



Une adresse
pour 2 pays



RAPPORT ANNUEL 2019



Cofinancé par
l'Union européenne



Protection des
consommateurs
en Europe



Centre Européen des Consommateurs France



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

Vincent Thiébaut

PRÉSIDENT DU CEC

En tant que parlementaire fortement investi dans les relations franco-allemandes, je vois une logique toute particulière à être le Président du Conseil d'administration du Centre Européen de la Consommation qui participe de la concrétisation des lois passées par l'Europe et les Parlements français et allemand en faveur des citoyens.

Je voudrais saluer ici l'engagement de toute l'équipe franco-allemande du CEC, qui au cours de l'année 2019, a su œuvrer pour des perspectives nouvelles et développer cet outil réellement transfrontalier. Le travail remarquable que le CEC effectue, renforce et améliore au quotidien la vie des consommateurs des deux côtés du Rhin.

Les signaux sont au vert pour un futur développement du CEC, avec, entre autres :

- Les perspectives offertes par le Traité d'Aix-la-Chapelle signé par Angela Merkel, Chancelière de la République Fédérale d'Allemagne, et par Emmanuel Macron, Président de la République française en janvier 2019 ;
- La pérennisation des subventions des organismes et collectivités allemands et français, notamment des Conseils départementaux du Bas-Rhin et du Haut-Rhin. Qu'en soit ici remerciés Brigitte Klinkert et Frédéric Bierry, leurs Présidents. Cela préfigure les excellentes relations qu'entretiendra le CEC dans les années futures avec la Collectivité Européenne d'Alsace pour laquelle j'ai œuvré ;

- La concrétisation attendue de propositions spécifiques sur les enjeux transfrontaliers avec la nouvelle Assemblée parlementaire franco-allemande instituée en mars 2019 par l'Assemblée nationale française et le Bundestag allemand.

Je me réjouis et suis très fier de présider cette belle institution. Il est exaltant de construire pour nos concitoyens européens.



Sommaire

- 2 Mot du Président, Vincent Thiébaut
- 4 Mot de la Directrice générale, Martine Mériegeau
- 6 Bilan chiffré 2019
- 7 Temps forts 2019

NOS MISSIONS EN RÉGION FRONTALIÈRE

- 11 Actions 2019
- 15 Projets
- 16 Coopérations avec les instances transfrontalières
- 17 Communication 2019

NOS MISSIONS EN EUROPE

- 19 Centre Européen des Consommateurs France
- 20 Communication 2019 du CEC France
- 22 Actions 2019 du CEC France
- 25 Centre Européen des Consommateurs Allemagne
- 26 Le réseau ECC-Net

POINTS DE CONTACTS NATIONAUX

- 28 Les points de contact France
- 29 Les points de contact Allemagne

ADMINISTRATION

- 30 Conseil d'administration
- Comité de suivi et budget
- Membres
- Partenaires
- Équipe / Éditorial

Martine MÉRIGEAU

DIRECTRICE GÉNÉRALE

Au cœur de la région frontalière franco-allemande, le Centre Européen de la Consommation (CEC) est, depuis 27 ans, l'interlocuteur des Français et des Allemands qui ont une question sur leurs droits de consommateurs ou un litige avec un professionnel outre-Rhin. En plus de ses missions historiques franco-allemandes, le CEC assume les missions, dans le cadre d'un grand réseau européen (comprenant les 27 Etats membres, le Royaume-Uni, la Norvège et l'Islande), de protection des consommateurs qui lui ont été confiées par la France et l'Allemagne en 2005. Enfin, le Centre de Kehl a également été choisi par les deux Etats pour être points de contact français et/ou allemands dans plusieurs domaines : médiation, règlement en ligne des litiges, prestations de services, géoblocage. Grâce à ce regroupement de services d'information et d'assistance aux consommateurs, le Centre de Kehl est l'expert franco-allemand de la consommation européenne.

EXPERTISE ET RELAIS DES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES CITOYENS

Avec 80% de résolution amiable des 18.891 litiges traités en 2019 (tous services confondus), le CEC prouve son efficacité dans l'aide individuelle aux consommateurs et se veut être un relais des dysfonctionnements du marché européen, notamment dans la région frontalière, tout en étant force de propositions pour les supprimer.

Sollicité par le Comité de Coopération Transfrontalière institué par le Traité d'Aix-la-Chapelle, le CEC a transmis des exemples d'obstacles identifiés en région frontalière et ses solutions concrètes pour faciliter la vie quotidienne des citoyens. Le CEC s'est ainsi félicité que la reconnaissance mutuelle des vignettes environnementales françaises et allemandes ait été retenue comme un obstacle prioritaire à lever dans le programme de travail 2020 du Comité de Coopération Transfrontalière.

« Grâce au soutien de ses partenaires régionaux, nationaux et européens, et à son équipe franco-allemande de 45 personnes dont 27 juristes trilingues, le Centre Européen de la Consommation s'engage pour renforcer la coopération entre la France et l'Allemagne et mettre en valeur les réalisations concrètes et positives de l'Europe dans le quotidien des citoyens. »

COOPÉRATIONS RENFORCÉES AVEC L'ENSEMBLE DES ACTEURS DU TRANSFRONTALIER

Dans le cadre de la création de la Collectivité européenne d'Alsace (CEA) en 2021, le CEC a été invité par le Département du Haut-Rhin au lancement de la Stratégie OR (Rhin supérieur), socle de la future stratégie alsacienne de coopération transfrontalière. Il a été auditionné par des sénateurs et députés alsaciens sur le développement des structures transfrontalières, support pour la CEA en matière de coopération. Dans ce contexte, se pose la question du rôle du CEC au regard des nouvelles compétences de la CEA, discussion abordée avec les deux départements du Bas-Rhin et Haut-Rhin. A l'initiative de la Région Grand Est, le CEC a également renforcé sa coopération avec les structures transfrontalières du Rhin Supérieur (France, Allemagne, Suisse) et de la Grande Région (France, Allemagne, Belgique et Luxembourg) et a eu le plaisir d'accueillir l'ensemble des instances transfrontalières de ces deux grands espaces frontaliers, pour échanger sur les thématiques de travail communes et les possibilités de coopération afin de favoriser la mobilité transfrontalière des citoyens dans tous les secteurs : emploi, consommation, santé...

