

2% *Immobilier*

1% *Santé*

Au total :
73% des litiges
sont liés au commerce
électronique



www.evz.de

Exemple de dossier traité : Achats en ligne : quand le CEC coache les consommateurs sur leurs droits en Europe !

Un consommateur allemand commande auprès d'un cybermarchand autrichien un appareil de musculation. Mais avant même de pouvoir tester les performances de la machine, il se voit obliger de la retourner : à la livraison, celle-ci était défectueuse. Il décide alors d'en informer le marchand par téléphone, lequel lui assure qu'il recevra une nouvelle machine sous condition de renvoyer la première. Aussitôt dit, aussitôt fait. Mais la joie est de courte durée lorsqu'il découvre que contrairement aux promesses du vendeur, celui-ci lui fait payer la nouvelle machine. Le consommateur refuse de payer le nouvel appareil et re-

contacte le professionnel. Celui-ci lui assure qu'il peut ignorer la facture. Néanmoins le consommateur reçoit de nombreuses sommations de payer adressées par le vendeur, puis par une société de recouvrement qui rajoutait ses propres frais. Par peur, le consommateur règle l'ensemble des factures, soit les frais de recouvrement ainsi que le 2ème appareil de musculation.

Les ennuis sont loin d'être terminés, car voilà que la nouvelle machine casse à son tour. Ne sachant plus quoi faire, le consommateur décide de demander aide et conseil au CEC Allemagne. Ensemble avec le CEC Autriche, ils obtiennent gain de cause auprès du professionnel autrichien. En effet, le professionnel rembourse finalement le **consommateur allemand des deux machines défectueuses, ainsi que des frais de la société de recouvrement.**

« Madame, Monsieur,

J'ai le plaisir de vous confirmer que je viens d'être remboursé intégralement. Je tiens à vous exprimer les plus vifs remerciements pour la pleine réussite de cette réclamation. Votre intervention a été aussi déterminante qu'efficace. Sans votre aide, la société de vente en ligne ne m'aurait probablement jamais donné raison. Il est rassurant de savoir que l'Union européenne s'attache à soutenir les consommateurs et à faire valoir leurs droits.

Je vous prie d'agréer mes meilleures salutations.
S.M. »



Le Centre Européen des Consommateurs France

Interview de Bianca Schulz, Responsable du CEC France

Quel est le bilan 2015 du Centre Européen des Consommateurs France ?

BS : Depuis la création en 2005 du réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net) par la Commission européenne et les Etats Membres, composé de 30 centres nationaux répartis sur l'ensemble du territoire européen, en Norvège et en Islande, l'activité du Centre français n'en finit plus de croître et de séduire les consommateurs résidant en France venus demander de l'aide. Ils savent qu'en cas de problèmes rencontrés en Europe, ils peuvent compter sur leur centre et s'adresser directement à un interlocuteur francophone. En effet, le CEC France offre une assistance juridique, technique et linguistique gratuite pour tous les consommateurs résidant en France ayant un litige avec un professionnel

européen. Et inversement, il est également compétent pour régler les litiges des consommateurs européens avec un professionnel français. Ainsi en 2015, l'équipe composée de 4 juristes trilingues, a traité à lui seul 4 189 plaintes transfrontalières et a répondu à 4 147 demandes d'information. À l'image de l'année 2014, les secteurs les plus litigieux demeurent le transport et le tourisme qui représentent 35% de l'ensemble des litiges traités, suivi par l'achat de biens et enfin tous les litiges liés aux véhicules, notamment la location.

Quels sont les projets réalisés par le CEC France ?

BS : En 2015, l'ensemble des projets menés par le CEC France est animé par une seule volonté : renforcer la protection des consommateurs. Mais comment les protéger effi-

cacement ? Pour y parvenir, l'équipe du CEC France mise sur l'information et la prévention des litiges. Les consommateurs mieux informés sur leurs droits sont en mesure de les exercer eux-mêmes et ainsi d'éviter au maximum les litiges avec des professionnels établis à l'étranger. A ce stade, une nouvelle problématique se pose : comment parvenir à informer les consommateurs de manière effective où qu'ils soient en Europe ? Depuis ses débuts, il s'agit d'une préoccupation centrale et la tâche n'est pas aisée. Le CEC est parvenu à développer et mettre à disposition des outils pratiques et simples d'utilisation destinés à aider, conseiller et accompagner les consommateurs dans leur quotidien en Europe. C'est pourquoi, les efforts en 2015 se sont concentrés sur la refonte totale de son site Internet. Plus visuel, plus simple d'utilisation, le site est désormais consultable sur tout support mobile, tablette, smartphone avec une ergonomie adaptée. Par

