



# Rapport annuel 2016



*Une adresse  
pour 2 pays*

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

Protection des  
consommateurs  
en Europe  
ECC-Net  
Centre Européen des Consommateurs France

# Mot de la Présidente

Cette année, la Communauté économique européenne célèbre ses 60 ans. Si l'Europe n'a cessé de se renforcer durant toutes ces années, le projet européen reste néanmoins fragile. Le Brexit en est la preuve. C'est pourquoi il est important d'accroître la confiance des citoyens dans l'Europe et de leur montrer concrètement les avantages du marché unique. La protection des consommateurs est un bon exemple des bienfaits de l'UE pour les citoyens européens.

En tant que Présidente du Centre Européen de la Consommation et membre de la Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs au Parlement européen, je m'engage depuis plusieurs années pour une protection efficace des droits des consommateurs en Europe. En matière de communication par exemple, la suppression des frais d'itinérance à partir de juin 2017 votée au Parlement européen, profitera à l'ensemble des consommateurs européens. En tant que rapporteur, j'ai également pris position pour la création d'un véritable marché européen du numérique passant par un renforcement des droits des consommateurs dans le commerce en ligne transfrontalier. L'étude du Centre Européen des Consommateurs Allemagne sur les discriminations lors d'un achat transfrontalier montre que les consommateurs sont encore trop souvent confrontés à un refus de livraison ou une différence de prix au motif qu'ils



Evelyn Gebhardt,  
Députée européenne  
Présidente du Centre Européen  
de la Consommation

**C'est avec optimisme que j'envisage 2017. En collaboration avec l'équipe du Centre Européen de la Consommation, Frédéric Pfliegersdoerffer, Vice-Président, et moi-même poursuivons notre engagement pour une Europe des citoyens qui associe au projet européen les concepts de diversité et de liberté, et non de menace à ses frontières.**

résident dans un autre pays que le professionnel. Dans le domaine du numérique, les frontières géographiques sont également encore présentes : il n'est pas toujours possible de lire, regarder ou télécharger un contenu digital depuis un autre pays. Pour la réalisation du marché unique du numérique, le travail du Centre

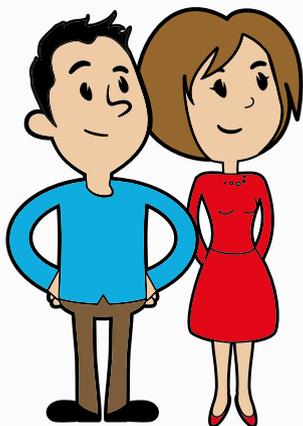
Européen de la Consommation est essentiel : il veille à ce que les consommateurs puissent, dans leur vie quotidienne, exercer efficacement leurs droits votés par les Eurodéputés.

Pour pouvoir exercer ses droits, il faut d'abord les connaître. C'est pourquoi le Centre Européen de la Consommation s'attache à développer des outils de communication et d'information performants et régulièrement mis à jour (site Internet, applications Smartphone). Ce travail d'information des citoyens est d'autant plus important en cette période de doute envers l'Europe.

Les opportunités de l'Europe mais également les défis de la vie quotidienne sont notamment perceptibles en région frontalière. Avec les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne, le Centre Européen de la Consommation informe les consommateurs sur leurs droits et les assiste en cas de litige transfrontalier. Depuis 23 ans, le Centre Européen de la Consommation contribue ainsi à créer une Europe unie, à l'écoute de ses citoyens.

Je me réjouis de pouvoir participer, à travers mon engagement au sein du Conseil d'administration du Centre Européen de la Consommation, au côté de Frédéric Pfliegersdoerffer, Vice-Président du CEC, Conseiller régional Grand Est et Président de la Commission Relations internationales et transfrontalières, à la protection efficace des consommateurs en région frontalière.

# Sommaire



 *Bahnhofsplatz 3  
77694 Kehl  
Allemagne*

 0049 (0) 7851 991 48 0

**0 820 200 999** Service 0,12 € / min  
prix appel

 *service-juridique@cec-zev.eu*

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

*Vous pouvez nous joindre par téléphone,  
par e-mail ou nous rendre visite du mardi au  
jeudi de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.*

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

Protection des  
consommateurs  
en Europe



Centre Européen des Consommateurs France

## 5 Le Centre Européen de la Consommation

- 6 23 ans au service des consommateurs d'Alsace et du Bade-Wurtemberg
- 7 Exemples de dossiers franco-allemands traités
- 8 La grande région frontalière : nouvelles perspectives
- 10 L'association franco-allemande et ses missions européennes

## 12 Projets régionaux transfrontaliers : faciliter la mobilité des Français et des Allemands

- 13 Soirée d'information sur l'avenant à la convention fiscale franco-allemande
- 14 Aider les Français et les Allemands dans l'exercice de leurs droits
- 16 À suivre en 2017...
- 18 Le Centre Européen de la Consommation au coeur de l'Europe
- 19 Temps forts 2016

## 20 Les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne

- 21 Le Centre Européen des Consommateurs Allemagne
- 22 Les actions 2016 du Centre Européen des Consommateurs France

## 24 Projets communs pour le réseau ECC-Net

## 26 Le Médiateur du Net allemand

## 27 Point de contact allemand pour le commerce électronique

## 28 L'Europe des consommateurs : informer les citoyens

## 30 Verwaltung / Administration

- 30 L'équipe franco-allemande 2016
- 31 Membres du Centre Européen de la Consommation
- 32 Budget 2016 | Le Comité de suivi 2016
- 33 Conseil d'administration 2016
- 34 Éditorial
- 35 Crédits photos | Partenaires

## LE CENTRE EUROPÉEN DE LA CONSOMMATION : UNE ADRESSE POUR DEUX PAYS



---

De par sa situation géographique privilégiée au cœur d'une région frontalière entre la France et l'Allemagne, le Centre Européen de la Consommation est un véritable laboratoire expérimental de l'unification européenne. Grâce à une équipe franco-allemande qui connaît parfaitement les deux pays, il conseille, aide et assiste gratuitement les consommateurs, en français comme en allemand, et s'engage ainsi pour une Europe concrète à l'écoute des citoyens.

---

Exemple :

Mme Bauer exerce une activité libérale en Allemagne. Son assurance privée allemande résilie le contrat en juin 2015 en raison de sa domiciliation en France, pourtant connue au moment de la souscription. Quel-

ques mois plus tard, Mme Bauer est victime d'un malaise sur son lieu de travail en Allemagne nécessitant plusieurs semaines d'hospitalisation. Une facture de plus de 70.000 € lui est envoyée à sa sortie de la clinique. Son assurance allemande refuse de prendre en charge cette facture, le contrat ayant été résilié plusieurs mois auparavant. Désespérée, Mme Bauer contacte le Centre Européen de la Consommation. Pour aider rapidement Mme Bauer, le CEC contacte la CPAM pour l'affilier à la sécurité sociale française (CMU) au titre de sa résidence en France. En parallèle, le CEC contacte l'assurance allemande pour contester la résiliation du contrat. Résultat : l'assurance allemande accepte finalement de prendre en charge les frais d'hospitalisation de Mme Bauer, soit 70 000 €.

