

Rapport annuel 2017

*Une adresse
pour 2 pays*



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

Protection des
consommateurs
en Europe



Centre Européen des Consommateurs France



Evelyne Gebhardt Présidente du CEC

Depuis près de 70 ans, l'Union européenne est une réussite unique en son genre, mais elle repose sur la confiance des citoyens. Pour cela, la valeur ajoutée de l'UE doit être tangible pour chacun. Aucun sujet n'illustre aussi bien les effets positifs de l'UE que la protection des consommateurs.

La région frontalière franco-allemande est un espace économique dynamique dans lequel l'Europe se vit au quotidien. Le Centre Européen de la Consommation a un rôle d'observateur du marché européen ; à ce titre, il relaye à Strasbourg et Bruxelles les expériences pratiques des consommateurs, identifie les obstacles et propose des solutions concrètes. Il veille à ce que les citoyens puissent se

prévaloir effectivement des droits votés au Parlement européen. En collaboration avec les Centres Européens des Consommateurs Allemagne et France, le CEC informe les consommateurs sur leurs droits et les assiste en cas de litiges avec un professionnel étranger. En 2017, 76% des plaintes ont trouvé une issue favorable.

En 2017, le Parlement européen a adopté de nombreuses mesures visant à protéger les consommateurs, et le CEC les a suivies avec attention. La fin du géoblocage, mais aussi les nouvelles règles sur la portabilité des contenus numériques constituent ainsi une avancée majeure. Les frontières que nous avons connues jusqu'alors, artificielles, sont incompatibles avec l'idée européenne. Cette année encore, le CEC s'est impliqué pour effacer les barrières. Au profit de tous les consommateurs en Europe.

Pour pouvoir exercer ses droits, il faut les connaître ! Dans le domaine de la protection transfrontalière des données, les consommateurs auront à l'avenir un rôle plus proactif : pour savoir ce qu'il advient de leurs données personnelles lors d'achats transfrontaliers, pour savoir quels sont leurs droits mais aussi et surtout, comment les faire respecter. Informer les citoyens est essentiel dans

ce domaine. Et c'est pour cela que le rôle du CEC est tellement important. Depuis 25 ans, le CEC contribue à effacer les frontières en Europe. Je suis ravie de pouvoir participer, à travers mon engagement au sein du Conseil d'administration du CEC, aux côtés du Vice-Président Frédéric Pfliegersdorffer, à la protection efficace des consommateurs en région frontalière.

Députée européenne depuis 1994 et membre de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs, je m'engage pour une Europe unie au service des citoyens. Née en France et possédant la double nationalité franco-allemande, j'attache une importance toute particulière à ce que l'amitié franco-allemande reste le moteur de l'Europe. Et parce que le CEC poursuit les mêmes objectifs, c'est un grand honneur pour moi d'occuper la fonction de Présidente de son Conseil d'administration depuis 2015.

Pour des raisons professionnelles, je ne pourrai plus occuper cette fonction à l'avenir. Je tiens à remercier l'équipe du Centre Européen de la Consommation pour son soutien et la qualité de notre collaboration et je souhaite le meilleur à mon successeur, pour une Europe unie au profit des consommateurs.

Sommaire

Le Centre Européen de la Consommation

- 4 Mot de la Directrice Générale
- 5 Missions et services
- 6 Bilan chiffré 2017
- 8 Temps forts 2017

Missions franco-allemandes

- 10 Guide « étudier et vivre en Allemagne »
- 12 Consultations juridiques sur l'immobilier et conseils en patrimoine
- 13 Taxation des revenus du patrimoine
- 14 Véhicules
- 15 Surendettement franco-allemand
- 16 Santé sans frontières
- 18 Exécution transfrontalière de décisions de justice : Redress 17
- 19 Communication

Missions européennes

- 20 Le Centre Européen des Consommateurs France
- 24 Le Centre Européen des Consommateurs Allemagne
- 26 Le Réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net)

Commerce électronique

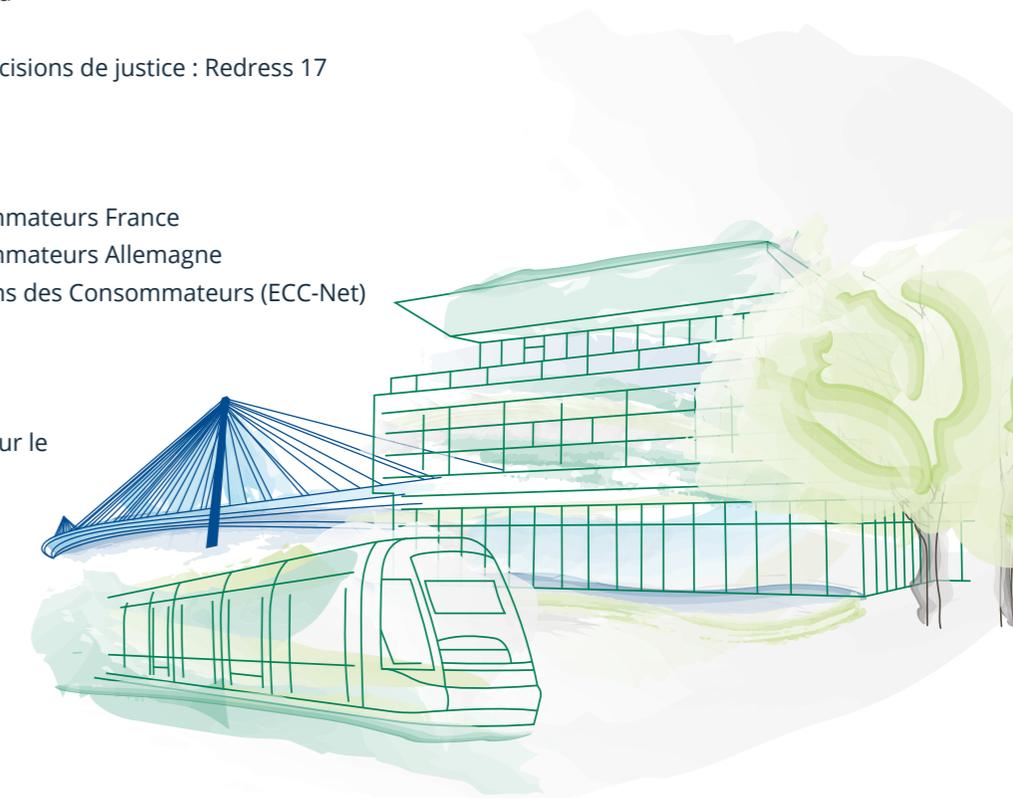
- 28 Le Médiateur du Net allemand
- 29 Le point de contact allemand pour le commerce électronique

Administration

- Conseil d'administration
- Partenaires
- Editorial
- Budget
- Membres
- Equipe



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





Martine Mérigeau Directrice Générale

Rapprocher les citoyens de l'idée européenne en mettant en valeur les réalisations concrètes et positives dans un domaine qui les concerne tous : la consommation. Tel est le credo du Centre Européen de la Consommation.

En 2016, la région Grand Est est devenue frontalière aux Länder de Rhénanie-Palatinat, du Bade-Wurtemberg et de la Sarre. De par son expertise et sa compétence, le Centre Européen de la Consommation (CEC), situé à la frontière Strasbourg/Kehl, est l'interlocuteur idéal pour les questions des consommateurs dans cette nouvelle grande région au cœur d'enjeux européens politiques et économiques. C'est pourquoi l'année 2017 a été consacrée à la recherche de nouveaux partenaires financiers pour

répondre aux besoins des 22 millions d'habitants de ce territoire frontalier. Malgré la résonance politique très positive donnée à ces demandes de financement, celles-ci se sont heurtées à la réduction drastique des financements de l'Etat envers les collectivités territoriales françaises. Les efforts du CEC seront donc poursuivis en 2018 pour convaincre ces collectivités qu'une participation financière, même modeste, est un élément indispensable à la cohésion du territoire franco-allemand.

Du côté allemand, nous saluons le Land de Rhénanie-Palatinat qui depuis 2018 participe au financement de ce service unique.