ailleurs, pour bien informer c'est-à-dire pour fournir une information en temps réel et actuelle, le CEC est très attentif à tout changement du paysage législatif européen. Qu'il s'agisse d'une nouvelle réglementation, d'une décision de justice ou d'un simple projet de loi, le CEC France saisit toujours l'occasion pour diffuser la nouvelle, accompagnée d'astuces et de conseils pratiques : mise à jour d'articles, création de nouvelles rubriques dédiées, publications, ou encore rédaction de tweets, le CEC répond à la mobilité croissante des consommateurs en Europe. De nombreuses thématiques sont passées entre les mains des juristes : protection des données personnelles en Europe, plafonnement des commissions liées aux opérations de paiement bancaires, fin des frais d'itinérance, etc. Interlocuteur direct des résidents en France, le CEC s'empare régulièrement de problèmes récurrents rencontrés par les consommateurs qui le contactent, dans le but d'émettre des recommandations auprès de la Commission européenne et des instances nationales et européennes. Dans cette optique, le

CEC France s'est intéressé à la protection des droits d'auteur en Europe, après avoir reçu des réclamations de consommateurs confrontés à l'accès limité aux biens numériques dès qu'ils traversent les frontières. Dans une Europe où les habitudes de consommation se veulent de plus en plus digitales et transfrontalières, force est de constater que les frontières géographiques sont encore existantes et qu'un véritable marché unique du numérique n'est encore qu'un objectif.

Enfin pour toucher le plus grand nombre, non seulement de consommateurs, mais aussi d'associations et institutions, le CEC France s'est beaucoup investi en participant à des manifestations et conférences européennes, mais également en accueillant dans ses locaux des groupes de visiteurs désireux d'en savoir plus sur leurs droits de consommateurs. →

Secteurs 2015

35% *Transport et tourisme* (y compris services culturels)

33% *Achats de bien*

18% *Véhicules*
(y compris location)

4% *Télécommunication + postes*

4% *Autres services*

2% *Services financiers*

2% *Immobilier*

1% *Santé*

1% *Autre*

Au total :
70% des litiges
sont liés au commerce
électronique

Pour finir, si vous deviez résumer l'année 2015, comment la qualifieriez-vous ?

BS : 2015 est réellement l'année de nombreux aboutissements. En effet, le CEC France a tout d'abord fêté, avec l'ensemble du réseau des Centres Européens des Consommateurs, 10 ans d'existence au service du consommateur européen. Il a fortement contribué avec son homologue allemand à la version 2.0 de l'application gratuite « ECC-Net Travel » : le compagnon de voyage pratique pour voyager en Europe. Par ailleurs, le CEC France a été à la tête de nombreux projets communs du réseau des CEC, dont le plus important fut l'étude sur les garanties en Europe. Ainsi, en début d'année, le CEC France

a publié cette étude européenne qui dresse un bilan très complet sur les garanties légales et commerciales en vigueur dans les 28 pays de l'UE, en Islande et en Norvège. Répondant à un autre défi, le CEC a conduit une vaste enquête en 2015 sur un sujet qui intéresse fortement le consommateur celui de l'achat d'un véhicule dans un autre pays européen. L'objectif étant de parvenir à guider les consommateurs à travers la procédure d'achat jusqu'à l'immatriculation dans le pays de résidence en leur fournissant une information plus claire et transparente, ainsi que tout conseil pratique et actuel visant à éviter les obstacles. Cette étude va être publiée au 1er trimestre 2016.



www.europe-consommateurs.eu

Exemple de dossier traité : Modifier sa réservation de voyage : le parcours du combattant

Madame P., consommatrice française, réserve des billets d'avion pour le Mexique auprès d'une plateforme de réservation en ligne allemande.