VERS UNE RECONNAISSANCE INTERGOUVERNEMENTALE DANS UN ANCRAGE EUROPEEN

Si la dynamique franco-allemande de l'année 2019 a permis au CEC de mieux se faire connaître par les autorités françaises et allemandes, il n'en reste pas moins que notre ambition est de servir les décideurs politiques français et allemands et de faire de notre travail un véritable outil pour un espace de convergence franco-allemand au service de l'Europe et de ses citoyens.

Un des nouveaux défis pour l'année à venir est bien d'accroître encore la visibilité et l'accessibilité de nos services gratuits pour que les droits des consommateurs en Europe et leur exercice contribuent à apporter une image positive de l'Europe plus proche, plus humaine, plus protectrice et respectueuse de l'environnement.

Que tous ceux qui partagent cette vision continuent de nous accorder leur confiance ou nous rejoignent en contribuant à renforcer notre équipe et ses actions pour une Europe des citoyens dans une région qui se donne l'ambition de la faire vivre au quotidien.



Le CEC présent à la signature du Traité d'Aix-la-Chapelle, le 22 janvier



Participation à une table ronde sur la relation franco-allemande au service de l'Europe, le 25 novembre à l'ENA



Participation à la conférence "L'Europe dans le Bade-Württemberg", à Stuttgart le 27 novembre

BILAN CHIFFRÉ 2019



45 salariés
dont 27 juristes trilingues



18 891 plaintes
transfrontalières
+20% par rapport à 2018



80% des dossiers
résolus à l'amiable



79 718 contacts
/ sollicitations



4 526 143 visiteurs
sur nos sites internet
+16% par rapport à 2018

www.cec-zev.eu
www.europe-consommateurs.eu
www.evz.de
www.ecommerce-verbindingst Stelle.de



1 180 visiteurs reçus au CEC
groupes scolaires, étudiants,
permanences immobilières...



1 200 articles sur le CEC
recensés dans les médias
français et allemands
+35% par rapport à 2018

TEMPS FORTS 2019



Janvier

1

- 16.01 Présentation de la stratégie de coopération transfrontalière de la CEA
- 22.01 Cérémonie à l'occasion de la signature du Traité d'Aix-la-Chapelle



2

Février

07.02
27-28.02

- Participation à la journée franco-allemande à Karlsruhe
- Visite d'études des instances transfrontalières de la Grande Région



4

Avril

- 15.01 Prix « visage d'Europe » remis à Martine Mérieau par le Ministre de la Justice et des Affaires européennes du Bade-Wurtemberg, Guido Wolf



3

Mars

- 18.03 Intervention à Colmar devant les Députés Haut-Rhinois et Sénateurs Bas-Rhinois dans le cadre de la CEA
- 25.03 Réunion du Conseil d'administration





Mai

5

- 01.05 Participation à la fête de l'Europe à *Strasbourg*
- 07.05 Rencontre des instances transfrontalières de Kehl
- 01.05 Visite du candidat R. Glucksmann *au CEC*
- 11.05 Stand aux portes ouvertes du Parlement européen à *Strasbourg*
- 26.05 Workshop Communication du réseau ECC-Net à *Copenhague*
- 21.05 Rencontre avec le Ministre de l'Intérieur, Christophe Castaner

6

Juin

- 27.06 Échange avec l'Automobile Club de Strasbourg



Juillet Août

7 8

- 04.07 Réunion avec le Centre franco-allemand de coopération policière et douanière
- 16.07 Réception avec les nouveaux Députés européens à *Strasbourg*
- 07.08 Visite de l'Ambassadeur et du Consul d'Allemagne Rolf Mafael *au CEC*



Septembre

9

- 18.01 Rencontre avec le Député européen Pierre Karleskind
- 23.01 Assemblée Générale du CEC
- 25.01 Présentation du CEC devant les instances transfrontalières à *Forbach*
- 25.01 Présentation du CEC à l'Université de Lorraine au CFALOR à Metz
- 26.01 Visite des structures transfrontalières de la région Grand Est au CEC



Décembre

12

- 04.12 Rendez-vous avec le Directeur du cabinet de la Secrétaire d'Etat chargée des Affaires européennes Amélie de Montchalin
- 20.12 Intervention au Conseil Rhénan à *Strasbourg*



11

Novembre

- 06.11 Organisation du débat "The Future of European consumers" à *Bruxelles*
- 08 & 01.11 Participation du CEC au Forum franco-allemand à *Strasbourg*
- 15.11 Présentation du CEC au Député du Bas-Rhin Patrick Hetzel avec Huguette Zeller
- 11.11 Participation à la réunion du groupe de travail du Comité de Coopération Transfrontalière
- 20.11 Réception en l'honneur du Ministre-Président du Bade-Wurtemberg, Winfried Kretschmann à *Paris*
- 25.11 Réunion de travail avec 13 autres CEC à *Kehl*
- 25.11 Rencontre avec le Député de la Moselle Christophe Arend



Octobre

10

- 23.10 Publication des résultats du projet B-Solutions au *Parlement européen* mené en partenariat avec le CEC par l'Eurodistrict PAMINA
- 23.10 Rencontre avec la Députée européenne Sylvie Guillaume
- 25.10 Présentation du CEC au Préfet du Grand Est Jean-Luc Marx





NOS MISSIONS en région frontalière

Depuis 1993, le Centre Européen de la Consommation propose un **service juridique gratuit de proximité** pour les habitants de la région frontalière. Grâce à ses **juristes franco-allemands trilingues**, spécialisés en droit international privé, droit communautaire et droit français et allemand de la consommation, il **informe** les Français et les Allemands de la région frontalière **sur leurs droits** et il les **conseille** jusqu'au **règlement amiable** de leur **litige** avec un **professionnel outre-Rhin**.