FAIRE DU CEC UN OUTIL COMMUN AU SERVICE D'UNE POLITIQUE EUROPÉENNE FRANCO-ALLEMANDE

La concentration des services en faveur des consommateurs européens au sein du CEC (qui héberge les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne) montre l'efficacité des synergies que l'on peut développer pour un exercice effectif des droits des consommateurs en Europe. La volonté de coopération renforcée de la France et de l'Allemagne en matière de consommation

doit trouver sa traduction concrète dans la mise en place d'un outil commun, d'un lieu de rencontre et d'échanges, que doit être le CEC.

VALORISER LE TERRITOIRE TRANSFRONTALIER GRÂCE À DES PROJETS ET ACTIONS VISIBLES DANS LE QUOTIDIEN DES CITOYENS CONSOMMATEURS

2018 sera consacrée aux obstacles que rencontrent les citoyens français et allemands et à accompagner leur mobilité dans cette zone pilote transfrontalière. Les exemples d'entraves aux droits des citoyens ne manquent pas à la frontière franco-allemande : non reconnaissance des vignettes environnementales, blocage des prestations de services transfrontalières... La recherche de solutions pragmatiques, adaptées aux particularités d'une région frontalière fait partie de la feuille de route du CEC pour l'année 2018.

Cette association franco-allemande qui fêtera ses 25 ans en 2018 a besoin de l'ensemble de ses partenaires pour mener à bien une action d'envergure contribuant au rapprochement et à la coopération renforcée entre la France et l'Allemagne dans leurs territoires frontaliers.

Le Centre Européen de la Consommation

Promouvoir la coopération entre la France et l'Allemagne dans le domaine de la consommation

Missions

FRANCO-ALLEMANDES

DEPUIS 1993

Un service spécialisé dans les questions consuméristes franco-allemandes

www.cec-zev.eu



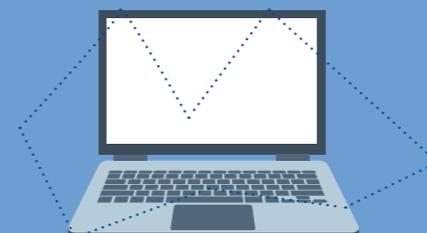
EUROPÉENNES

DEPUIS 2005

Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne

www.europe-consommateurs.eu

www.evz.de



COMMERCE ÉLECTRONIQUE

DEPUIS 2003

Point de contact allemand pour le commerce électronique

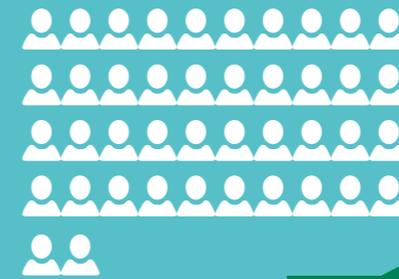
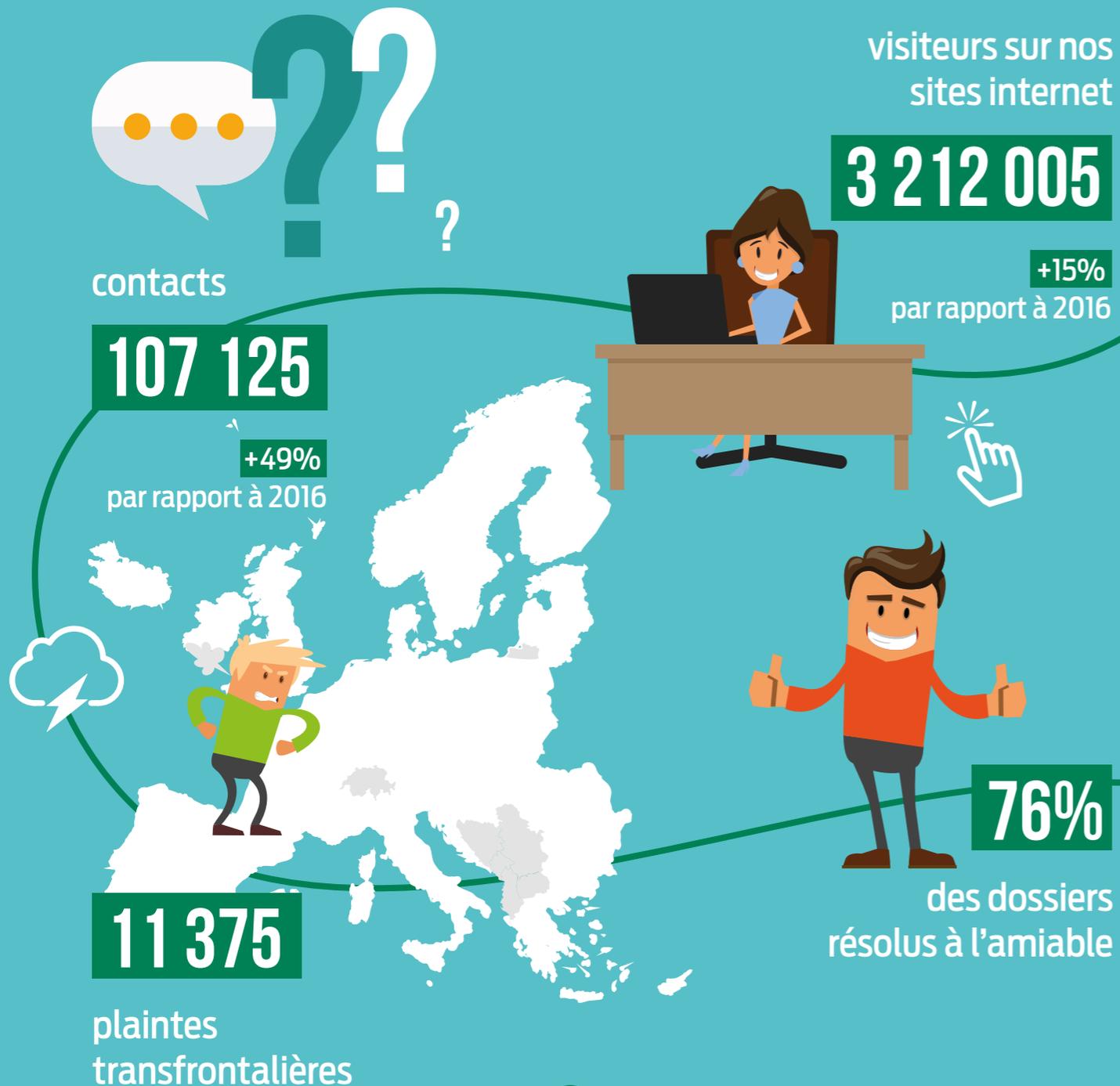
www.ecom-stelle.de

DEPUIS 2009

Médiateur du Net allemand

www.online-schlichter.de

Bilan chiffré 2017



Modes de consultation



Temps forts

18. Rencontre avec l'Eurodistrict SaarMoselle et MOSA

26. Visite du médiateur de la SNCF

Janvier

Février

09. Rencontre avec le Groupement Transfrontalier Européen

07. Conférence de presse sur les permanences immobilières



16. Intervention à l'Université de Besançon

25. Campagne d'information sur les 60 ans du traité de Rome

Mars

Avril

03. Rencontre avec les directeurs des services « Europe et International » de la ville de Strasbourg et de la région Grand Est

24-26. Cooperation Day du réseau ECC-Net à Malte

27. Rencontre avec la Préfecture de Strasbourg

29. Inauguration du tram Strasbourg - Kehl



14. Participation à la journée portes ouvertes du Parlement européen

18. Table ronde avec le Député européen Pascal Durand sur l'obsolescence programmée

Mai

Juin

09. Formation sur la protection des données au club de la presse à Strasbourg

13. Rencontre avec la Députée européenne Nathalie Griesbeck

28. Rencontre avec Stephan Toscani, Ministre des Finances et des affaires européennes de la Sarre, et différentes institutions franco-allemandes