Lorsqu'elle reçoit la confirmation de sa réservation, elle se rend compte que son nom et son prénom ont été inversés sur ses billets. Elle en informe alors les compagnies aériennes mexicaine et française qui devaient assurer le voyage. Ces dernières lui confirment que la modification des billets est possible mais qu'elle doit en faire la demande à l'agence de voyage allemande qui lui a vendu les billets. Problème : l'agence refuse de

modifier les billets et propose plutôt d'annuler sa réservation. À quelques semaines du départ, Mme P. refuse cette proposition et décide de faire appel au Centre Européen des Consommateurs France pour l'aider dans son litige.

Après de nombreuses démarches du CEC avec l'aide du Médiateur Tourisme et Voyage, et à l'appui des attestations des compagnies aériennes qui autorisaient gratuitement la modification des billets, l'agence de voyage accepte finalement de faire droit à la demande de la consommatrice et de rééditer sans frais supplémentaires de nouveaux billets.

« Madame,

Je reviens vers vous dans la mesure où j'ai bien reçu le versement de 840 € attendu. Je tiens à vous remercier pour le travail que vous avez effectué, car sans votre aide le remboursement de cette somme n'aurait jamais été effectué. Votre travail est remarquable et votre efficacité sans conteste. Un grand merci à toute votre équipe, je suis très satisfaite de cet aboutissement.

Très cordialement.
M. J. M. »

Le Point de contact allemand pour le commerce électronique

Des questions sur le commerce électronique ? Adressez-vous au Point de contact allemand pour le commerce électronique

Les achats à distance font partie intégrante de notre quotidien qu'il s'agisse de réserver un billet de train, d'avion, ou encore de commander des chaussures en ligne : consommateurs et professionnels ont adopté ce nouveau mode de consommation à la fois rapide et pratique, mais en même temps très règlementé. Le Point de contact allemand pour le commerce électronique est justement chargé d'informer aussi bien les consommateurs que les professionnels sur leurs droits et leurs obligations respectives en matière de contrat conclu en ligne.

Ainsi le Point de contact allemand pour le commerce électronique, depuis 2003, conseille, informe et renseigne sur toutes les thématiques touchant de près ou de loin au commerce électronique : l'obligation des cybermarchands de faire figurer les mentions légales sur leur site Internet, ou encore des sujets plus délicats comme la protection des données personnelles ou le droit de rétractation, réformé en 2014 en Allemagne. En 2015, il a apporté son aide à plus de 315 demandes individuelles. Afin de partager son expertise en matière d'achats à distance et pour informer le plus grand nombre, il est intervenu à de

nombreuses reprises dans le cadre de conférences, organisées par les Chambres de Commerce et d'Industrie, des universités, à l'image de l'Université de Strasbourg, rappelant les droits et obligations de chaque acteur en matière de contrat conclu en ligne. En 2015, le Point de contact allemand pour le commerce électronique s'est plus particulièrement concentré sur une pratique émergente : le commerce mobile ou plus communément appelé m-commerce par le biais d'un appareil mobile, d'un Smartphone, d'une tablette, ou même d'une application mobile. Contrairement au commerce classique, à quoi faut-il faire particulièrement attention dans le m-commerce ?

Une brochure d'information (seulement en langue allemande) vient d'être publiée sur ce thème précis. Elle délivre de nombreux conseils pratiques et astuces aux usagers allemands. Ainsi, elle rappelle que si le professionnel ne satisfait pas à son obligation d'information, les frais de retour sont à sa charge en cas d'exercice du droit de rétractation du consommateur. Une information d'autant plus capitale dans les hypothèses où les produits vendus sont volumineux et



pour lesquels les frais peuvent être élevés. La brochure met aussi l'accent sur la nouvelle obligation des pharmacies vendant des médicaments en ligne de faire apparaître le logo européen, certifiant que l'officine est autorisée à vendre sur Internet. Et inversement, il recommande vivement aux consommateurs de s'assurer de la présence du logo et de bien vérifier qu'il s'agisse d'un site légal et non d'une pharmacie commercialisant des contrefaçons.

Administration



Membres du Centre Européen de la Consommation

19 membres institutionnels

Association de citoyennes et citoyens en région frontalière · Chambre de Consommation d'Alsace
CNAFC (Confédération Nat. des Associations Familiales Catholiques)
Die Verbraucher Initiative e.V. (Bundesverband) · Familles de France · Familles Rurales
INC (Institut National de la Consommation) · Toute l'Europe · Trans Europe Experts
Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V. · Verbraucher-Zentrale Bremen e.V.
Verbraucherzentrale des Saarlandes e.V. · Verbraucherzentrale Hamburg e.V.
Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V. · Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.
Verbraucherzentrale Sachsen e.V. · Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.
Verbraucherzentrale Thüringen e.V. · VerbraucherService im Katholischen Deutschen Frauenbund e.V.