Au-delà de cette mission juridique, le Centre Européen de la Consommation mène chaque année des actions et des études sur des **thématiques de la vie quotidienne** des habitants de la **région frontalière franco-allemande** : santé, immobilier, achat de véhicules, prestations de services etc.



1354 demandes
d'informations



1620 litiges
traités en 2019

Actions 2019 EN RÉGION FRONTALIÈRE

IMMOBILIER

LOCATION IMMOBILIÈRE : ATTENTION AUX ARNAQUES SUR INTERNET !

Profitant d'un marché immobilier particulièrement tendu dans les grandes villes européennes, un nouveau type de fraude a vu le jour : les fausses annonces immobilières en ligne. L'escroquerie consiste à convaincre le consommateur de verser rapidement un « dépôt de garantie » pour réserver l'appartement. Le CEC a publié des articles et communiqués de presse pour mettre en garde les consommateurs français et allemands et leur indiquer les bons réflexes.



Plus d'infos : <https://www.cec-zeveu.fr/themes/immobilier-en-allemande/location/les-arnaques-immobiliere/>

PERMANENCES IMMOBILIÈRES

Organisées au CEC depuis bientôt 15 ans, le succès des permanences immobilières ne faiblit pas : en 2019, ce sont près de 90 personnes qui ont consulté gratuitement les notaires et avocats fiscalistes français et allemands. Au cours d'un entretien individuel, les experts répondent à des questions touchant aussi bien au droit immobilier et/ou successoral qu'au droit fiscal allemand et français.

Conseil : prenez RDV auprès du CEC plusieurs mois en avance pour obtenir un entretien.
<https://www.cec-zeveu.fr/consultations-juridiques-sur-immobilier-et-conseils-en-patrimoine/>



VIE QUOTIDIENNE

SIMULATION SUR LES PLATEFORMES DE VOYAGE ALLEMANDES

En France pour réserver définitivement un séjour en ligne, le consommateur est protégé par la règle du « double clic » et en pratique doit procéder au paiement. Ce n'est pas le cas en Allemagne où vous pouvez réserver définitivement un séjour sans avoir à payer, ne serait-ce qu'un acompte. Le CEC a mis en garde les consommateurs sur son site internet et dans les médias pour leur éviter une très mauvaise surprise.



ENQUÊTE SUR LES CASINOS ET MACHINES À SOUS EN ZONE FRONTALIÈRE

De nombreux Français traversent régulièrement le Rhin pour jouer dans les casinos et salles de jeux qui se multiplient dans la région frontalière allemande. Certains établissements visent manifestement une clientèle française (publicité, employés francophones...). Le CEC a mené l'enquête en comparant les réglementations française et allemande, les mesures de protection qu'elles prévoient, et en se rendant sur place pour observer leur application.

Retrouvez les résultats de l'enquête dans l'étude : https://www.cec-zev.eu/fileadmin/user_upload/cec-zev/PDF/documentation/etudes/Etude_Casinos_final.pdf

VÉHICULES

MANIPULATION DE COMPTEURS

Il suffit de quelques minutes pour manipuler le compteur d'un véhicule à l'aide d'un petit boîtier électronique, facilement trouvable sur internet. Résultat : une valeur décuplée en une trentaine de secondes et une voiture vendue en moyenne 3000 euros plus chère. Ce type de fraude est évidemment interdit mais pourtant répandu en Europe, notamment outre-Rhin, où près d'un véhicule sur trois vendu d'occasion serait concerné.

Mais c'est bien à l'échelle européenne qu'une solution doit être trouvée, en instaurant un système généralisé d'enregistrement et d'échange transfrontalier des données kilométriques (type Car-Pass) et/ou en sécurisant techniquement les compteurs kilométriques. En attendant que de telles mesures voient le jour, le CEC a publié, en partenariat avec l'Automobile Club Association (ACA) et l'Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC), des fiches-conseils pour les consommateurs français et allemands afin de minimiser leurs risques en cas d'achat d'un véhicule d'occasion dans le pays voisin. En parallèle, le CEC a publié une étude complète bilingue sur le sujet ainsi que des recommandations face au problème de la manipulation des compteurs kilométriques en Europe et dans la région frontalière. Ces recommandations ont été diffusées à tous les Députés des commissions TRAN et IMCO du Parlement européen.

Pour consulter l'étude et retrouver tous nos conseils : <https://www.cec-zev.eu/fr/themes/vehicules/vehicules-doccasion-pieges-a-eviter/compteurs-kilometriques-manipules/>



RECONNAISSANCE DES PLAQUES D'IMMATRICULATION « WW »

Les plaques d'immatriculation provisoires françaises « WW » sont une option précieuse lorsqu'une carte grise définitive ne peut pas être délivrée rapidement. C'est le cas des véhicules d'occasion importés d'Allemagne pour lesquels les délais d'attente sont encore longs.

Or ces dernières années, le CEC a reçu de nombreuses plaintes de conducteurs verbalisés en Allemagne avec ces plaques. Après des démarches auprès des autorités allemandes (notamment le Ministère fédéral des Transports), le CEC a obtenu officiellement confirmation en 2019 de la reconnaissance des plaques « WW » outre-Rhin. Une bonne nouvelle pour de nombreux automobilistes en région frontalière !