# Le Centre Européen de la Consommation



Martine Mérieau,  
Directrice Générale

## On ne naît pas européen, on le devient !

Chaque année apporte son lot de nouvelles problématiques transfrontalières auxquelles sont confrontés nos concitoyens et tout particulièrement les habitants des régions frontalières, souvent qualifiées de laboratoire du grand marché européen. Notre région franco-allemande, à forte mobilité, n'échappe pas à ce défi. Faciliter la vie quotidienne de ses habitants « saute frontière » est l'objectif de

notre association depuis maintenant plus de 23 ans. Avec plus de 77% de résolution amiable des 10.977 litiges traités en 2016, sans passer par la case « justice », les services du CEC prouvent leur efficacité dans l'aide individuelle aux consommateurs.

Au-delà du cas par cas, le CEC souhaite protéger l'intérêt collectif, que ce soit par l'intermédiaire de ses sites internet (avec près de 3 millions de visiteurs), par des campagnes d'information préventive, le développement d'applications ou la diffusion de brochures.

Protéger les intérêts des consommateurs, c'est aussi mutualiser les expertises, partager et traiter ensemble les problématiques pour agir plus efficacement. Développer des actions communes, renforcer les synergies avec les INFOBEST, les Eurodistricts, le Groupement transfrontalier européen et bien d'autres permettront de mieux répondre aux besoins nés de la mobilité des citoyens.

À l'heure, où on fête les 30 ans du mythique programme ERASMUS

qui a généré l'échange de plus de 5 millions de personnes, le CEC souhaite accompagner cette dynamique et faciliter la mobilité des jeunes, qu'ils soient étudiants, stagiaires, apprentis, en formation professionnelle ou tout simplement « globe-trotter européen », en leur donnant le mode d'emploi consumériste. Dans cette optique, le Centre Européen des Consommateurs Allemagne travaillera dès 2017 sur la création d'une application innovante, destinée aux jeunes allemands pour accompagner leur mobilité en Europe.

Mais notre association proposera également un guide de la vie quotidienne en Allemagne et en France et ce dans leur propre langue. Les jeunes Français et Allemands y trouveront tous les conseils pratiques pour faciliter leur immersion administrative, juridique dans le pays d'accueil. Parce que les jeunes sont l'avenir de l'Europe, ils pourront mieux découvrir combien l'Europe a besoin d'eux et combien ils ont besoin d'elle.

# 23 ans au service des consommateurs d'Alsace et du Bade-Wurtemberg



6

Friedlinde Gurr-Hirsch, Secrétaire d'Etat à la Consommation du Bade-Wurtemberg entourée de l'équipe du Centre Européen de la Consommation et de Felix Braun (à droite), Directeur du Centre de la Médiation à Kehl

---

« Que ce soit pour faire des achats, se loger ou voyager, les consommateurs français et allemands n'hésitent plus à traverser la frontière pour profiter des offres du pays voisin. En cas de problème transfrontalier, le Centre Européen de la Consommation est un interlocuteur privilégié, une adresse pour deux pays dans la région du Rhin Supérieur, modèle de coopération en Europe. C'est pourquoi le Ministère de la Consommation du Bade-Wurtemberg soutient financièrement l'association. » **Friedlinde Gurr-Hirsch**, lors de sa visite à Kehl le 3 juin 2016.

---

Le 3 juin 2016, lors de sa visite au Centre Européen de la Consommation, la Secrétaire d'Etat auprès du Ministère chargé de la Consommation du Bade-Wurtemberg, Friedlinde Gurr-Hirsch, a salué l'importance du rôle du CEC pour la protection des intérêts des consommateurs français et allemands. Le Land du Bade-Wurtemberg soutient en effet l'association depuis sa création, il y a 23 ans.

# Exemples de dossiers franco-allemands traités



Monsieur D., allemand, signe un compromis de vente chez un notaire français portant sur un terrain en France sur lequel il envisage de faire construire une maison. Monsieur D. se renseigne ensuite sur les travaux de raccordement nécessaires. Surpris par la complexité des démarches et le montant des frais, il décide finalement de renoncer à son achat.

**Problème :** le notaire lui annonce alors qu'il n'y a pas de droit de rétractation dans le cadre d'un achat d'un terrain « non bâti hors lotissement », qu'il doit résilier le com-

promis de vente et verser au vendeur une indemnité de 1 000 €.

Le CEC, contacté par Monsieur D., lui confirme qu'il n'a pas de droit de rétractation mais les clauses du compromis étant floues sur le bénéficiaire ou non de ce droit, notamment pour un acheteur ne maîtrisant pas parfaitement le français, décide de contacter le notaire et le vendeur français. Après quelques échanges, une solution satisfaisante pour toutes les parties est trouvée. Le vendeur français accepte de réduire l'indemnité due par Monsieur D. à 500€.



Monsieur V., Français, trouve en Allemagne le véhicule de ses rêves avec moins de 5 000 km au compteur. Il règle au garagiste allemand 32 000 € dont 5 189 € de TVA. De retour en France, il entame les démarches pour faire immatriculer sa voiture. Au centre des impôts, on lui réclame le paiement de la TVA française d'un montant de 5 735 €. Ayant payé deux fois la TVA, Monsieur V. souhaite obtenir le remboursement de la TVA allemande payée au garagiste allemand qui ne lui répond pas.

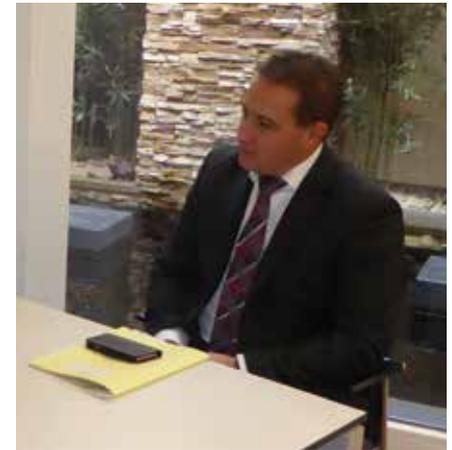
Le CEC, contacté par Monsieur V. lui confirme que d'un point de vue fiscal, sa voiture est considérée comme un véhicule neuf car elle affiche moins de 6 000 km, et que dans ce cas, la TVA doit être réglée dans le pays où le véhicule est immatriculé, c'est-à-dire en France. Les vendeurs allemands refusent souvent d'établir des factures hors taxes. Mais suite à l'intervention du CEC auprès du vendeur allemand, Monsieur V. a obtenu rapidement le remboursement des 5 189 € versés au titre de la TVA en Allemagne.