34 membres individuels

Hélène Abelson Gebhardt · Prof. Dr. Jochen Bauerreis · Elisabeth Bizet · Jacques Bigot
Prof. Dr. Tobias Brönneke · Jean-Marie Courtois · Elvira Drobinski-Weiß · Markus Ferber · Jürgen Fischer
Francis Frizon · Evelyne Gebhardt · Sven Giegold · Edmond Gresser · Nathalie Griesbeck · Jutta Hartlieb
Monika Hohlmeier · Dietmar Hollederer · Peter Jockers · Alain Lamassoure · Annette Lipowsky
Gilbert Luttlenschlager · Prof. Dr. Lucia Reisch · Wolfgang Reuther · Robert Rochefort · Dr. Kurt Rohner
Anne Sander · Charlotte Schneidewind-Hartnagel · Dr. Martine Schoeppner · Martin Schulz
Dr. Andreas Schwab · Rainer Stumm · Catherine Trautmann · Florence Wetzels · Wilmya Zimmermann

Budget 2015 Compte de résultat

Total produits

Ressources propres	9.329,20 €
Subventions de fonctionnement	368.500,00 €
Subventions de projet	768.813,22 €
Union européenne	856.956,04 €
Fonds européen de développement régional (FEDER)	24.741,87 €
Reprise sur provision	- €
Remboursement sur projets	41,02 €
Total	2.028.381,35 €

Total charges

Frais de personnel	1.649.616,41 €
Frais de fonctionnement	362.693,41 €
Dotations aux amortissements	15.859,57 €
Total	2.028.169,39 €

Résultat de l'exercice 211,96 €





Les membres du Comité de suivi en 2015

Wolfgang Reimer (président),

Directeur général des services, Ministère de la Consommation du Bade-Wurtemberg

Nawel Rafik-Elmrini,

Représentante du Président de l'Eurométropole de Strasbourg

Pascal Mangin,

Conseiller régional, Conseil Régional d'Alsace

Matthias Braun,

Maire d'Oberkirch

Wolfgang G. Müller,

Maire de Lahr

Klaus Muttach,

Maire de Achern

Frank Scherer,

Landrat, Ortenaukreis (Préfet de l'Ortenau)

Edith Schreiner,

Maire d'Offenbourg

Toni Vetrano,

Maire de Kehl

Les membres du Conseil d'administration en 2015 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, Evelyne Gebhardt et Robert Rochefort, tout en élisant en son sein des administrateurs d'horizons politiques variés représentant les partenaires nationaux et régionaux de l'association et en ga-

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

Députée européenne, membre de la Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs au Parlement européen (IMCO)



Evelyne GEBHARDT

Député européen, Vice-Président de la Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs au Parlement européen (IMCO)



Robert Rochefort



Agnès-Christine Tomas Lacoste

Directrice Générale de l'Institut National de la Consommation (INC)



Elvira Drobinski-Weiß

Députée allemande au Bundestag, Porte-parole SPD pour la politique des consommateurs



Wolfgang Reuther

Député du Bade-Wurtemberg, Porte parole CDU pour la politique des consommateurs



Catherine Trautmann

Vice-Présidente de l'Eurométropole de Strasbourg



Pascal Mangin

Conseiller régional d'Alsace, Conseiller Municipal et eurométropolitain de Strasbourg



Marie-José Fignier

Présidente de la Chambre de Consommation d'Alsace



Ulrike von der Lühe

Directrice Générale de la Verbraucherzentrale de Rhénanie Palatinat

L'équipe franco-allemande du Centre Européen de la Consommation 2015

AVOIR DES DROITS C'EST BIEN.
POUVOIR LES EXERCER,
C'EST MIEUX !