Plus d'infos : <https://www.cec-zev.eu/fr/themes/vehicules/conduire-en-allemande/rouler-avec-des-plaques-ww-en-allemande/>



ASSURANCE ET IMMATRICULATION

Près de 700.000 automobilistes circulent aujourd'hui en France sans assurance d'après l'Observatoire national interministériel de la sécurité routière, contre 4.700 véhicules en Allemagne. Pourquoi cette différence ? La raison est simple : un conducteur allemand ne peut obtenir l'immatriculation de son véhicule que s'il apporte la preuve qu'il est bien assuré et grâce à l'interconnexion des services d'immatriculation et des assurances.

Via une étude comparative chiffrée des deux systèmes, le CEC montre les avantages du modèle allemand. Une base de réflexion pour améliorer le système de lutte contre le défaut d'assurance en France ?

Plus d'infos : <https://www.cec-zev.eu/fr/themes/vehicules/immatriculation/assurance-automobile/>



COOPÉRATIONS AVEC LES INSTANCES TRANSFRONTALIÈRES

VIGNETTES ÉCOLOGIQUES

Le CEC a collaboré aux travaux du projet européen B-Solutions « European solution for a vignette for air pollution control », porté par l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau. L'objectif : analyser les possibilités de mettre en place une vignette écologique harmonisée à l'échelle européenne et des solutions transitoires pour la région frontalière franco-allemande.

Le CEC a travaillé en parallèle à une proposition de reconnaissance pragmatique des vignettes françaises et allemandes (dans les villes de Strasbourg, Fribourg, Karlsruhe) dans le but de faciliter la mobilité des habitants de la région frontalière.



Le 26 septembre, visite des institutions transfrontalières du Rhin Supérieur et de la Grande Région au CEC à Kehl

SANTÉ

En 2019, le CEC a participé activement à un projet européen B-Solutions porté par l'Eurodistrict PAMINA, en coopération avec d'autres instances transfrontalières (les INFOBEST, l'Euro-Institut, TRISAN) sur les obstacles rencontrés dans le domaine de l'accès aux soins transfrontaliers. Spécialiste des questions de santé en Europe depuis plus de 15 ans, le CEC a contribué aux travaux et réunions avec les différents partenaires au sein d'un comité de suivi. Les résultats ont été présentés au Parlement européen le 23 octobre.

MISE EN RÉSEAU

Le CEC a intensifié sa coopération avec les autres instances d'information et de conseils aux citoyens. En 2018, la Région Grand Est a mis en place un réseau des instances du Rhin Supérieur et de la Grande Région pour renforcer la coopération entre les structures, rechercher des synergies, mutualiser les moyens et offrir une meilleure visibilité des actions de chaque organisme aux citoyens. Le CEC a participé activement aux réunions, visites d'études et travaux de ce nouveau réseau. Dans ce même objectif, il a également pris l'initiative de réunir les instances transfrontalières de Kehl, le 7 mai.

Communication 2019 EN RÉGION FRONTALIÈRE



1 007 000 Visiteurs

www.cec-zev.eu



26 Communiqués
de presse



258 Articles

recensés dans les
médias régionaux
+18% par rapport à 2018



24 Participations

en tant qu'expert de la
consommation sur
France Bleu Elsass



11 Newsletters

en français envoyées
à près de
1 000 abonnés



16 Chroniques

« consommation transfrontalière »
dans les DNA



60 Articles

sur notre site bilingue



Ouverture

du compte LinkedIn



10 Manifestations
Visites de groupe

Intervention du CEC au séminaire d'aide à l'insertion professionnelle du CFALor, le 25 septembre à Metz



Forum de l'emploi transfrontalier organisé par la MOSA, le 8 novembre à Forbach



Le CEC rencontre des étudiants et doctorants lors d'un afterwork trinationnel organisé par le campus européen Eucor, le 26 avril à Strasbourg





NOS MISSIONS en Europe

En 2005, la France et l'Allemagne ont fait le choix symbolique fort de **regrouper leurs missions européennes consoméristes à la frontière Strasbourg/Kehl** au sein du Centre Européen de la Consommation.

Les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne appartiennent au **réseau ECC-Net** cofinancé par la Commission européenne et les Etats membres. Ensemble à Kehl, ils constituent **l'unique centre binational** de ce réseau qui compte 30 CEC, soit un dans chaque pays de l'UE, ainsi qu'en Islande, en Norvège et au Royaume-Uni.



30 CEC
en Europe



1 seul centre binational
à Kehl



16 389 plaintes
transfrontalières traitées par
les CEC France et Allemagne

CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS France

Le CEC France est le seul service français aux missions consoméristes européennes. Il a pour missions principales d'informer les consommateurs sur leurs droits en Europe et de les conseiller juridiquement et gratuitement, jusqu'à la résolution amiable de leur litige avec un professionnel basé dans un autre pays de l'UE, en Islande, en Norvège ou au Royaume-Uni. En 2019, il a informé 1 833 consommateurs sur leurs droits et traité 8 143 plaintes transfrontalières, soit plus de 23 % d'augmentation par rapport à 2018.

TOURISME, E-COMMERCE ET VÉHICULE : LES 3 SECTEURS LES PLUS LITIGIEUX

Des passagers aériens (faillite de compagnies, annulation ou retard de vol...) aux problèmes de réservation d'hôtels en passant par les incidents de bagages en avion, plus d'1/3 des litiges traités par le CEC France en 2019 étaient liés aux transports ou au tourisme. L'achat en ligne notamment de vêtements ou de meubles constitue près de 30 % des dossiers, suivis de près par les problèmes liés à l'automobile et en particulier aux locations de voiture en Europe.