# La grande région frontalière : nouvelles perspectives



Visite de Stephan Toscani, Ministre des Finances et des Affaires européennes de la Sarre, le 14 décembre 2016



## LA SARRE

Stephan Toscani, Ministre de la Sarre, s'intéresse au Centre Européen de la Consommation car il est un bon exemple de coopération réussie entre la France et l'Allemagne, ce qui est l'objectif principal de la Stratégie France développée par la Sarre. Lors de sa visite à Kehl le 14 décembre 2016, Stephan Toscani a soutenu l'idée qu'une coopération renforcée entre l'association et différents acteurs économiques allemands comme français permet-

---

Depuis 2016 et la réforme des régions en France, la région Grand Est et ses voisins allemands (la Sarre, la Rhénanie-Palatinat et le Bade-Wurtemberg) forment une grande région frontalière de près de 22 millions d'habitants : une véritable « Europe en miniature ».

---

trait de garantir aux consommateurs de cette grande région frontalière une protection efficace de leurs droits.

## LA RHÉNANIE-PALATINAT

Hannes Kopf, Secrétaire d'Etat de la Rhénanie Palatinat auprès du Ministère de la Justice et de la Consommation de 2014 à 2016 a rendu visite au Centre Européen de la Consommation le 8 décembre 2016 pour échanger sur les projets de l'association. La Rhénanie Palatinat soutient déjà le CEC à travers le Médiateur du Net allemand qu'il finance depuis de nombreuses années.



---

Pour s'informer des problématiques spécifiques à la grande région frontalière franco-allemande, des Sénateurs membres de la commission des Affaires européennes du Sénat ont invité le Centre Européen de la Consommation à faire part de ses expériences le 6 juin 2016 à la Maison de la région.

---

### LE GRAND EST

Les Sénateurs souhaitent s'informer des dysfonctionnements, des obstacles qui touchent la vie quotidienne des frontaliers. Ils ont pour cela rencontré plusieurs organisations transfrontalières, dont le Centre Européen de la Consommation, invité en tant qu'expert des questions franco-allemandes de consommation. Le CEC a notamment mis en avant le problème de l'accès aux soins et notamment

aux IRM allemands pour les patients de la région Grand Est. Il a ensuite présenté deux bonnes pratiques en Allemagne qui pourraient être relativement facilement mises en place en France : le système allemand de lutte contre le défaut d'assurance automobile, particulièrement efficace, et la solution adoptée par l'Allemagne pour la carte européenne d'assurance maladie qui se trouve au dos de la carte d'assuré.

# L'association franco-allemande et ses missions européennes



10 977

Plaintes  
transfrontalières  
pour l'ensemble des services

7%  
d'augmentation  
par rapport à 2015



77%

Taux de satisfaction



71 715

Sollicitations  
enregistrées



2 804 831

Visiteurs sur les sites web



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



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



[www.evz.de](http://www.evz.de)



[www.ecom-stelle.de](http://www.ecom-stelle.de)



[www.online-schlichter.de](http://www.online-schlichter.de)

# Centre Européen de la Consommation



Spécialiste des questions consoméristes franco-allemandes



✓ **Informations et conseils pratiques** pour les Français et les Allemands

✓ **Assistance juridique** en cas de litige avec un professionnel Outre-Rhin

✓ **Développement d'actions dans la région frontalière** (exemples : guides pour les étudiants, étude sur le surendettement transfrontalier...)

✓ **Consultations juridiques sur l'immobilier et conseils en patrimoine transfrontalier** organisés une fois par mois avec des notaires et avocats fiscalistes français et allemands



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

Compétences européennes grâce aux Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne



✓ **Informations des consommateurs sur leurs droits en Europe.** Exemple : voyager ou acheter dans un autre pays de l'UE

✓ **Assistance juridique** en cas de litige avec un **professionnel européen**

✓ Membre du réseau européen **ECC-Net**, présent dans chaque pays de l'Union européenne, en Islande et en Norvège



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



[www.evz.de](http://www.evz.de)



*Le CEC Allemagne est également point de contact pour toute question relative à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges de consommation (ODR) et dans le cadre de l'article 21 de la directive « Services »*

Deux services spécialisés dans le commerce électronique



## Médiateur du Net allemand

Neutre et indépendant, ce service aide à régler à l'amiable les litiges liés aux achats en ligne



[www.online-schlichter.de](http://www.online-schlichter.de)

## Point de contact pour le commerce électronique

Informe et conseille les internautes et cybermarchands allemands sur leurs droits et obligations en matière de contrats conclus en ligne



[www.ecom-stelle.de](http://www.ecom-stelle.de)

# Projets régionaux transfrontaliers : faciliter la mobilité des Français et des Allemands

Un projet immobilier  
de l'autre côté du Rhin : warum nicht !

12

## CONSULTATIONS JURIDIQUES SUR L'IMMOBILIER DEPUIS PLUS DE 10 ANS

Acheter, vendre, louer ou hériter d'un bien immobilier situé Outre-Rhin suscite souvent de nombreuses questions. Afin d'informer les consommateurs et les aider à faire le bon choix, le Centre Européen de la Consommation organise des consultations individuelles et gratuites avec des notaires français et allemands une fois par mois depuis plus de 10 ans.

En 2016, 104 Français et Allemands de la région ont été conseillés par nos experts de l'immobilier.

## NOUVELLE OFFRE EN 2017

Face à l'augmentation des demandes concernant un placement financier transfrontalier, le CEC a décidé d'élargir son offre mensuelle à des conseils en patrimoine assurés par deux avocats fiscalistes, un Français et un Allemand, qui connaissent parfaitement la législation des deux pays.

Questions juridiques,  
fiscales & successorales



Entretien individuel et gratuit



Consultations en 2017  
uniquement sur RDV

10 janvier • 07 février • 14 mars  
04 avril • 09 mai • 20 juin  
04 juillet • 12 septembre • 10 octobre  
14 novembre • 12 décembre

Consultations juridiques sur l'immobilier  
et conseils en patrimoine  
INFOS & INSCRIPTION

Bahnhofsplatz 3 • 77694 Kehl • Allemagne

Tél. : 0049 (0) 7851 99148-0 • E-Mail : [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)

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

[consultations-juridiques-sur-limmobilier-et-conseils-en-patrimoine/](http://consultations-juridiques-sur-limmobilier-et-conseils-en-patrimoine/)

# Soirée d'information sur l'avenant à la convention fiscale franco-allemande



Pour informer les Français qui souhaitent louer ou acheter un bien immobilier en Allemagne, le Centre Européen de la Consommation a publié en 2016 deux brochures avec des informations juridiques et des conseils pratiques.



Ces brochures peuvent être téléchargées gratuitement sur : [www.cec-zev.eu/fr/publications/brochures/](http://www.cec-zev.eu/fr/publications/brochures/)



Les employés allemands d'établissements publics, résidant en France, sont imposables en Allemagne depuis le 1er janvier 2016. L'impact financier est lourd de conséquences pour les contribuables concernés, des familles binationales le plus souvent. Pour informer les citoyens

sur cette nouvelle réglementation et rechercher des solutions pour en minimiser les conséquences financières négatives, le Centre Européen de la Consommation, en coopération avec l'INFOBEST Strasbourg/Kehl, a organisé une soirée d'information le 27 avril 2016 à Kehl. Plus d'une centaine de personnes présentes à cette conférence ont pu échanger avec des experts des questions franco-allemandes.