03. Assemblée générale du CEC



12. Visite de chercheurs de l'Université d'Oxford

18. Rencontre avec la Fédération Française de l'Assurance

19. Rencontre avec l'OFAJ

Juillet

Septembre

5-6. Foire européenne de Strasbourg



08. Formation au CTCR Aquitaine

21-22. Réunion de travail avec le Centre Européen des Consommateurs Royaume-Uni à Kehl

27. Formation donnée au CTCR Bourgogne



17. Rencontre avec les points de contact santé français et allemand

18. Participation au RDV de la mobilité à Nancy

19. Comité de suivi



26-27. Workshop Communication du réseau ECC-Net à Tallinn

Octobre

Novembre

14. Rencontre avec l'agence en charge de la consommation auprès du gouvernement japonais à Kehl



23. Visite de Députés du Landtag Brandenburg

12. Participation à l'audit européen sur les droits des passagers aériens

13-14. Réunion de travail avec le Centre Européen des Consommateurs Autriche à Kehl



Décembre



Guide « étudier et vivre en Allemagne »

Etudier, faire un stage, un apprentissage, un échange universitaire ou simplement s'installer en Allemagne pour quelques mois, nombreux sont les Français qui chaque année se lancent dans l'aventure. Mais quitter son « cocon familial » pour l'inconnu n'est pas simple, encore moins dans un pays étranger. Quelles sont les démarches administratives à effectuer ? Comment trouver un logement ? Quelles assurances souscrire ? Comment ouvrir un compte bancaire ? Les actes de la vie courante peuvent vite se transformer en « parcours du combattant ».



Le Centre Européen de la Consommation a souhaité faciliter l'immersion des « Frenchies » fraîchement débarqués chez nos voisins allemands et a publié pour cela un « Guide de la vie quotidienne : étudier & vivre en Allemagne ».

LANCEMENT DU GUIDE LE 10 AVRIL 2017

Pour le lancement du guide, le CEC a organisé une conférence de presse en présence du Vice-Président du Centre Européen de la Consommation, Frédéric Pfliegersdoerffer, Conseiller régional Grand Est et Président de la Commission Relations internationales et transfrontalières.



Participation au Forum de la mobilité à Nancy le 18/10/2017 pour présenter le guide aux étudiants nancéens



Martine Mérigeau et Frédéric Pfliegersdoerffer au lancement du guide devant la presse régionale le 10.04.2017



UN GUIDE NUMÉRIQUE GRATUIT

Ce guide numérique gratuit est consultable en ligne et permet de trouver avant, pendant et après le séjour une mine d'information, des conseils pratiques et des adresses utiles pour un séjour Outre-Rhin. Près de 10.000 téléchargements du guide ont pu être recensés sur nos sites en 2017.

UN FLYER D'INFORMATION

Pour présenter et promouvoir le guide, le CEC a édité 20.000 flyers d'information en français et en allemand qui ont été envoyés à différents partenaires et institutions (Europe Direct, universités, lycées, OFAJ...) ou distribués lors de manifestations publiques.

AU MENU 9 THÉMATIQUES POUR QU'ÉTUDIER ET VIVRE EN ALLEMAGNE DEVIENNENT SIMPLES COMME BONJOUR !

- Aides financières pour son séjour
- Formalités administratives
- Se loger
- Payer
- Se soigner
- Travailler
- Se déplacer
- Communiquer
- Consommer et vie quotidienne



10 bonnes raisons de consulter ce guide

1. une source d'information bilingue ciblée pour les jeunes français et allemands ;
2. une utilisation pratique : conseils, astuces, adresses utiles ;
3. gratuit et sans inscription préalable ;
4. numérique et interactif : un guide dans l'air du temps ;
5. avant – pendant – après : le guide aborde tous les aspects du séjour ;
6. simple d'approche, comme un mode d'emploi consommériste ;
7. il répond aux questions du quotidien (assurances, location...);
8. pour les étudiants mais pas seulement : stagiaires, apprentis, jeunes actifs...
9. 1 guide, 2 versions : en langue allemande pour les Allemands en France
10. et inversement : un guide en langue française pour les Français en Allemagne.





Besoin de conseils sur un projet immobilier ou un placement financier transfrontalier ?

Depuis plus de 10 ans, le Centre Européen de la Consommation organise chaque mois des consultations gratuites sur l'immobilier avec des notaires français et allemands. En 2017, le CEC a élargi ses services en proposant les conseils en patrimoine d'avocats fiscalistes aux Français et Allemands qui ont des questions sur des placements financiers transfrontaliers.

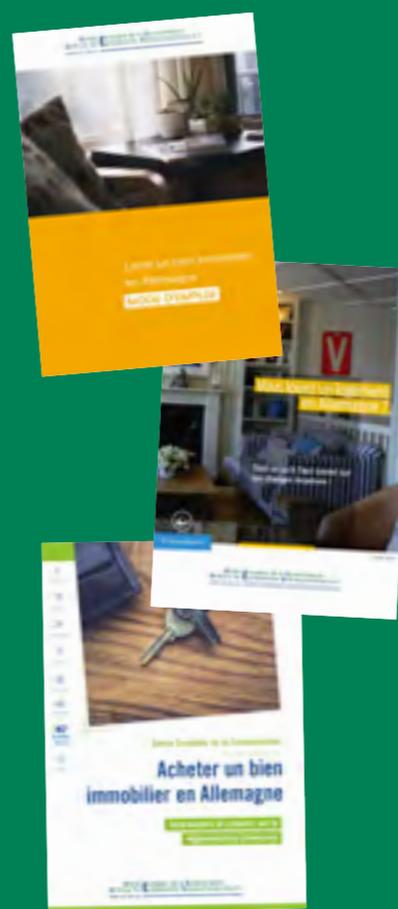
En 2017, ce sont 120 personnes (66 Allemands et 54 Français) qui ont pu s'entretenir individuellement et gratuitement avec les experts intervenant au

CEC et bénéficier de conseils juridiques. Exemples de questions posées :

- *Quelles sont les conséquences, notamment fiscales, d'un déménagement Outre-Rhin ? Je souhaite donner à mes enfants qui vivent en France l'appartement que je possède en Allemagne. Comment faire ?*
- *J'ai souscrit une assurance-vie en France. Si je déménage en Allemagne, quelles seront les conséquences fiscales pour ce placement ?*
- *J'ai hérité d'un portefeuille d'actions souscrit en Allemagne. Je vis en France, comment déclarer ce placement ?*



Nos brochures



Cotisations sociales sur les revenus du patrimoine : plainte commune devant la Commission européenne

La Cour de justice de l'UE a confirmé en 2015 que les personnes affiliées à la sécurité sociale d'un autre pays ne doivent pas se voir prélever de cotisations sociales pour financer le système de sécurité sociale français. Afin de contourner cette décision de justice, la France a modifié l'affectation de ces prélèvements sociaux litigieux : ils financent à présent le Fonds de solidarité vieillesse et la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie. Le Centre Européen de la Consommation conteste cette nouvelle affectation. Contacté par des centaines de contribuables français, allemands et suisses qui se sont vus prélever en 2016 des cotisations sociales sur leurs revenus du patrimoine réalisés en France, le CEC, en coopération avec le Groupement Transfrontalier Européen et le Comité de défense des travailleurs frontaliers de la Moselle, a déposé plainte en 2017 contre la France devant la Commission européenne.

LE BIEN-FONDÉ DE L'ACTION CONFIRMÉ PAR LES TRIBUNAUX

Si la Commission européenne, saisie du dossier, n'a pas encore donné suite à la plainte, deux décisions judiciaires majeures ont confirmé en 2017 le bien-fondé de l'action du CEC auprès des instances européennes.

- Le 10 mai 2017, la Cour de justice de l'Union européenne (affaire C 690/15) a confirmé le principe de l'exonération de cotisations sociales (CSG-CRDS) sur les revenus du patrimoine en France pour les fonctionnaires européens.

- En juillet 2017, le tribunal administratif de Strasbourg a exempté un couple d'Alsaciens assurés en Suisse du paiement de la CSG-CRDS sur les revenus de capitaux mobiliers perçus en 2015. Le Tribunal a pris en compte l'affiliation du couple en Suisse et a confirmé que, n'ayant aucun lien avec la sécurité sociale française, ils ne devaient pas payer ces cotisations pour financer le système français ou d'autres services qui ont « un lien direct et suffisamment pertinent avec la sécurité sociale ».