ECC-CPC MONITOR

Depuis 2016, le CEC France est leader du projet européen "ECC-CPC monitor" qui permet d'échanger et de signaler efficacement aux autorités nationales et européennes, membres du réseau CPC, les professionnels qui ne respectent pas le droit de la consommation en Europe. **64 professionnels de 8 secteurs différents** (aérien, location de véhicule, revente de billets d'évènements culturels ou sportifs...) sont répertoriés dans cette base de données, soit 21 nouveaux signalements en 2019 par rapport à 2018.

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



8143 plaintes
transfrontalières
+23% par rapport à 2018

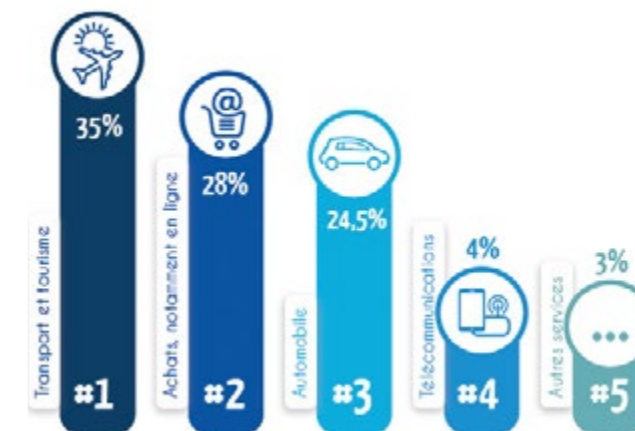


77% des dossiers
résolus à l'amiable



1833 demandes
d'informations

TOP 5 DES LITIGES TRAITÉS



Communication 2019 DU CEC FRANCE



1 552 606 Visiteurs
www.europe-consommateurs.eu

→ **144 nouveaux articles** ^{FR}
→ **58 nouveaux articles** ^{EN}



24 Communiqués de presse
(Test ADN, Protéger les consommateurs à l'ère du numérique, Faillites des compagnies aériennes...)



391 Articles recensés dans les médias français (radio, télé, presse)



347 Tweets sur @ECCFrance



Ouverture du compte LinkedIn



+213 followers en 2019



5 Nouvelles vidéos sur Youtube



11 Newsletters envoyées à près de 1000 abonnés



12 Participations en tant qu'expert sur des sujets européens de la consommation (géoblocage, RCPD...) sur France Bleu Alsace



8 Chroniques « consommation européenne » dans les DNA



7 Campagnes d'informations sur les réseaux sociaux
Safer Internet Day
Journée mondiale des consommateurs
Marché unique numérique
Élections européennes
Audition des futurs commissaires européens
Black Friday
Calendrier de l'Avent



Manifestations
Visites de groupe



Participation aux portes ouvertes au Parlement Européen à Strasbourg le 19 mai 2019



Présentation de nos missions aux représentants des « Europe Direct » de toute la France, le 29 novembre à Kehl



Participation mensuelle à l'émission « Les Experts » sur France Bleu Alsace



Fête de l'Europe à Strasbourg les 4 et 5 Mai 2019

Actions 2019 DU CEC FRANCE

ÉLECTIONS EUROPÉENNES

FILM « L'EUROPE VOUS PROTÈGE DANS VOTRE VIE QUOTIDIENNE »

À l'occasion des élections européennes, le CEC France a réalisé une vidéo, avec le soutien de la Ville de Strasbourg, dans laquelle il présente ce que l'Europe a concrètement apporté dans la vie quotidienne des citoyens européens. **Une vision positive de ce qui fonctionne en Europe.**



RAPPORT POUR LES DÉPUTÉS EUROPÉENS

Fort de leur expérience quotidienne au service des consommateurs, les Centres Européens des Consommateurs ont réuni dans un **rapport** les problèmes rencontrés par les citoyens européens dans plusieurs thèmes de la consommation et ont proposé pour chacun des solutions et leur expertise aux décideurs politiques. De ce rapport en anglais, le CEC France a extrait les **10 thèmes les plus problématiques pour les Français** et a proposé ses recommandations.



DÉBAT POLITIQUE À BRUXELLES

Avec un Parlement européen et une Commission renouvelés, le CEC France, en coopération avec les autres CEC européens, a organisé **un débat politique le 6 novembre 2019 à Bruxelles** pour s'assurer que les intérêts des consommateurs restent une priorité pour les 5 prochaines années.

De g. à d.: Carole Aubert de Vincelles, Professeur de droit et modérateur du débat, Marie-Paule Benassi, Directrice faisant fonction en charge de la politique des consommateurs à la Direction générale de la Justice de la Commission européenne, Ursula Pacht, Directrice générale adjointe du BEUC, Lars Arent, Directeur du CEC Danemark, Rolf Einar Fife, Ambassadeur de Norvège auprès de l'UE, Věra Jourová, ancienne Commissaire européenne en charge de la Justice, des Consommateurs et de l'Égalité des genres, Svenja Hahn et Pascal Durand, Députés européens

PRISES DE POSITION



GÉOBLOCCAGE

Depuis 2019, le CEC France est le point de contact français dans le cadre du règlement mettant fin au géoblocage dans le e-commerce dans l'UE. À l'issue de sa 1ère année d'assistance aux consommateurs dans ce domaine, le CEC France a rédigé un **rapport en français et une prise de position en anglais**, en coopération avec les autres CEC, sur les problèmes rencontrés par les consommateurs dans l'application de ce texte. Le CEC France a également mis à jour son projet européen sur l'application des garanties légales et commerciales dans l'Union européenne.



PASSAGERS AÉRIENS

Comment lever les obstacles à l'application des droits des passagers aériens ? Quel est le rôle à jouer des autres acteurs de ce secteur (médiateurs, autorités de contrôles) ? Dans une **prise de position** publiée en septembre 2019, le CEC France a émis des **recommandations** qui démontrent une fois de plus l'**urgence de réviser le règlement 261/2004**. Le CEC France a également publié une **analyse juridique détaillée** sur les droits issus du règlement européen qu'il a adressé à plusieurs de ses partenaires (Médiateur Tourisme et Voyages, Institut national de la Consommation, DGCCRF, FNAUT etc.) et **mis à jour son projet européen** sur les **médiateurs** en Europe spécialisés dans les droits des passagers aériens.