# Aider les Français et les Allemands dans l'exercice de leurs droits



## ETUDE SUR L'ASSURANCE CATASTROPHES NATURELLES

Le Centre Européen de la Consommation a mené une étude comparée entre les systèmes d'assurance français et allemand de gestion des catastrophes naturelles. Seuls 38% des Allemands possèdent une assurance catastrophe naturelle, contre 98% en France. Dans sa prise de position, le CEC appelle de ses vœux l'introduction d'une telle assurance obligatoire Outre-Rhin où le débat est relancé à chaque inondation.

14

## GUIDE DES SERVICES TRANSFRONTALIERS DU RHIN SUPÉRIEUR : À CHAQUE QUESTION, UNE RÉPONSE !



Téléchargez le guide sur : [www.cec-zev.eu/fr/guide-transfrontalier](http://www.cec-zev.eu/fr/guide-transfrontalier)

À qui s'adresser en cas de succession transfrontalière, de recherche d'emploi Outre-Rhin ou de questions relatives à sa retraite allemande ? Afin de répondre efficacement aux Français et Allemands et faciliter leur quotidien dans la région frontalière, le Centre Européen de la Consommation a publié une nouvelle version de son guide des services transfrontaliers qui regroupe 90 adresses utiles.



## TAXATION DES CONTRATS D'ASSURANCE MALADIE PRIVÉS

En 2016, le Centre Européen de la Consommation a été saisi de réclamations de frontaliers travaillant en Allemagne et vivant en France, et ayant souscrit un contrat d'assurance maladie privé en Allemagne. Ces consommateurs se sont vus subitement prélever par leur assureur allemand les taxes françaises sur les primes d'assurance dites « au premier euro » (20,27% depuis le 01.01.2016), et parfois rétroactivement sur 3 ans, à compter de la date d'un arrêt de la CJUE du 21.02.2013

(C-243/11), sur lequel se basent les assureurs allemands pour justifier les prélèvements litigieux. Pour informer les centaines de consommateurs dans la zone frontalière sur leurs droits et obligations, le CEC a travaillé en coopération avec différents partenaires (notamment le « Verband der Privaten Krankenversicherung e.V. »), pour obtenir des précisions de la part des autorités françaises sur la réglementation fiscale applicable. Un rapport complet sera rédigé et publié en 2017.



## PRÉLÈVEMENTS SOCIAUX SUR LES PLUS-VALUES IMMOBILIÈRES EN FRANCE

Les revenus du patrimoine (plus-values immobilières, revenus fonciers, etc.) réalisés en France sont soumis à des prélèvements sociaux (notamment CSG et CRDS). La Cour de justice de l'UE a pourtant confirmé en 2015 que les personnes affiliées à la sécurité sociale d'un autre pays ne doivent pas être taxées pour financer le système de sécurité sociale français. Saisis par des milliers de contribuables français, allemands et suisses qui se sont vus prélever en 2016 des cotisations sociales sur leurs revenus

réalisés en France, le Centre Européen de la Consommation a décidé avec le Groupement transfrontalier européen et le Comité de défense des travailleurs frontaliers de la Moselle de déposer une plainte commune contre la France devant la Commission européenne fin 2016. Les trois associations reprochent en effet aux autorités françaises de vouloir contourner la décision de la Cour de justice de l'UE. La Commission européenne est donc saisie du dossier. Affaire à suivre en 2017.

# À suivre en 2017...

16

## Guides français et allemand de la vie quotidienne pour les étudiants



### JE SOUHAITE ÉTUDIER EN ALLEMAGNE... QUELLES AIDES FINANCIÈRES DEMANDER ? OÙ TROUVER UN LOGEMENT ? QUELLES ASSURANCES SOUSCRIRE ?...

Les guides en français et en allemand pour les étudiants comprendront de nombreux conseils pratiques adaptés au pays de séjour dans différentes thématiques (logement, banque, assurances, communication, transports, trouver un job étudiant...) ainsi que des contacts et adresses utiles pour faciliter les recherches des étudiants et leur insertion dans leur nouveau pays d'adoption.



Ce guide sera disponible sur :  
[www.ccc-zev.eu](http://www.ccc-zev.eu)



## SIMPLIFIER LE TRANSFERT DES VÉHICULES EN ZONE FRONTIÈRE FRANCO-ALLEMANDE

La réglementation et les pratiques ont évolué au cours de ces dernières années s'agissant des plaques temporaires permettant de ramener un véhicule acheté à l'étranger (neuf ou d'occasion) en toute légalité et en toute sécurité à son domicile, notamment avec les nouvelles possibilités offer-

tes par internet (achat de plaques et assurances en ligne). Plaques WW, certificats d'immatriculation export, plaques jaunes ou plaques rouges, il est actuellement compliqué pour les consommateurs d'y voir clair et de comprendre quelle est l'immatriculation adaptée à leur situation particulière.

C'est pourquoi le Centre Européen de la Consommation développera des fiches d'information en français et en allemand sur la réglementation et les modalités pratiques applicables aux plaques temporaires en zone frontalière.



### PROJET « REDRESS 17 » : L'EXÉCUTION DES DÉCISIONS JUDICIAIRES DANS LE CADRE DES LITIGES DE CONSOMMATION TRANSFRONTALIERS

Grâce à une coopération avec l'organisation des consommateurs allemande « Verbraucherzentrale Brandenburg e.V. », le Centre Européen de la Consommation est associé, en tant qu'expert juridique des

litiges transfrontaliers, à un projet réalisé en Allemagne, Pologne et en France sur « l'exécution des décisions judiciaires dans le cadre des litiges de consommation transfrontaliers ».

Les objectifs de ce projet lancé le 1er décembre 2016 pour une durée de 24 mois sont de :

- rendre effectif l'exercice des droits des consommateurs ;

- faire un état des lieux du droit et de son application pratique, des difficultés rencontrées par les citoyens dans l'exécution d'un jugement rendu à l'étranger ;
- d'analyser les problèmes rencontrés dans la pratique en Pologne, en France et en Allemagne, notamment dans les zones frontalières ;
- donner des exemples de solutions et bonnes pratiques.



# Le Centre Européen de la Consommation au coeur de l'Europe



## LE CENTRE EUROPÉEN DE LA CONSOMMATION : UN ACTEUR DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS AU NIVEAU RÉGIONAL, NATIONAL ET EUROPÉEN

Le Centre Européen de la Consommation est une association d'informations et de conseils aux consommateurs située à la frontière Strasbourg/Kehl qui dispose d'une expérience de plus de 23 ans dans le traitement des litiges de consommation franco-allemands. En se voyant confier en 2005 les missions européennes de conseils et d'aide juridique aux consommateurs français et allemands qui ont une question ou un litige avec un professionnel en Europe, le Centre Européen de la Consommation constitue également l'unique structure binationale du réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net). Son expérience en zone frontalière, ses compétences sur le territoire national, en France comme en Allemagne, et sur la scène européenne font de lui un acteur incontournable de la politique consumériste européenne.