Véhicules

La mobilité transfrontalière fait partie de la vie quotidienne du citoyen frontalier. Circuler de l'autre côté du Rhin ou éménager dans le pays voisin sont des actes courants qui génèrent des questions auxquelles le CEC s'est intéressé en 2017.



DES CRIT'AIR DIFFÉRENTS POUR UNE RÉGION FRONTALIÈRE

Depuis le 1er novembre 2017, la vignette Crit'Air est en vigueur dans l'Eurométropole de Strasbourg : seuls les véhicules les moins polluants sont autorisés à circuler en cas de pic de pollution, qu'ils soient français ou étrangers. En Allemagne les vignettes environnementales existent déjà depuis 10 ans : elles sont obligatoires dans les 56 *Umweltzonen* (zones environnementales) du pays, y compris pour les véhicules immatriculés à l'étranger. Bien qu'ils s'appuient sur la même directive européenne et que les enjeux environnementaux et de santé publique sont les mêmes de part et d'autre du Rhin, les systèmes mis en place par chaque



pays sont loin d'être compatibles. Ce manque d'harmonisation sème le trouble pour nombre de conducteurs, contraints d'apposer sur le parebrise une vignette différente à chaque pays traversé. Le Centre Européen de la Consommation s'est saisi de la question et a publié :

- une étude comparative des vignettes écologiques en France et en Allemagne ;
- des communiqués de presse en français et en allemand ;
- des chroniques dans la presse quotidienne régionale française et allemande ;
- et répondu individuellement aux demandes des citoyens.

COMMENT FAIRE RECONNAÎTRE SON BONUS À L'ÉTRANGER ?

Les automobilistes français ou allemands qui déménagent Outre-Rhin ne parviennent pas à faire reconnaître leur coefficient de réduction (bonus) atteint dans l'autre pays. Malgré une directive européenne en la matière, un manque important d'harmonisation des pratiques respectives de chaque pays est à déplorer. C'est le cas entre la France et l'Allemagne : les règles de calcul des coefficients de bonus sont complètement différentes.

Afin d'informer les consommateurs et les aider à faire reconnaître leur bonus acquis Outre-Rhin, le Centre Européen de la Consommation a analysé les différents systèmes d'assurance automobile en France et en Allemagne et a établi des fiches d'information avec des conseils pratiques, un vocabulaire utile et une FAQ.

Surendettement franco-allemand : dans quel pays agir ?

En région frontalière franco-allemande, un particulier peut avoir contracté des dettes auprès de créanciers français et allemands. Dans ce cas, vers quelle procédure se tourner en cas de surendettement ?

SURENDETTÉ ENTRE DEUX PAYS : QUELLE PROCÉDURE INTRODUIRE ?

La France connaît deux procédures de surendettement : la procédure « classique » devant la commission départementale de surendettement (auprès de la Banque de France) et une procédure spécifique en Alsace-Moselle : la faillite civile devant le Tribunal de Grande Instance. L'Allemagne possède une procédure d'insolvabilité des consommateurs (Verbraucherinsolvenzverfahren).

PRINCIPALES DIFFÉRENCES ENTRE LES SYSTÈMES FRANÇAIS ET ALLEMAND

La procédure allemande impose notamment aux débiteurs d'essayer de trouver dans un premier temps un accord amiable avec leurs créanciers. Cela n'est pas obligatoire en France. Autre différence majeure : l'effacement des dettes n'est possible en Allemagne qu'à l'issue d'une période de « bon comportement » de 3 à 6 ans alors qu'il peut être réalisé dans un moindre délai en France. Ces différences fondamentales entre les systèmes contribuent à l'attractivité des procédures françaises pour les Allemands qui ont des dettes contractées auprès de créanciers français et/ou allemands.



L'ALSACE-MOSELLE : « ELDORADO » DES SURENDETTÉS ALLEMANDS ?

Face à de nombreuses demandes de consommateurs allemands parfois établis depuis peu en Alsace-Moselle ou ailleurs en France, les juridictions françaises font preuve de méfiance et demandent plus de justificatifs que la simple preuve du lieu d'habitation. Les juges examinent avec une grande sévérité ces différents éléments pour déceler d'éventuels abus liés à une résidence fictive ou abusive en France des surendettés allemands. Et même lorsque les demandes sont déclarées recevables, l'effacement des dettes n'est pas acquis car la demande peut être non fondée (mauvaise foi des débiteurs par exemple). C'est pourquoi, le CEC a publié en 2017 une étude sur les procédures de par et d'autre de la frontière afin d'informer les consommateurs endettés sur l'opportunité ou non d'intenter une procédure dans l'autre pays.





Santé sans frontières

Avec de nombreux dossiers résolus, la publication d'une nouvelle brochure et une coopération plus étroite avec les points de contact nationaux, le Centre Européen de la Consommation a intensifié ses missions d'information(s) et de médiateur en matière de santé en 2017.

Depuis 2013, grâce à l'Europe, la mobilité des patients est simplifiée. Proximité géographique, coûts de traitement moins élevés, délais d'attente plus courts... Les raisons qui peuvent pousser des patients français à vouloir consulter un médecin Outre-Rhin ne manquent pas. Le CEC est donc fréquemment sollicité pour des questions sur le remboursement des soins à l'étranger. Et peut aider à régler des litiges à l'amiable en contactant directement les caisses d'assurance ma-

ladie. Il est d'ailleurs le seul organisme à offrir un tel service.

Exemples de questions :

- Soins programmés en consultation externe et en hospitalisation : dans quels cas dois-je solliciter une autorisation préalable de ma caisse d'assurance maladie ?
- J'ai reçu des soins d'urgence à l'étranger : selon quelle législation et à quelle hauteur serai-je remboursé ?



BROCHURE POUR LES PATIENTS EN EUROPE

Le CEC en coopération avec les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne, a réalisé en 2017 la brochure « L'accès aux soins dans l'UE ». Soins urgents ou programmés, ambulatoires ou hospitaliers, cette brochure rassemble toutes les informations et conseils utiles en cas de soins dans un autre pays européen.

DOSSIER RÉSOLU

Mme S. était atteinte d'une tumeur au cerveau bénigne. Elle a souhaité se faire opérer en Allemagne ayant confiance dans la technique médicale proposée par la clinique allemande. Sa Caisse d'assurance maladie française refusait de prendre en charge ses frais médicaux. Après intervention du CEC, la CPAM a accepté de rembourser les soins reçus à l'étranger par Mme S.

FISCALITÉ DES CONTRATS D'ASSURANCE MALADIE PRIVÉS EN FRANCE

Le CEC a enregistré de nombreuses plaintes de frontaliers, résidents en France, travaillant du côté allemand (en Bade-Wurtemberg, Sarre ou Rhénanie-Palatinat) où ils ont souscrit une assurance maladie privée. Ces frontaliers se sont vus prélever par leurs compagnies d'assurance allemandes respectives une taxe française, la TSA (Taxe de Solidarité Additionnelle) sur leurs primes d'assurance. En coopération avec l'instance franco-allemande Task Force Frontaliers de Sarrebruck et la Fédération allemande des compagnies d'assurance maladie privée (*Verband der Privaten Krankenversicherung e.V.*), le CEC s'est penché sur la légalité de ces prélèvements. Les démarches entreprises ont permis de clarifier la situation avec les autorités françaises : la TSA ne s'applique qu'à la partie « complémentaire » de la prime d'assurance, celle correspondant aux risques non couverts par l'assurance maladie publique. Par ailleurs, l'étude publiée par le CEC en août 2017 est parvenue à la conclusion que la TSA devait être considérée comme une cotisation sociale. Les frontaliers devraient donc en être exonérés. Affaire à suivre en 2018...