LOCATIONS DE VOITURE

Face à l'augmentation croissante des plaintes relatives à la location d'un véhicule en Europe, le CEC France a adressé une **note à la Commission européenne** sur les problèmes rencontrés par les consommateurs avec les agences de location et les intermédiaires. Le CEC France a également **rencontré** le 11 septembre 2019 à Kehl, la **société Europcar**, dont la filiale Goldcar constitue une grande partie des dossiers traités, afin d'optimiser le suivi des litiges.

ETUDE COMPARATIVE



Le **CEC France**, en coopération avec les **CEC Allemagne** et **Autriche**, a analysé juridiquement les cadres réglementaires dans lesquels opèrent les **sociétés de recouvrement amiable** des créances dans ces trois pays.

BREXIT

Initialement prévu le 29 mars, puis le 12 avril, puis le 31 octobre 2019, **le Brexit a eu lieu le 31 janvier 2020**. Tout au long de l'année 2019, le CEC France a suivi les étapes de sortie de l'UE et les **conséquences** du Brexit pour les **consommateurs qui achètent, voyagent, séjournent au Royaume-Uni**. Les articles consacrés au Brexit sur le site du CEC France ont été régulièrement mis à jour et le seront encore en 2020 pour suivre les évolutions législatives pendant la période de transition.

COOPÉRATIONS

En 2019, le CEC France et la DGCCRF ont continué leur fructueuse coopération à travers différentes actions communes.



PAIEMENTS TRANSFRONTALIERS

Malgré la mise en place de l'Espace Unique de Paiement en euros (ou SEPA) le CEC France a reçu des centaines de réclamations de Français et de consommateurs européens qui ne parviennent pas à régler leurs factures en France à partir d'un compte bancaire à l'étranger. Face à l'ampleur des réclamations, le CEC France a rédigé un rapport avec une analyse juridique de la réglementation et des dossiers traités qu'il a transmis à son partenaire chargé de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs, la DGCCRF. Cette dernière a réalisé des investigations qui ont révélé notamment que les professionnels contrôlés justifiaient le non-respect de leurs obligations par des difficultés d'ordre technique, liées au paramétrage de leur système informatique. A l'issue de l'enquête, plusieurs entreprises ont pris des mesures afin de se mettre en conformité. De nouveaux contrôles sont prévus dans les mois à venir. Afin d'informer et de sensibiliser les consommateurs aux droits dont ils disposent d'utiliser au quotidien un compte bancaire européen, le CEC France et la DGCCRF ont publié un communiqué de presse commun le 10 septembre 2019 qui a été repris dans de nombreux médias.

RÉUNIONS ANNUELLES

Dans le cadre de leur protocole de coopération signé en 2010, le CEC France et le bureau 3A de la DGCCRF se sont rencontrés plusieurs fois en 2019 pour échanger sur les professionnels qui faisaient l'objet de nombreuses plaintes au sein du CEC France pour non-respect des droits des consommateurs et suivre les dossiers en cours.

INTERVIEW

Pour présenter le rôle du CEC France et les liens avec la DGCCRF, Bianca Schulz a été interviewée en septembre 2019 pour le journal interne de la DGCCRF.

ORGANISME D'ALERTE EXTERNE

Le CEC France a été désigné par la DGCCRF et notifié à la Commission européenne comme habilité à utiliser le nouveau système d'alerte mis en place par le règlement européen 2017/2394 pour signaler aux autorités compétentes les manquements répétés d'un professionnel dans l'UE.

Visite le 9 mai au CEC du Député européen en campagne **Raphaël Glucksmann** accompagné d'**Aurore Lalucq** et **Sylvie Guillaume**, Députées européennes.



Coopération avec des pays tiers : rencontre à Kehl avec une délégation coréenne en charge de la protection des consommateurs, partenariats avec Israël à l'occasion de l'Eurovision et avec le Japon pour la coupe du monde de rugby pour informer les citoyens européens qui se rendaient à ces événements de leurs droits.



Suite à plusieurs faillites de compagnies aériennes en 2019, le CEC France et la **Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT)** ont communiqué ensemble sur la nécessité de créer un dispositif efficace d'indemnisation des passagers en Europe.



Le CEC France a participé à une rencontre avec les professionnels du tourisme à l'APST (association professionnelle de solidarité du tourisme) à Paris le 17 septembre pour échanger sur le traitement des réclamations des consommateurs et la **faillite de Thomas Cook**.



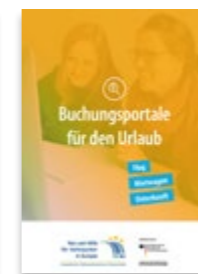
CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS Allemagne

Le CEC Allemagne est l'interlocuteur des Allemands qui ont une question ou un litige avec un professionnel basé dans un pays de l'UE, en Islande, en Norvège ou au Royaume-Uni. Comme pour le CEC France, le tourisme, les achats et l'automobile sont les trois secteurs les plus litigieux.

ÉTUDE ET NOUVELLES BROCHURES



Etude comparative France/Allemagne/Autriche sur les sociétés de recouvrement



Brochure sur les sites de réservation



Brochure sur la multipropriété

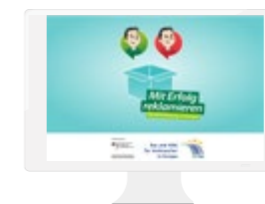
BREXIT

Nouvelle rubrique mise à jour toute l'année 2019 au fil des évolutions législatives pour informer les consommateurs allemands sur les conséquences du Brexit.