# Temps forts 2016



- 11.02. | Réunion avec le Médiateur Tourisme et Voyages, l'Institut national de la Consommation et la FNAUT
- 31.03. | Intervention à la formation sur la médiation de consommation à l'Institut des Etudes d'Administration et de Management de Paris
- 27.04. | Soirée d'information sur la convention fiscale franco-allemande
- 08.05. | Participation à la journée Portes ouvertes du Parlement européen à Strasbourg
- 12.05. | Journée de l'Europe à Fribourg
- 03.06. | Visite de Friedlinde Gurr-Hirsch, Secrétaire d'Etat à la consommation du Bade-Wurtemberg
- 06.06 | Rencontre avec les Sénateurs à la région Grand Est
- 8-9.06. | Workshop « communication » du réseau ECC-Net à Vilnius
- 04.07. | Assemblée générale du Centre Européen de la Consommation
- 28.08. | Participation à la journée Portes ouvertes du gouvernement allemand à Berlin
- 05.10. | Intervention au Comité économique et social européen à Bruxelles
- 19.10. | Visite d'Edwin Koekoek, conseiller de Martin Schulz
- 09.11. | Intervention devant les Eurodéputés de la Commission IMCO à la Commission européenne
- 29-30/11 | Visite d'une délégation marocaine au CEC
- 05.12. | Visite d'études du réseau ECC-Net à Kehl

# Le Centre Européen des Consommateurs France

20



Bianca Schulz,  
Responsable du CEC France

Le Centre Européen des Consommateurs France est le service du Centre Européen de la Consommation dédié aux Français qui ont une question ou un litige avec un professionnel en Europe (et inversement). Il a connu cette année encore

« Vol annulé par une compagnie aérienne irlandaise, commande passée sur un site espagnol non livrée... De plus en plus de Français savent qu'en cas de problèmes rencontrés en Europe, ils peuvent compter sur le CEC France pour les informer et les aider dans la résolution amiable de leur litige transfrontalier ».

une augmentation du nombre de plaintes transfrontalières traitées malgré une équipe réduite et un budget en baisse. Le CEC France a aussi poursuivi en 2016 sa mission d'information et de prévention des litiges à travers une communication active sur son site Internet, sur les réseaux sociaux et auprès des médias français. En plus de ces missions principales au service des consommateurs, le CEC France a été de nombreuses fois sollicité en 2016 pour former dans toute la France un public divers (avocats, juristes, bénévoles d'associations, étudiants, médiateurs...) au traitement des litiges transfrontaliers de consommation. Au niveau européen, le CEC France est un des CEC les plus actifs du réseau ECC-Net. Il est par exemple en charge, avec le CEC Suède, de développer la visibilité du réseau ECC-Net en Europe et travaille pour cela en étroite collaboration avec le CEC Allemagne.



4 482

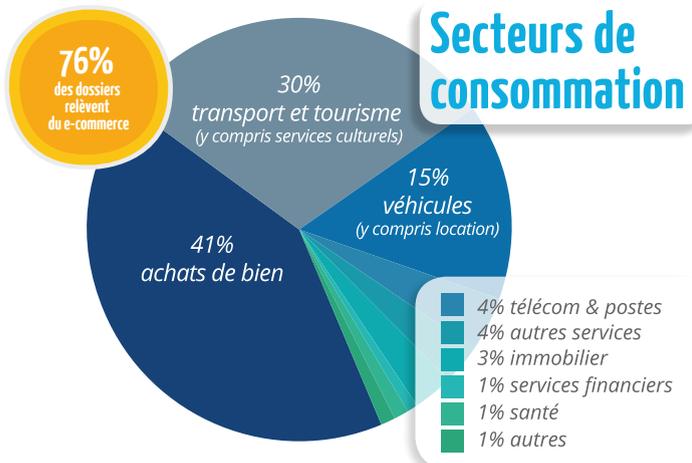
Plaintes  
transfrontalières  
traitées en 2016



72%

des consommateurs sont  
satisfaits des services du CEC France

(enquête menée par la Commission européenne en 2016)



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

# Le Centre Européen des Consommateurs Allemagne



Bernd Krieger,  
Responsable du CEC Allemagne

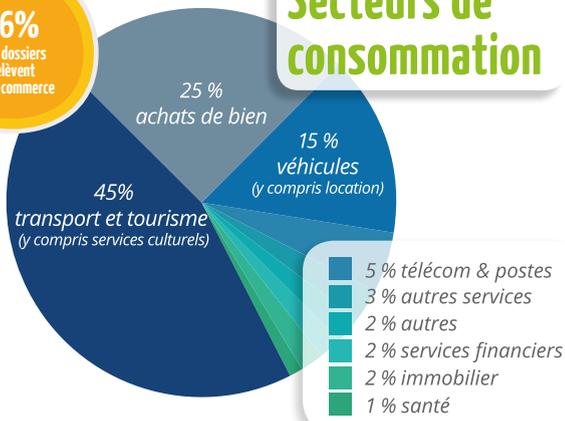
En plus de ces missions principales d'informations et de conseils juridiques aux consommateurs, le Centre Européen des Consommateurs Allemagne s'est vu confier en 2016 deux nouvelles missions : il a été nommé point de contact pour les consommateurs dans le cadre de la directive « services » et point de contact pour toute question relative à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges de consommation (ODR). Le CEC Allemagne est également en charge depuis 2016 de coordonner la communication pour le réseau ECC-Net. De nouveaux défis que le CEC Allemagne poursuivra avec attention en 2017.



4 128

Plaintes  
transfrontalières  
traitées en 2016

76%  
des dossiers  
relèvent  
du e-commerce



## Pourquoi contacter les Centres Européens des Consommateurs ?

Nous aidons et informons les consommateurs gratuitement,

1. sur place, par téléphone, via notre formulaire en ligne, notre application, nos brochures ou nos flyers.
2. Nous les assistons dans leur litige avec un professionnel situé dans un pays de l'UE, en Norvège ou en Islande.
3. Nous parvenons dans 76 % des cas à trouver des solutions amiables.
4. Notre équipe de juristes trilingues est spécialisée en droit français, droit allemand, droit européen et droit international privé.
5. Nous parlons français, allemand, anglais, espagnol et italien.
6. Nous travaillons dans le réseau ECC-Net avec des collègues présents dans chaque pays de l'UE, en Norvège et Islande.

Une question sur vos droits en Europe ?  
Un litige de consommation transfrontalier ? Contactez-nous !