COOPÉRATION RENFORCÉE AVEC LES POINTS DE CONTACT NATIONAUX EN MATIÈRE DE SANTÉ

Le CEC a intensifié sa coopération avec les points de contact français et allemands en matière de santé, le CLEISS et EU-PATIENTEN.DE. Une rencontre a été organisée à Kehl le 17 octobre 2017, pour mieux connaître les rôles et missions des trois organismes respectifs, avec un objectif commun : mieux informer les patients européens sur leurs droits en cas de soins transfrontaliers. Cette coopération fructueuse a notamment permis une actualisation de la brochure « L'accès aux soins dans l'UE » en collaboration avec le CLEISS et EU-PATIENTEN.DE. Avec l'envie de capitaliser sur cette première rencontre pour continuer à travailler ensemble à l'avenir.



Rencontre des points de contact français et allemands en matière de santé, à Kehl, le 17 octobre 2017.



Comment rendre justice au-delà des frontières ?

La Justice n'est pas simple et elle devient même complexe lorsque les parties en litige sont situées dans deux pays différents. C'est fréquemment le cas dans la région franco-allemande lorsqu'un Français qui a obtenu justice en France doit faire exécuter sa décision en Allemagne, ou inversement. Le Centre Européen de la Consommation travaille sur ce sujet dans le cadre d'un projet européen intitulé Redress 17.

SIMPLE EN THÉORIE, COMPLEXE EN PRATIQUE

Christophe réside à Strasbourg et il attend toujours son canapé commandé en ligne auprès d'un vendeur situé à quelques kilomètres seulement, en Allemagne. Au final, le litige a été tranché par le Tribunal d'Instance de Strasbourg qui a condamné le professionnel allemand à rembourser le montant de la commande. Et c'est là que les choses se compliquent. Christophe ne sait pas

vers qui se tourner pour contraindre le professionnel à s'exécuter. Doit-il faire appel à un huissier français ou allemand ? Combien coûte cette procédure ? Doit-il faire traduire le jugement ? À qui s'adresser en cas de questions ? Si les citoyens sont souvent perdus, les huissiers, avocats et juges ne sont eux-mêmes pas toujours bien formés sur ce sujet.



SIMPLIFIER L'EXECUTION DES DECISIONS DE JUSTICE AU-DELÀ DES FRONTIÈRES

Lorsqu'une solution extrajudiciaire n'est pas possible, le consommateur doit pouvoir avoir recours à la justice sans craindre que sa décision ne soit pas exécutée au-delà de la frontière. Ayant identifié cette problématique, le CEC participe depuis un an à un projet intitulé REDRESS 17, cofinancé par le programme Justice de l'Union européenne, et qui se penche justement sur la question de l'exécution transfrontalière des décisions de justice en cas de litige de consommation. Le projet se poursuit jusqu'en novembre 2018 et prévoit notamment la publication de guides pratiques pour les consommateurs et les professionnels du droit, afin d'apporter des informations précises aux personnes concernées. Un workshop avec les partenaires allemands et polonais du projet est prévu en mai 2018.

Communication

DEUX FOIS PLUS DE VISITEURS SUR LE SITE INTERNET FRANCO-ALLEMAND

Plus de 750.000 visiteurs individuels ont consulté le site en 2017.



WWW.CEC-ZEV.EU



EXPERTS SUR FRANCE BLEU ALSACE

Tous les 15 jours, le CEC participe à l'émission « les experts ».



BROCHURES

Flyer du Centre Européen de la Consommation



EVENEMENTS PUBLICS

En 2017, le CEC était présent à Fribourg, Offenbourg, Müllheim, Emmendingen et Nancy, Strasbourg, Colmar lors de conférences, d'ateliers, de foires et de forums. Le CEC a pu y distribuer de nombreuses brochures et dépliants permettant de renforcer sa notoriété. Il a également présenté ses activités et ses missions lors de la journée portes ouvertes du Parlement européen et de la Foire européenne à Strasbourg. Le CEC a également accueilli près de 400 personnes dans ses locaux à Kehl afin d'y présenter son travail et ses services.

COMMUNIQUÉS DE PRESSE

En 2017, une dizaine de communiqués de presse ont été adressés aux médias régionaux français et allemands.

Exemples :

- *Air Berlin bat de l'aile : que faire de sa réservation avec cette compagnie aérienne allemande ?*
- *Partir & vivre en Allemagne ? Suivez le guide numérique !*
- *Ne franchissez pas la frontière allemande sans pneus neige !*

PUBLICATION DANS LES DNA

Grâce à une coopération renforcée avec les Dernières Nouvelles d'Alsace, le CEC publie tous les 15 jours depuis septembre 2017 un article sur un thème de consommation transfrontalière.

UNE NEWSLETTER MENSUELLE





Le Centre Européen des Consommateurs France

Six juristes et une chargée de communication animent la petite équipe du Centre Européen des Consommateurs France, compétent pour les 66 millions de Français qui ont une question sur leurs droits en Europe ou un litige de consommation avec un professionnel européen. Le CEC France répond également aux demandes des Européens en litige avec des professionnels français.

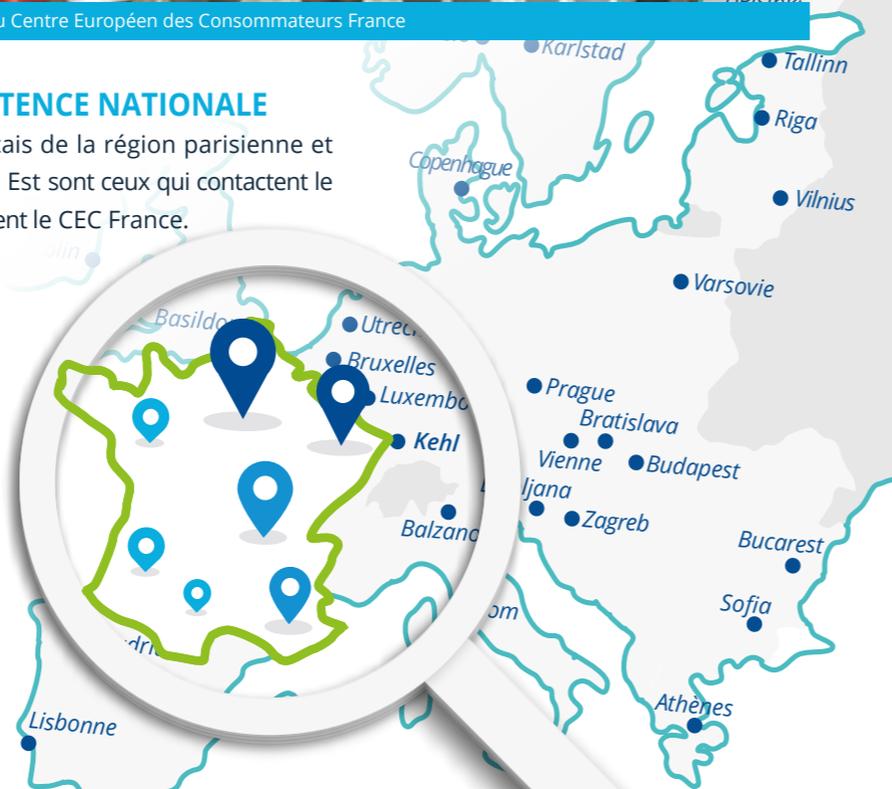
Les Français sont de plus en plus nombreux à commander sur un site étranger, voyager en Europe, acheter ou louer un véhicule dans un autre pays européen... Les demandes d'informations et les réclamations transfrontalières vont donc logiquement de pair. Le CEC France le constate encore cette année avec une augmentation de 47 % des demandes d'informations et de 3 % des plaintes transfrontalières traitées. Cependant, les subventions nationales ne suivent pas cette même croissance. La fin de l'année 2017 a donc été consacrée à faire connaître la spécificité de ce service français, le symbole et le modèle de coopération avec l'Allemagne qu'il représente pour obtenir un réexamen de son financement national. Le soutien et la confiance de nombreux partenaires et politiques ont été déterminants et seront de nouveau importants en 2018.



L'équipe du Centre Européen des Consommateurs France

COMPÉTENCE NATIONALE

Les Français de la région parisienne et du Grand Est sont ceux qui contactent le plus souvent le CEC France.