Plus d'infos : <https://www.evz.de>

WEB-APP : « RÉCLAMER AVEC SUCCÈS »

Après le succès de l'application, le CEC Allemagne a développé une **application web progressive**, c'est à dire un site qui apparaît comme l'application avec plus de fonctionnalités.



8246 plaintes transfrontalières **+18%** par rapport à 2018

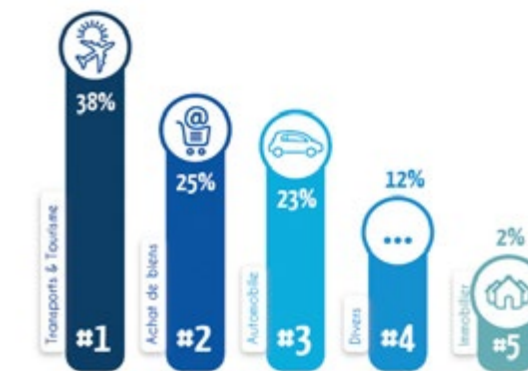


83% des dossiers résolus à l'amiable



4338 demandes d'informations

TOP 5 DES LITIGES TRAITÉS



COMMUNICATION



NOUVEAU SITE INTERNET
1 640 727 visiteurs en 2019

www.evz.de



6 Nouvelles vidéos sur Youtube

+170 abonnés en 2019



393 Tweets et **1346** Abonnés sur @EVZ_deutschland



23 Communiqués de presse

LE RÉSEAU DES CENTRES EUROPÉENS DES CONSOMMATEURS (ECC-NET)

LES ACTIONS DE COMMUNICATION

Depuis plusieurs années, le Centre Européen des Consommateurs (CEC) Allemagne coordonne la communication au sein du réseau des CEC (« ECC-Net ») afin de renforcer la visibilité des CEC et harmoniser leur identité visuelle. Ainsi, en 2019, le CEC Allemagne a, entre autres, mis à disposition de l'ensemble des CEC une banque d'images et de photos, créé des infographies, des GIF et des vidéos dans toutes les langues européennes pour des campagnes d'information communes sur les réseaux sociaux et réalisé des supports de communication (roll-up, affiche, calendrier...) pour différentes actions des CEC.

Création de GIF dans toutes les langues européennes



Visuels pour les réseaux sociaux



RENCONTRE À COPENHAGUE

Fin mai 2019, les directeurs et chargés de communication des 30 CEC se sont réunis à Copenhague pour échanger sur la stratégie de communication du réseau ECC-Net et pour se former aux techniques de vidéo et d'interview sur Smartphone.

Directeurs et chargés de communication des 30 CEC



Calendrier réalisé pour le CEC Belgique



POINTS DE CONTACTS NATIONAUX d'assistance aux consommateurs et aux entreprises

De nombreux **textes européens** imposent la **nomination d'un point de contact national** d'assistance aux consommateurs et recommandent le plus souvent de faire appel au réseau des Centres Européens des Consommateurs.

Le Centre Européen de la Consommation, regroupant les CEC France et Allemagne, assure les missions de **6 points de contact français et allemands**.

Le **regroupement** de ses **missions européennes** pour la **France** comme pour **l'Allemagne** au sein du Centre de Kehl permet d'offrir aux citoyens une **visibilité accrue** et une **plus grande accessibilité** aux **services** créés par **l'Europe**.



Commerce
électronique



Prestation
de services



Géo-
blocage



Médiation et règlement
en ligne des litiges
de consommation

LES POINTS DE CONTACT

France



MÉDIATION EN EUROPE

Depuis juin 2016, le CEC France est le **point de contact français** d'assistance aux consommateurs dans le cadre de la directive européenne 2013/11/UE relative au **règlement extrajudiciaire des litiges de consommation**. Il a pour missions d'aider les consommateurs en les orientant vers le médiateur situé dans un autre État membre compétent pour traiter leur litige transfrontalier. En 2019, le CEC France a notamment coopéré avec le médiateur des communications électroniques, le médiateur Tourisme et Voyage, le médiateur de la SNCF, de la RATP et il a poursuivi ses échanges réguliers avec le Défenseur des droits, SOLVIT ainsi qu'avec la Fédération Française de l'Assurance membre de FIN-Net. Le CEC France a été invité le 16 mai à Paris par le "Club des Médiateurs des Services aux Publics" pour faire un point sur les problèmes transfrontaliers de consommation et il a accueilli à Kehl le **18 septembre** le Médiateur de la **Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD)** Bernard Siouffi et son équipe pour une réunion de travail sur le partage et le traitement des dossiers. Enfin, le CEC France a continué sa fructueuse collaboration avec la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) avec laquelle la signature d'un protocole de coopération est prévue pour 2020.



RÈGLEMENT EN LIGNE DES LITIGES

Depuis le **1er janvier 2020**, le Centre Européen de la Consommation est Point de contact français pour la **plateforme européenne de Résolution en Ligne des Litiges** (RLL ou ODR en anglais), en application du règlement européen 524/2013. Cette **plateforme** a pour objectif de **faciliter la résolution amiable des litiges du commerce électronique**. Dans ce cadre, le point de contact a pour mission de **répondre aux questions techniques** concernant **l'utilisation de la plateforme européenne** ou de **réorienter le consommateur** vers des instances compétentes pour résoudre ce litige.