[www.evz.de](http://www.evz.de)

# Les actions 2016 du Centre Européen des Consommateurs France

22



## ACHETER SA VOITURE DANS UN AUTRE PAYS DE L'UNION EUROPÉENNE : EST-CE UN BON PLAN ?

Nombreux sont les Européens qui achètent 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 » : où payer la TVA, quelles sont les garanties, faut-il une assurance avant l'immatriculation, le contrôle technique sera-t-il reconnu, que faire en cas de litige avec le vendeur européen ? Afin de fournir une information plus claire et transparente au niveau

européen, le Centre Européen des Consommateurs France, en coopération avec ses collègues européens, a réalisé une étude qui analyse les différents obstacles et qui donne des conseils pratiques pour faciliter l'achat d'un véhicule en Europe et son immatriculation dans son pays de résidence. Des fiches-conseils par pays ont été publiées ainsi que des recommandations et une vidéo explicative.

« L'étude vise à accompagner l'acheteur à chaque étape : avant l'achat (est-ce que le vendeur est fiable ?), pendant l'achat (où payer la TVA ? Quelle assurance pour le trajet retour ?), et après l'achat (puis-je annuler le contrat ? comment obtenir des plaques provisoires ? Comment immatriculer le véhicule ?) ».

L'étude en anglais et son résumé en français sont consultables sur : [www.europe-consommateurs.eu/en/publications/studies-reports/](http://www.europe-consommateurs.eu/en/publications/studies-reports/)



## 2016 : ANNÉE DU CONSOMMATEUR SPORTIF



À l'occasion de l'Euro 2016 en France, le CEC France a publié sur son site des informations et conseils en anglais pour les fans de ballon rond venus de toute l'Europe. Achats des tickets, logement, règles de conduite, sécurité dans les stades... De quoi profiter pleinement de l'Euro « sans mouiller le maillot » !



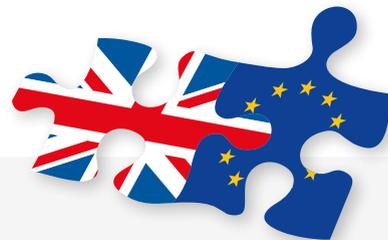
**2016**  
**Rio De Janeiro**

Pour un séjour en toute tranquillité : conseils du réseau des Centres Européens des Consommateurs (CEC-net)

Afin d'éviter tout problème aux Français qui avaient traversé l'Atlantique pour assister aux Jeux olympiques de Rio en août 2016, le CEC France a publié une brochure sur leurs droits en cas de voyages, achats, logement sur place : il ne restait plus qu'à suivre le guide !

## LE BREXIT ET SES CONSÉQUENCES

Le 23 juin 2016, 52% des Britanniques se sont prononcés pour que le Royaume-Uni quitte l'UE. Afin d'informer les consommateurs des conséquences, le CEC France a publié des articles détaillés sur son site Internet en distinguant différents thèmes de la consommation : droits des passagers aériens, télécommunications,



paiements transfrontaliers, santé... Il faudra attendre la fin des négociations sur la sortie et le modèle de coopération économique choisi entre le Royaume-Uni et l'UE pour avoir une vision claire des conséquences du Brexit pour les consommateurs britanniques et européens.

23

## « ECC-NET MONITOR »

En 2016 comme en 2017, le CEC France est en charge d'un projet commun avec le réseau de coopération administrative CPC, intitulé « ECC-Net monitor ». Ce projet consiste à alerter efficacement les autorités en cas de manquement répété au droit de la consommation par un même professionnel. Ce projet vise également à établir un état des lieux des coopérations existantes entre les CEC et les autorités nationales. Pour la France, le CEC et la DGCCRF (en tant que

bureau de liaison unique du réseau CPC) ont signé en 2010 un protocole de coopération pour optimiser le traitement des plaintes transfrontalières. La DGCCRF ou depuis 2015 les DIRECCTE transmettent au CEC France les plaintes transfrontalières de consommateurs à l'encontre de professionnels européens et inversement, le CEC France signale à la DGCCRF les plaintes de consommateurs français ou européens susceptibles de constituer une infraction au droit de la consommation.

# Projets communs pour le réseau ECC-Net

Vous avez des droits !  
Exercez-les !



## DES VISUELS POUR RENFORCER LA CONFIANCE DES CONSOMMATEURS DANS L'EUROPE

Pour faire connaître leurs services gratuits et renforcer la confiance des consommateurs dans le marché européen, le CEC Allemagne, en charge de coordonner la communication pour le réseau, a développé des visuels et des cartes postales **pour les 30 Centres Européens des Consommateurs**. Près de 153 000 cartes postales dans 24 langues ont été imprimées.

**NOUVEAUTÉ** : à partir de 2017, le réseau ECC-Net publiera une newsletter commune.



## UN GUIDE POUR VOYAGER EN AUTRICHE, SLOVÉNIE ET CROATIE

À la demande des CEC Autriche, Slovénie et Croatie, les graphistes du CEC Allemagne ont développé ce guide en 4 langues (autrichien, slovène, croate et anglais) contenant des informations utiles pour voyager dans ces trois pays.

## RENCONTRE EUROPÉENNE SUR LA COMMUNICATION DANS LE RÉSEAU

Dans le cadre de sa mission de coordonner la communication au sein du réseau ECC-Net, le Centre Européen des Consommateurs Allemagne a organisé les 8 et 9 juin 2016, à Vilnius en Lituanie, une rencontre entre les chargés de communication des 30 Centres Européens des Consommateurs.

L'occasion d'échanger sur les outils de communication utilisés par chaque CEC ainsi que les actions communes à réaliser pour mieux informer les consommateurs européens sur nos services.

Suivez le réseau ECC-Net  
via son compte



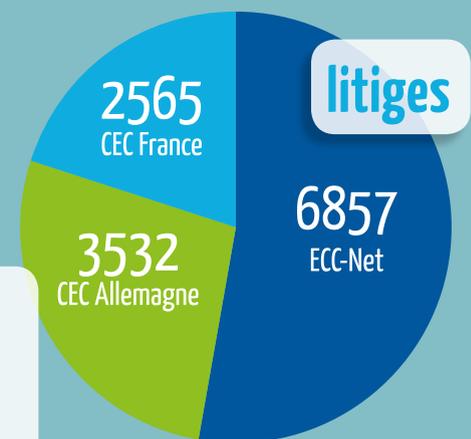
@ECC\_web



En 2016, les CEC France et Allemagne étaient impliqués dans 47% des litiges recensés dans le réseau européen (ECC-Net)

## Les Centres Européens des Consommateurs, c'est :

- Un réseau européen (ECC-Net) créé par la Commission européenne et les Etats membres en 2005.
- Une présence dans chacun des pays de l'Union européenne, ainsi qu'en Islande et en Norvège.
- 12954 litiges transfrontaliers traités en 2016.
- 140 experts du droit dans toute l'Europe qui analysent les plaintes des consommateurs.
- 24 langues parlées au quotidien pour apporter une réponse individualisée.



# Le Médiateur du Net allemand

ONLINE-  
SCHLICHTER.DE

26



Patrick Oppelt,  
Chef de projet

Vous avez commandé une machine à café à un cybermarchand allemand et elle présente des dysfonctionnements dès la première utilisation ? Le vendeur ne répond pas à vos sollicitations ?