Thèmes 2017



FIN DES FRAIS DE ROAMING EN EUROPE

Depuis le 15 juin 2017, téléphoner, envoyer des SMS, consulter ses e-mails, surfer sur Internet ou sur les réseaux sociaux, télécharger des photos, vérifier la météo ou consulter une carte sur son portable depuis un autre pays de l'Union européenne (UE) ne coûte pas plus cher qu'une communication en France. L'Europe a en effet « sonné le glas » des frais d'itinérance dans toute l'UE. Mais la surfacturation est-elle totalement supprimée ? Les appels depuis la France vers l'étranger sont-ils aussi concernés ? Le Centre Européen des Consommateurs France a développé toute la rubrique de son site dédiée à ce thème, collaboré avec le magazine en ligne « Toute l'Europe » pour informer le grand public et répondu à plusieurs interviews de médias sur cette nouvelle réglementation qui aboutit enfin à une Europe sans frontières téléphoniques pour les voyageurs au sein de l'UE.

LE PIÈGE DES ABONNEMENTS CACHÉS SUR INTERNET

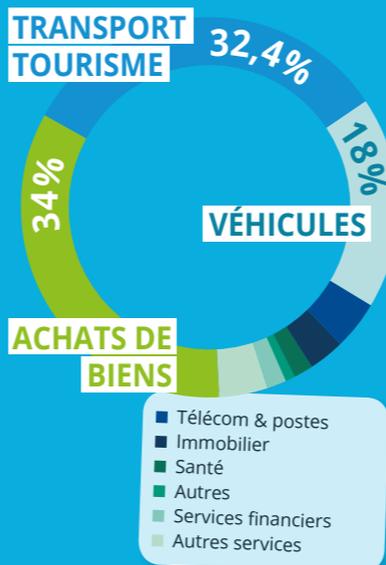
Une publicité sur Internet ou sur les réseaux sociaux vous propose de vous envoyer un produit de beauté, du café ou du thé à l'essai, un échantillon gratuit d'une pilule minceur, une machine expresso ou un smartphone à 1 €... avec pour seule contrepartie : le paiement des frais de port. Quelques semaines plus tard, un somme importante est prélevée sur votre compte.

Bienvenue dans le piège des abonnements cachés sur Internet ! Avec des centaines de réclamations chaque année, le Centre Européen des Consommateurs France a lancé plusieurs campagnes de prévention au cours de l'année 2017 et, grâce au réseau des Centres Européens des Consommateurs, met à disposition une vidéo en français pour appeler à la méfiance des offres trop alléchantes sur Internet.

5356 Demandes d'informations

4600 Plaintes transfrontalières traitées en 2017

75% relèvent du e-commerce





ACHAT EN LIGNE DE MEUBLES DESIGN

Vous cherchez une lampe « trendy », un fauteuil « vintage » ou une table « rétro » au meilleur prix ? Vous trouverez sans difficultés votre bonheur sur Internet. Mais attention : si le nombre de sites étrangers vendant du mobilier « inspiré » de célèbres designers à prix cassés est exponentiel, les réclamations à leur encontre vont de pair.

Afin d'aider les consommateurs à repérer les sites sérieux, les prévenir des éventuels pièges et les conseiller en cas de problème, le Centre Européen des Consommateurs France a développé une campagne d'information en 2017.

Du « vintage » au piège, il n'y a qu'un clic !

Soyez branché mais surtout informé !

Look « trendy » mais pratiques commerciales « rétro »

Distinguez le vrai du faux !

UN CAR-PASS POUR S'ASSURER DU KILOMÉTRAGE D'UN VÉHICULE D'OCCASION ACHETÉ A L'ÉTRANGER

Certains vendeurs de véhicules d'occasion n'hésitent pas à manipuler le compteur pour diminuer le kilométrage affiché. Résultat : un argus décuplé en une trentaine de secondes et une voiture vendue en moyenne 3000€ plus chère. Le trafic de compteur kilométrique est notamment répandu Outre-Rhin (plus d'un véhicule sur trois serait concerné), ce qui est notamment dommageable pour les Français qui sont nombreux à franchir le Rhin pour trouver la voiture de leurs rêves. Pour lutter contre le trafic des compteurs kilométriques des véhicules d'occasion, deux pays d'Europe ont mis en place un certificat qui précise le kilométrage d'un véhicule et qui doit obligatoirement être remis à l'acheteur lors de la vente : le Car-Pass. Le Centre Européen des Consommateurs France a mené diverses actions envers notamment des députés nationaux et européens pour faire connaître cette bonne pratique à nos voisins européens et pour la développer en France comme en Europe.

Nouvelles brochures



DOSSIER RÉSOLU

M. et Mme H. et leur fils avaient réservé un vol pour la Sardaigne auprès d'une compagnie espagnole. Ils sont arrivés à destination avec plus de 5 h de retard, sans explications, ni indemnisation. Grâce à l'intervention du CEC France, ils ont obtenu de la compagnie une compensation de 250 € par personne.

Communication

SITE INTERNET BILINGUE FRANÇAIS / ANGLAIS



WWW.EUROPE-CONSOMMATEURS.EU

TWITTER & YOUTUBE



NEWSLETTER COMMUNE AVEC LE CENTRE EUROPÉEN DE LA CONSOMMATION

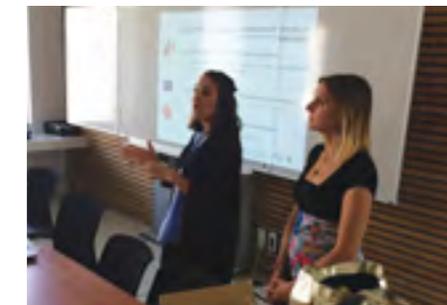


COMMUNIQUÉS DE PRESSE

20 communiqués de presse ont été envoyés aux médias français en 2017 sur des thèmes variés de la consommation en Europe tels que :

- Annulation de vols : quels sont vos droits quand Ryanair vous fausse compagnie ?
- Vacances au ski en Europe : informez-vous avant de filer tout schuss !
- Soldes en Europe : des conseils qui n'ont pas de prix

CONFÉRENCES-FORMATIONS



COOPÉRATIONS





Le Centre Européen des Consommateurs Allemagne

Le Centre Européen des Consommateurs Allemagne est l'homologue allemand du CEC France : il est compétent pour répondre aux questions des Allemands sur leurs droits en Europe ou pour les aider à résoudre à l'amiable un litige avec un professionnel basé dans un autre pays de l'Union européenne, en Islande ou en Norvège.



L'équipe du Centre Européen des Consommateurs Allemagne

Les réclamations transfrontalières reçues par le CEC Allemagne en 2017 portaient notamment sur les locations de véhicules, les réservations d'hôtel, les commandes sur Internet non livrées ou les droits des passagers aériens non respectés. En plus de ces missions de protection des consommateurs en Europe, le CEC Allemagne a été nommé en 2016 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).

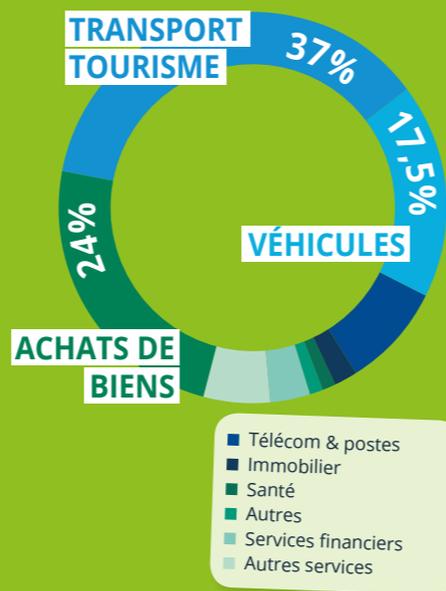
5445 Demandes d'informations



4422 Plaintes transfrontalières traitées en 2017

76%

relèvent du e-commerce



POINT DE CONTACT DIRECTIVE « SERVICES »

LE CEC Allemagne a reçu, dans le cadre de cette mission, plus de 3100 demandes d'informations de consommateurs allemands portant par exemple sur une discrimination subie du fait de leur nationalité ou lieu de résidence.