Martine MÉRIGEAU



Christian TIRIOU

**Chef de projets
régionaux transfrontaliers**



Bianca SCHULZ

**Responsable Centre Européen des
Consommateurs France**



Bernd KRIEGER

**Responsable Centre Européen des
Consommateurs Allemagne**



Joachim SCHULZ

Avocat



Felix BRAUN

Chef de projet e-Commerce

Felix Neumann
Elphège Tignel

Oliver Bähr
Camille Bertrand
Romain Boguet
Olivia Peroumal
Chantal Roehm
Ralph Roggenbuck
Julie Seipp
Laurent Siat
Elphège Tignel

Alexa Adelmann • Oliver Bähr • Ben Borsche
Claudia Brentini • Stefanie Geiser • Kristina
Graw • Jean-Claude Gunther • Marc Guschal
Kerstin Heidt • Melanie Heidt • Leonie
Heutmann • Sélène Holat • Andrea Koch
Peter Koop • Cécile Lowet • Birte Ludwig
Elisabeth Morán Cartoixá • Patrick Oppelt
Olivia Peroumal • Robin Promsuwan Morán
Barbara Rossi • Andrea Sack • André
Schulze-Wethmar • Barbara Tabiou-Mayer
Vanessa Gutenkunst • Karolina Wojtal

Andrea Klinder
Stefan Weiser
Leonie Heutmann

Nous tenons à remercier tous les stagiaires
français et allemands qui ont contribué à
l'accomplissement de nos missions en 2015 :

Audrey Anquetil • Stefania Basile
Marie Biron • Charles Blouin
Léa Chemardin • Emma Darsu
Franziska Deyerl • Océane Girard
Emma Kraus • Sarah Lefebvre
Iliia Marinescu Secareanu • Svenja Roth
Fleur Schneider • Lara Schwenk
Dru Spiller • Mathilde Thibault

Rapport annuel 2015

Centre Européen de la Consommation

Éditorial

Publication : Centre Européen de la Consommation,
D - Bahnhofsplatz 3, 77694 Kehl, Allemagne
Registernummer VR Nr. 391, Vereinsregister des Amtsgerichts Kehl (Deutschland)
Directrice générale : Dr. Martine Mérigeau
Conception, maquette : Cécile Lowet, Sélène Holat **Rédaction** : Julie Seipp
© Centre Européen de la Consommation, Mai 2016

Crédits photos : Page de garde, photo © Morris Hund / www.derflamograf.de · page 2 **Portrait of Evelyne GEBHARDT** © European Union 2013 EP / Jennifer Jacquemart · page 11 écrans © designed by Freepik.com · page 16 photo © www.pexels.com · page 18 photo brochure © www.stocksnap.io · page 19 photo brochure « Vos achats en Allemagne » © www.pexels.com · page 19 photo brochure « Faire appel à des artisans allemands » © Thorben Wengert / www.pixelio.de · page 21 photo © www.pexels.com · page 31 photo © www.pexels.com · page 33 **Portrait of Agnes Christine-Lacoste** © www.jeanchiscano.com · **Portrait of Pascal Mangin** © Jean-luc Stadler, jlstadler@estvideo.fr · **Portrait of Catherine Trautmann** © IMAGE & Co · **Portrait of Robert Rochefort** © European Union 2015 - source:EP / Mathieu CUGNOT · **Portrait of Ulrike von der Lühe** © Stefan F. Saemmer · **Portrait of Wolfgang Reuther** © THOMAS WOHRSTEIN · Toutes autres illustrations © www.cec-zev.eu

Le présent document existe aussi en langue allemande.



Vous pouvez également consulter ce rapport sur notre site internet :

www.cec-zev.eu/fr/publications/rapports-annuels/

Cofinancé par l'Union européenne



Protection des consommateurs en Europe



This report is part of the action 670505 — ECC-Net FR FPA which has received funding under a grant for an ECC action from the European Union's Consumer Programme (2014-2020). The content of this report represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

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.



AVOIR DES DROITS, C'EST BIEN.
POUVOIR LES EXERCER,
C'EST MIEUX!



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

www.cec-zev.eu

Bahnhofsplatz 3 • 77694 Kehl • Allemagne

& nos bureaux situés à Kiel :

Andreas-Gayk-Straße 15 • 24103 Kiel • Allemagne

Tél : 0049 - 7851.991.48.0

0 820 200 993 Servicio al cliente
gratuito

E-Mail : info@cec-zev.eu • Site web : www.cec-zev.eu

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

Protection des
consommateurs
en Europe