Le Médiateur du Net allemand, « Der Online-Schlichter », est l'intermédiaire idéal entre les consommateurs et les professionnels du e-commerce.

## AVANTAGES DU MÉDIATEUR DU NET POUR LES CONSOMMATEURS ET PROFESSIONNELS

- Évite de longues procédures judiciaires ;
- Solutions rapides et gratuites ;
- Analyse juridique indépendante, neutre et impartiale ;
- Avis juridiques rendus au cas par cas et majoritairement suivis par les professionnels.

Les consommateurs français en litige avec un cybermarchand allemand peuvent bénéficier des services du Médiateur du Net allemand grâce à l'étroite coopération entre le Centre Européen des Consommateurs France et ce médiateur, hébergés dans les mêmes locaux à Kehl en Allemagne.



**1300**  
litiges en 2016

**+22%**  
d'augmentation  
par rapport à 2015



**75%**  
taux de satisfaction



**1 mois**  
traitement du dossier



[www.online-schlichter.de](http://www.online-schlichter.de)

# Point de contact allemand pour le commerce électronique



Le point de contact allemand pour le commerce électronique informe et conseille les internautes et cybermarchands allemands sur leurs droits et obligations en matière de contrats conclus en ligne.

## INFORMATIONS GRATUITES POUR LES

### Consommateurs

- Droit de rétractation
- Garanties
- Téléchargement illégal sur Internet
- Recours amiables et judiciaires

### Professionnels

- Mentions légales obligatoires
- Obligations d'informations
- Non-respect du droit de la concurrence
- Règlementation pour ouvrir un site marchand

## COMMUNICATION 2016

- Refonte du site Internet en 2016
- Formations, conférences, interventions dans les médias allemands
- Nouvelle brochure sur l'achat en ligne, la médiation et la protection des données

27



[e-commerce-verbundungsstelle.de](http://e-commerce-verbundungsstelle.de)



[www.e-commerce-verbundungsstelle.de/publikationen/broschueren/](http://www.e-commerce-verbundungsstelle.de/publikationen/broschueren/)

# L'Europe des consommateurs : informer les citoyens

## Des sites internet optimisés



Entièrement bilingues, le site [www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu) est dédié aux questions franco-allemandes, alors que [www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu) se focalise sur toutes questions concernant l'Europe des consommateurs. Plus simples d'utilisation, plus visuels, ces sites offrent une plongée immédiate dans l'univers d'un consommateur de plus en plus mobile. Actualisés, ergonomiques, consultables sur ordinateurs, tablettes ou smartphones : le consommateur trouve en un clic l'information qu'il recherche.

## Deux sites pour les Français :



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



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

## Applications gratuites

Un problème lors d'un voyage en Europe, un trajet sur les routes européennes ou lors d'un achat à l'étranger ? Ces applications développées notamment par le CEC Allemagne vous informent gratuitement sur vos droits et vous aident dans vos démarches.



Les applications sont téléchargeables sur :  
[www.evz.de/de/publikationen/apps/mit-erfolg-reklamieren/](http://www.evz.de/de/publikationen/apps/mit-erfolg-reklamieren/)



[www.evz.de/de/publikationen/apps/mit-dem-auto-ins-ausland/](http://www.evz.de/de/publikationen/apps/mit-dem-auto-ins-ausland/)

En voyage en Europe, faites Appliquer vos droits ! L'application gratuite et en 24 langues « ECC-Net: Travel », développée par le réseau ECC-Net, a été mise à jour en 2016.



Mise à jour en 2016 :  
[www.europe-consommateurs.eu/fr/publications/application-ecc-net-travel](http://www.europe-consommateurs.eu/fr/publications/application-ecc-net-travel)

55 communiqués de presse  
en français et allemand

Près de 600 articles de presse recensés  
dans les médias français et allemands

## Étude : Être bien assuré à l'étranger

Sauter le pas et déménager dans un autre pays de l'UE apporte son lot d'interrogations, notamment celle de l'assurance. Ma responsabilité civile suffit-elle ? Dois-je souscrire à une nouvelle assurance maladie ? Pour y répondre, le CEC Allemagne a mené une étude dans laquelle il a comparé et évalué différents produits d'assurance. Au menu : conseils pratiques pour les expatriés



Richtig versichert  
ins EU-Ausland  
Eine Versicherungsanalyse der wichtigsten  
Rechtsschutzleistungen (Deutschland)

November 2014



allemands (retraités, Au-Pair, étudiants, etc.), et lettres types pour contacter les différentes assurances.



Pour en savoir plus :  
[www.evz.de/de/publikationen/studien-berichte/](http://www.evz.de/de/publikationen/studien-berichte/)

## Rencontres avec le public



Lycéens de Strasbourg, étudiants de Besançon, avocats et professionnels du droit de Toulouse, bénévoles d'associations de toute la France, médiateurs français, citoyens européens en visite au Parlement européen à Strasbourg... Le Centre Européen de la Consommation a multiplié les interventions et rencontres en 2016 pour faire connaître ses activités.



## Vidéos pour lutter contre les fraudes sur internet

Une première série de vidéos a été publiée sur la chaîne Youtube du Centre Européen de la Consommation pour informer et surtout alerter les consommateurs sur différentes fraudes sur Internet. Quelques secondes d'images qui valent plus que de longs discours !



Découvrez les vidéos sur : [www.europe-consommateurs.eu/fr/publications/videos/](http://www.europe-consommateurs.eu/fr/publications/videos/)



Le CEC France a également publié en 2016 une brochure sur les fraudes pour aider les consommateurs à repérer les pièges européens sur la toile.



[twitter.com/ECCFrance](https://twitter.com/ECCFrance)

## La nouvelle newsletter

Plus de 2000 Français et Allemands sont abonnés à la newsletter bilingue du Centre Européen de la Consommation qui chaque mois retrace les actions et rencontres de l'association et les actualités consuméristes européennes.