POINT DE CONTACT RÈGLEMENT EN LIGNE DES LITIGES DE CONSOMMATION

En 2016, la Commission européenne a mis en place une plateforme en ligne qui permet de trouver un organisme de règlement des litiges lorsque ceux-ci sont liés à un achat en ligne. Chaque Etat membre a nommé un point de contact pour guider les consommateurs dans le cadre de cette procédure.

Le CEC Allemagne a été nommé point de contact national et a reçu en 2017, 4875 demandes d'informations relatives à un litige introduit sur la plateforme européenne et 577 demandes hors plateforme sur les organismes de règlement des litiges.

WWW.EVZ.DE

APPLICATION POUR LES JEUNES A L'ÉTRANGER

Avec le soutien du Ministère fédéral de la Justice et de la Protection des Consommateurs, le CEC Allemagne a développé une application pour donner aux jeunes Allemands qui voyagent en Europe (courts séjours) des informations sur les hébergements, les loisirs, les transports, les numéros d'urgence, les achats, les télécommunications... Cette application gratuite recense les 15 pays de l'UE les plus fréquentés par les jeunes.



NOUVELLES BROCHURES

- Voyages en bus ou train en Europe : connaissez vos droits !
- Louer un véhicule en Europe



[@EVZ_DEUTSCHLAND](https://twitter.com/EVZ_DEUTSCHLAND)





Le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net)

30 CENTRES EN EUROPE

Les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne appartiennent au réseau européen ECC-Net (European Consumer Centres Network), créé par la Commission européenne en 2005. Il existe un Centre Européen des Consommateurs dans chaque pays de l'Union européenne, ainsi qu'en Norvège et en Islande, soit 30 CEC au total.

Les missions du réseau sont résolument tournées vers une plus grande confiance des consommateurs dans le marché européen : les informations et l'assistance fournies gratuitement aux consommateurs en cas de litige transfrontalier doivent les encourager à profiter pleinement des nouvelles opportunités offertes par l'UE.

ACTIONS COMMUNES

Pour la 2ème année, le Centre Européen des Consommateurs Allemagne était en charge de coordonner la communication pour le réseau. Afin de faire connaître aux politiques nos services gratuits pour les citoyens européens, il a rédigé 3 newsletters en anglais qui ont été envoyées aux députés européens des commissions parlementaires Transport (TRAN) et Marché intérieur et consommateurs (IMCO). Les 30 CEC ont également mené plusieurs actions reprises dans chaque pays, sur une thématique commune. Ce fut le cas par exemple le 7 février 2017 avec une campagne de prévention menée sur twitter à l'occasion du « Safer Internet Day » ou au mois de mars pour les 60 ans du traité de Rome.



@ECC_web



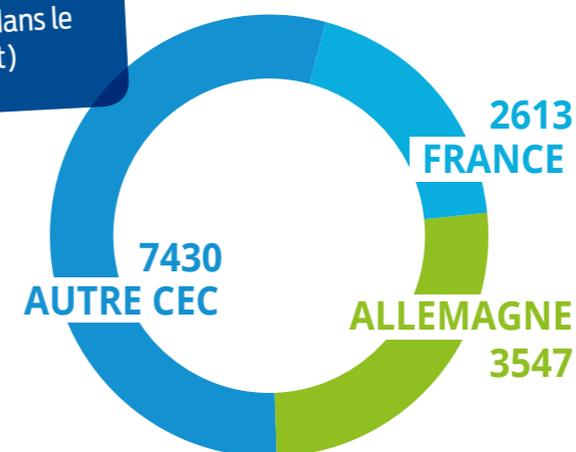
COMPRENDRE LES CONSOMMATEURS POUR MIEUX COMMUNIQUER

À l'initiative du CEC Allemagne, les chargés de communication des 30 CEC se sont réunis les 26 et 27 octobre à Tallin en Estonie pour améliorer la communication auprès des consommateurs en Europe. Spécialiste de l'ingénierie de l'information, André Melzer, professeur à l'Université de Luxembourg, a apporté son expertise et ses connaissances afin d'aider les communicants à mieux comprendre les consommateurs, les pièges marketing dans lesquels ils peuvent tomber et ainsi adapter leur communication.



LITIGES AU SEIN DU RÉSEAU

En 2017, les CEC France et Allemagne étaient impliqués dans 45% 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.



Plaintes transfrontalières traitées en 2017

140

Experts du droit dans toute l'Europe



24

Langues parlées au quotidien pour apporter une réponse individualisée.



Le Médiateur du Net allemand

En 2009, le Centre Européen de la Consommation a créé, avec le soutien financier du Land de Bade-Wurtemberg, un service allemand de médiation spécialisé dans les litiges liés au commerce électronique : le Médiateur du Net, « Der Online-Schlichter ».

Le Médiateur du Net allemand est un exemple de politique moderne de la consommation :

- Il est financé par des partenaires publics (ministères régionaux de Bade-Wurtemberg, Bavière, Rhénanie-Palatinat, Berlin, Schleswig-Holstein et Hesse) et privés (Trusted shops, l'assurance allemande DEVK, et l'association fédérale allemande de la vente directe BDD) ;
- son formulaire de réclamation est simple et facile d'utilisation, à remplir sur le site www.online-schlichter.de avec la possibilité de télécharger des documents ;

- la communication avec ce service est facilitée grâce à une plateforme en ligne qui permet également un traitement rapide et gratuit des litiges. Le Médiateur du Net allemand peut aussi aider les Français qui achètent en ligne auprès de vendeurs allemands. Non livraison, non application de la garantie, non remboursement suite à l'annulation de la commande dans le délai de 14 jours... Dans plus de 70 % des cas, une solution amiable est trouvée et suivie par le cybermarchand allemand.



L'équipe du Médiateur du Net allemand

litiges traités en 2017

1085

valeur en litige moyenne

400€

6 SEMAINES

durée de traitement du dossier

73%

des avis émis par le Médiateur ont été suivis par les professionnels

WWW.ONLINE-SCHLICHTER.DE

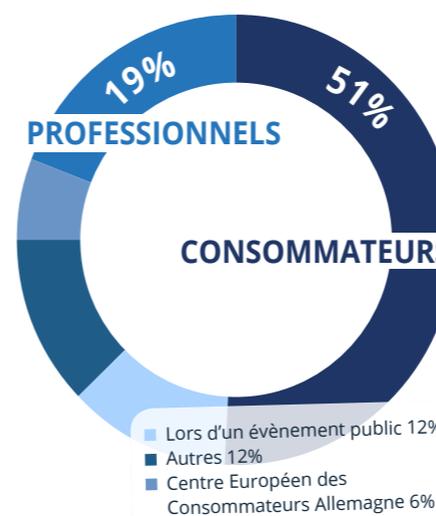
Point de contact allemand pour le commerce électronique

Depuis 2003, le point de contact allemand pour le commerce électronique est à Kehl, au sein de l'association « Centre Européen de la Consommation ». Il a pour missions d'informer et de conseiller les consommateurs et les professionnels allemands sur leurs droits et obligations en matière de commerce en ligne. Ses services sont gratuits.



Daniel Schulz, chef de projet

540 demandes d'informations en 2017



WWW.ECOMMERCE-VERBINDUNGSSTELLE.DE



COMMUNICATION 2017

- Forte augmentation du nombre de visiteurs après la refonte du **site Internet** : +189 % par rapport à 2016.
- Formations, conférences et interventions dans les médias allemands.
- Nouvelle brochure sur la sécurité juridique de l'achat en ligne avec des conseils pour les professionnels qui souhaitent créer un site de vente en ligne.

POUR LES CONSOMMATEURS

- Nouvelle offre en 2017 : interventions en direct par vidéo conférence en tant qu'expert dans des domaines très variés : achat en ligne, réservation de voyage, banque en ligne...
- les informations données aux consommateurs en 2017 portaient essentiellement sur leurs droits et obligations lors d'un achat en ligne, le droit de rétractation, les garanties, les recours amiables et judiciaires...

POUR LES PROFESSIONNELS

- Entretiens individuels sur leurs droits et obligations en matière de commerce électronique
- les informations données aux professionnels en 2017 portaient notamment sur les mentions légales obligatoires, les conditions générales de vente, leurs obligations d'information envers les consommateurs, les délais de livraison...

Conseil d'administration 2017



EVELYNE GEBHARDT
PRÉSIDENTE / VORSITZENDE

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



FRÉDÉRIC PFLIEGERSDOERFFER
VICE-PRÉSIDENT / STELLVERTRETENDER VORSITZENDER

Conseiller régional Grand Est, Président de la Commission Relations internationales et transfrontalières



CATHERINE TRAUTMANN

Vice-Présidente de l'Eurométropole de Strasbourg



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)



ELVIRA DROBINSKI-WEISS

Ancienne Députée au Bundestag



KONRAD EPPLÉ

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



ULRIKE VON DER LÜHE

Directrice Générale de la Verbraucherzentrale Rhénanie-Palatinat, Présidente du Conseil d'administration du vzbv



ANNE SANDER

Députée européenne

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.



Crédits photos

page 2 portrait Evelyne Gebhardt *European Union 2013 EP / Jennifer Jacquemart* • page 5, 7, 28 ordinateur *Conçu par Makyzz - Freepik.com* • pages 6, 21 et 24 homme litige *Conçu par Aleksall - Freepik.com* • page 6 femme sur son ordinateur *Conçu par Aleksall - Freepik.com* • page 7 hommes se serrant la main *Conçu par Aleksall - Freepik.com* • page 7 consommateur satisfait *Conçu par Aleksall - Freepik.com* • page 7 téléphone *Conçu par Freepik* • page 7 courrier *Conçu par Macrovector - Freepik.com* • pages 6, 19, 23, 24, 25, 26, 28 et 29 curseur main *Conçu par Freepik* • page 15 bonhomme et tirelire *Conçu par Dooder - Freepik.com* • page 20 pointeurs *Conçu par Freepik* • page 19, 23 ordinateur, tablette & smartphone *Conçu par Freepik* page 26 homme campagne safer internet day *Conçu par Freepik* • page 26 bonhomme newsletter *Conçu par Aleksall - Freepik.com* • page 27 langues parlées *Icon made by Baianat from www.flaticon.com* • page 27 médaille experts *Icon made by Freepik from www.flaticon.com* • page 28 calendrier *Icon made by Simpleicon from www.flaticon.com*

Bildnachweis

Seite 2 portrait Evelyne Gebhardt *European Union 2013 EP / Jennifer Jacquemart* • Seite 5, 7 + 28 Computer *Designed by Makyzz - Freepik.com* • Seite 6, 20 und 25 Mann *Designed by Aleksall - Freepik.com* • Seite 6 Frau am Computer *Designed by Aleksall - Freepik.com* • Seite 7 Männer mit Händeschütteln *Designed by Aleksall - Freepik.com* • Seite 6 Zufriedener Mann *Designed by Aleksall - Freepik.com* • Seite 7 Telefon *Designed by Freepik* • Seite 7 Brief *Designed by Macrovector - Freepik.com* • Seite 6, 19, 23, 24, 25, 26, 28, 29 und 31 Hand Cursor *Designed by Freepik* • Seite 9 Foto ARD Buffet © SWR • Seite 11 Stadt und Titelbild Flyer *Designed by Freepik - Freepik.com* • Seite 13 Titelbilder Broschüre und Ratgeber (rechts) *Designed by Daria Nepriakhina - StockSnap.io* • Seite 15 Mann und Sparschwein *Designed by Dooder - Freepik.com* • Seite 16 Foto mit Arzt *Ridofranz - iStock.com* • Seite 19 Computer, tablet & smartphone *Designed by Freepik - Freepik.com* • Seite 22 Broschürentitel Bus *Designed by Onlyyouaj - Freepik.com* • Seite 24 Foto Landesschau Baden-Württemberg / Foto „Kaffee oder Tee“ © SWR • Seite 27 Sprachen *Icon designed by Baianat from www.flaticon.com* • Seite 27 Rechtsexperten *Icon designed by Freepik from www.flaticon.com* • Seite 28 Kalender *Icon designed by Simpleicon from www.flaticon.com*

Centre Européen de la Consommation - Rapport annuel 2017

EDITORIAL

Editeur : Centre Européen de la Consommation /Bahnhofsplatz 3 | 77694 Kehl /
Allemagne Tel.: + 49 (0) 78 51 / 991 480 • Fax: + 49 (0) 78 51 / 99 14 811

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

Impression : Roland Felder Offsetdruck GmbH | Straß-burger Str. 43 | 77866
Rheinau-Honau | Deutschland

Mise à jour : février 2018

Ce rapport ne prétend pas être exhaustif mais vise à donner un aperçu des
thématiques traitées.

Maquette : Sélène Holat, Susanne Breitkopf

Rédaction : Elphège Tignel, Christian Tiriou, Martine Mérigeau

© Centre Européen de la Consommation

Registre des associations du Tribunal d'instance de Fribourg- en-Brisgau, numéro
VR 370391; Directrice Générale : Martine Mérigeau

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 Commis-
sion and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it
contains.



Budget 2017

COMPTE DE RÉSULTAT

TOTAL PRODUITS	
Ressources propres	68.598,84 €
Subventions de fonctionnement	379.500,00 €
Subventions de projet	1.005.320,59 €
Union européenne	1.063.912,50 €
Remboursement sur projets	- 35,34 €
TOTAL	2.517.296,59 €
TOTAL CHARGES	
Frais de personnel	2.075.034,52 €
Frais de fonctionnement	426.676,22 €
Dotations aux amortisse- ments	12.426,35 €
TOTAL CHARGES	2.514.137,09 €
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	3.159,50 €

Le Comité de suivi 2017

FRIEDLINDE GURR-HIRSCH (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 du Conseil d'administration)

Conseiller régional Grand Est, Président de la

Commission Relations internationales et transfrontalières

FRANK SCHERER,

Landrat de l'Ortenau

MATTHIAS BRAUN,

Maire d'Oberkirch

DR. WOLFGANG G. MÜLLER,

Maire de Lahr

KLAUS MUTTACH,

Maire d'Achern

EDITH SCHREINER,

Maire d'Offenbourg

TONI VETRANO,

Maire de Kehl

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) · Deutsch-Französisches Jugendwerk / Office franco-allemand pour la Jeunesse · Die Verbraucher Initiative e.V. (Bundesverband) · Familles de France · Familles Rurales INC (Institut National de la Consommation) · Toute l'Europe · Trans Europe Experts · VerbraucherService im Katholischen Deutschen Frauenbund e. V. · Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. · Verbraucherzentrale Bayern e. V. · Verbraucherzentrale Brandenburg e. V. · Verbraucherzentrale Hamburg e. V. · Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V. · Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. · Verbraucherzentrale des Saarlandes e. V. · Verbraucherzentrale Sachsen e. V. · Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e. V. · Verbraucherzentrale Thüringen e. V.

30 MEMBRES INDIVIDUELS

Hélène Abelson Gebhardt · Prof. Dr. Jochen Bauerreis · Elisabeth Bizet · Jacques Bigot · Prof. Dr. Tobias Brönneke · Caroline Charissé · Jean-Marie Courtois · Elvira Drobinski-Weiß · Markus Ferber · Jürgen Fischer · Francis Frizon · Evelyne Gebhardt · Sven Giegold · Edmond Gresser · Nathalie Griesbeck · Monika Hohlmeier · Dietmar Hollederer · Peter Jockers · Alain Lamassoure · Annette Lipowsky · Gilbert Luttenchlager · Wolfgang Reuther · Dr. Kurt Rohner · Anne Sander · Natacha Sauphanor-Brouillaud · 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



L'équipe franco-allemande 2017



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



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

Centre Européen de la Consommation

 Bahnhofplatz 3
77694 Kehl
Allemagne

 0049 (0) 7851 991 48 0

 **0 820 200 999** Service Client
à prix appel

 service-juridique@cec-zev.eu

*Nos bureaux sont ouverts au public du
mardi au jeudi de 9h00 à 12h00 et de 13h00
à 17h00.*

www.cec-zev.eu



*Une adresse
pour 2 pays*