Abonnez-vous à notre newsletter sur : [www.cec-zev.eu/fr/publications/newsletter/](http://www.cec-zev.eu/fr/publications/newsletter/)



Dr. Martine Mérigeau,  
Directrice Générale

# L'équipe franco-allemande 2016



Bernd Krieger,  
Responsable du CEC Allemagne



Bianca Schulz,  
Responsable du CEC France



Christian Tiriou,  
Chef de projet  
franco-allemand



Patrick Oppelt,  
Chef de projet Médiateur  
du Net allemand

30

Oliver Bähr, Anne Baltzer, Sabine Blanke, Bernhard Borsche, Gerlinde Brantsch, Claudia Brentini, Ines Danzeisen, Justine Desmery, Cécile Feher-Lowet, Stefanie Flory, Stefanie Geiser, Katja Glaß, Mirjam Glittenberg, Jean-Claude Gunther, Marc Guschal, Vanessa Gutenkunst, Kerstin Heidt, Melanie Heidt, Sélène Holat, Frauke Holzenthal, Andrea Koch, Peter Koop, Birte Ludwig, Isabelle Mildenerger, Elisabeth Morán Cartoixá, Olivia Peroumal, Robin Promsuwan Morán, Léa Roger, Barbara Rossi, Andrea Sack, Christine Schneider, André Schulze-Wethmar, Barbara Tabiou-Mayer, Nadine Weisbrot, Karolina Wojtal

Camille Bertrand, Romain Boguet, Chantal Roehm, Ralph Roggenbuck, Laurent Siat, Julie Seipp, Elphège Tignel



Joachim Schulz,  
Avocat

Alice Canet,  
Onntje Hinrichs

Matthias Heinz,  
Claudia Pudelka



Daniel Schulz,  
Chef de projet point de  
contact allemand e-commerce  
(depuis 11/2016)



Felix Braun,  
Chef de projet point de  
contact allemand e-commerce  
& Médiateur du Net allemand  
(jusqu'en 03/2016)

Leonie Heutmann,  
Andrea Klinder,  
Stefan Weiser

# Membres du Centre Européen de la Consommation

## 21 membres institutionnels

Association de citoyennes et citoyens en région frontalière · Bund der Versicherten e.V.  
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 Bayern e.V. · Verbraucherzentrale Baden-Württemberg 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.  
VerbraucherService Bayern im KDFB e.V.

31

## 30 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  
Monika Hohlmeier · Dietmar Holleder · Peter Jockers · Alain Lamassoure · Annette Lipowsky  
Gilbert Lutten Schlager · Wolfgang Reuther · Dr. Kurt Rohner · Anne Sander · Dr. Martine Schoeppner  
Martin Schulz · Dr. Andreas Schwab · Rainer Stumm · Catherine Trautmann · Florence Wetzel  
Wilmya Zimmermann



Vous souhaitez soutenir notre travail ?

Devenez membre de l'association :

[www.cec-zev.eu/fr/nous-connaître/  
soutenez-nos-actions/](http://www.cec-zev.eu/fr/nous-connaître/soutenez-nos-actions/)

# Budget 2016

## Compte de résultat

32

Total produits	
Resources propres	19.614,48 €
Subventions de fonctionnement	368.500,00 €
Subventions de projet	1.001.160,88 €
Union européenne	959.444,44 €
Remboursement sur projets	- 806,13 €
<b>Total</b>	<b>2.347.913,67 €</b>
Total charges	
Frais de personnel	1.878.300,73 €
Frais de fonctionnement	384.352,53 €
Dotations aux amortissements	14.967,78 €
<b>Total charges</b>	<b>2.277.621,04 €</b>
<b>Résultat de l'exercice</b>	<b>70.292,63 €</b>

# Le Comité de suivi 2016

**FRIEDLINDE GURR-HIRSCH (VORSITZENDE / PRÉSIDENTE),**

Secrétaire d'Etat, Ministère de la  
Consommation du Bade-Wurtemberg

**NAWEL RAFIK-ELMRINI,**

Représentante du Président de  
l'Eurométropole de Strasbourg

**FRÉDÉRIC PFLIEGERSDOERFFER,**

(Vice-Président), Conseiller régional Grand  
Est, Président de la Commission Relations in-  
ternationales et transfrontalières

**MATTHIAS BRAUN,**

Maire d'Oberkirch

**DR. WOLFGANG G. MÜLLER,**

Maire de Lahr

**KLAUS MUTTACH,**

Maire de Achern

**FRANK SCHERER,**

Préfet de l'Ortenau

**EDITH SCHREINER,**

Maire d'Offenbourg

**TONI VETRANO,**

Maire de Kehl

# Conseil d'administration 2016

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



### **EVELYNE GEBHARDT,**

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

### **FRÉDÉRIC PFLIEGERSDOERFFER,**

(Vice-Président), Conseiller régional Grand Est, Président de la Commission Relations internationales et transfrontalières

### **ANNE SANDER,**

Députée européenne

### **ELVIRA DROBINSKI-WEISS,**

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

### **KONRAD EPPLER,**

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

### **MARIE-JOSÉ FIGNIER,**

Présidente de la Chambre de Consommation d'Alsace

### **AGNÈS-CHRISTINE TOMAS-LACOSTE,**

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

### **ULRIKE VON DER LÜHE,**

Directrice Générale de la Verbraucherzentrale Rhénanie Palatinat

### **CATHERINE TRAUTMANN,**

Vice-Présidente de l'Eurométropole de Strasbourg

# Rapport annuel 2016

## Centre Européen de la Consommation

### Éditorial

#### Publication :

Centre Européen de la Consommation,  
Bahnhofsplatz 3, 77694 Kehl, Allemagne  
Registernummer VR Nr. 391,  
Vereinsregister des Amtsgerichts Kehl (Allemagne)

**Directrice générale** : Martine Mérigeau

**Maquette** : Cécile Feher-Lowet, Sélène Holat

**Rédaction** : Elphège Tignel

© Centre Européen de la Consommation, Mars 2017

34

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



Diesen Jahresbericht finden Sie auch unter:  
[www.cec-zev.eu/de/publikationen/  
jahresberichte/](http://www.cec-zev.eu/de/publikationen/jahresberichte/)



Cofinancé par l'Union  
européenne

Protection des  
consommateurs  
en Europe



Centre Européen des Consommateurs France

# Crédits photos

## S.2 Portrait of Evelyne GEBHARDT

© European Union 2013 EP / Jennifer Jacquemart · **S.12 provence** © pexels.com · **city** © pexels.com · **S.13 keys & wallet** © pexels.com · **cactus & aloe** © stocksnap.io · **S.14 disaster** © freemages.com · **thunderstorm** © pexels.com · **S.15 / S.16 working in a group** © pexels.com · **Brandenburger Tor** © pexels.com · **Le Louvre** © stocksnap.io · **Passerelle de Kehl** © Morris Hund/derflamograf.de · **S.22 Shouting employees** © Ollyy/Shutterstock.com · **S.22 road-lines** © pexels.com · **S.23 Young man doing woodwork** © photographee.eu/fotolia.com · **soccer emoticons** © freepik.com · **women athlete** © pexels.com · **S.27 smart-watch** © pexels.com · **S.28 nature camera** © pexels.com · **S.29 Internet(z)** © pixelio.de · **train passenger** © pexels.com · **Alle weiteren Illustrationen & Icons / Toutes autres illustrations & pictogrammes** © www.cec-zev.eu

# 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.



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

 *Bahnhofsplatz 3  
77694 Kehl  
Allemagne*

 *0049 (0) 7851 991 48 0*

**0 820 200 999** Service 0,12 €/min  
+ prix appel

 *service-juridique@cec-zev.eu*

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

*Vous pouvez nous joindre par téléphone,  
par e-mail ou nous rendre visite du mardi au  
jeudi de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.*

*Une adresse  
pour 2 pays*



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

Protection des  
consommateurs  
en Europe  
ECC-Net  
Centre Européen des Consommateurs France