PRESTATIONS DE SERVICES GÉOBLOCAGE

Dans le cadre de l'article 21 de la **directive 2006/13** relative aux **services** dans le marché intérieur, le Centre Européen de la Consommation a été nommé **Point de contact** pour **informer et assister les consommateurs** en cas de litige avec un professionnel découlant de l'application de cette directive. Depuis le 3 décembre 2018, le **règlement (UE) 2018/302 est en vigueur et a mis fin au géoblocage injustifié dans l'UE**. Pour toute **information** sur ce règlement « géoblocage », le Centre Européen de la Consommation a été nommé, le 5 décembre 2018, point de contact français pour assister les consommateurs en cas de litige avec un professionnel lié à l'application de ce règlement. En 2019, le CEC a traité près de 200 questions et litiges de consommateurs dans ce domaine, notamment liés aux difficultés pour payer depuis un compte bancaire situé dans un autre pays de l'UE. Il a également, avec le CEC France et l'ensemble du réseau ECC-Net, publié un rapport en anglais et français avec ses recommandations pour une meilleure application de ce règlement dans l'UE.

LES POINTS DE CONTACT

Allemagne



COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Le **point de contact allemand** pour le **commerce électronique** offre des services d'information gratuits pour les **consommateurs et les professionnels allemands**. Il est depuis 2003 hébergé par le Centre Européen de la Consommation à Kehl.



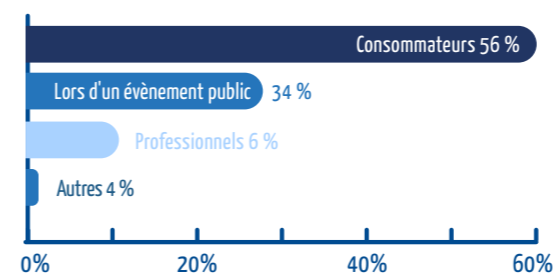
Nouvelle brochure :
« La protection des données à la ferme... et ailleurs. »

- **Informations et conseils** personnalisés pour les **consommateurs** sur le droit de rétractation, les garanties, la fin du géoblocage en Europe, la protection des données personnelles, les fraudes sur Internet, les services en ligne...
- **Formations** pour les **entreprises agricoles** de la région sur la protection des données ;
- Participation à un congrès sur le **commerce régional** en partenariat avec la Chambre de commerce et d'industrie du Rhin Supérieur du sud ;
- **Conseils** personnalisés pour les **professionnels allemands** sur leurs droits et obligations en matière de **commerce en ligne**.

Plus d'infos : <https://www.e-commerce-verbundungsstelle.de>



607 demandes
d'informations



MÉDIATION / RÉGLEMENT EN LIGNE DES LITIGES

Depuis 2016, le CEC Allemagne est Point de contact allemand pour orienter les consommateurs vers le médiateur européen compétent et pour la **plateforme européenne de Résolution en Ligne des Litiges**. En 2019, le CEC Allemagne a répondu à plus de 3.000 questions de consommateurs sur l'utilisation de cette plateforme et a orienté 1.335 consommateurs vers des médiateurs compétents, principalement basés en Allemagne, France, Lettonie, Italie et aux Pays-Bas.



PRESTATIONS DE SERVICES : « PORTAL 21 »

Depuis 2015, le CEC Allemagne est Point de contact allemand dans le cadre de l'article 21 de la directive "services". En 2019, il a traité 4.946 demandes d'information et plaintes de consommateurs liées notamment à une location de voiture, un abonnement ou un artisan basé dans un autre Etat de l'UE.

ONLINE-SCHLICHTER.DE

MÉDIATEUR DU NET ALLEMAND

Fin de ce service le 31 décembre 2019



918
Litiges traités



576 €
valeur du litige moyenne



5 semaines
durée de traitement du dossier



81 %
taux de satisfaction

2019 Conseil d'administration Verwaltungsrat



Vincent thiébaud PRÉSIDENT / VORSITZENDER
Député du Bas-Rhin
Mitglied der französischen Nationalversammlung



Frank Scherer VICE-PRÉSIDENT / STELLVERTR. VORSITZENDER
Landrat de l'Ortenaukreis
Landrat des Ortenaukreises



Dr. Johannes Fechner
Député du Bundestag et Porte-parole
SPD pour la justice et la consommation
MdB, rechtspolitischer Sprecher der
SPD-Fraktion



Huguette Zeller
Membre du Conseil régional Grand Est,
Commission relations internationales et
transfrontalières Mitglied der Region
Grand Est, Ausschuss internationale und
grenzüberschreitende Beziehungen



Ulrike Von Der Lühe
Directrice générale de la Verbraucher-
zentrale Rhénanie-Palatinat, Vice-Pré-
sidente du Conseil d'administration du
vzbv Vorstand der Verbraucherzentrale
Rheinland-Pfalz, stellvertr. Vorsitzende
des Verwaltungsrats des vzbv



Catherine Trautmann
Vice-Présidente de l'Eurométropole
de Strasbourg Vice-Präsidentin der
Eurometropole Straßburg



Agnès-Christine Tomas-Lacoste
Directrice générale de l'Institut National
de la Consommation (INC) Vorstand des
Institut National de la Consommation (INC)
(Jusqu'à juin 2019 Bis Juni 2019)



Konrad Epple
Député du Bade-Wurtemberg, Porte-
parole du groupe CDU pour la politique
des consommateurs MdL Baden-Würt-
temberg, Verbraucherschutzpolitischer
Sprecher der CDU-Landtagsfraktion



Anne Sander
Députée européenne MdEP

Comité de suivi / Budget & Begleitausschuss

GEWINN UND VERLUSTRECHNUNG / COMPTE DE RÉSULTAT

EINNAHMEN	TOTAL PRODUITS	
Eigenmittel	Ressources propres	10.005,78 €
Institutionelle Förderung	Subventions de fonctionnement	253.200,00 €
Projektförderungen	Subventions de projet	2.405.392,16 €
GESAMT	TOTAL	2.668.597,94 €
AUSGABEN	TOTAL CHARGES	
Personalkosten	Frais de personnel	2.318.079,67 €
Abschreibungen	Dotations aux amortissements	8.937,40 €
Sonstige betriebliche Aufwendungen	Frais de fonctionnement	341.778,71 €
Sonstige Zinsen	Interets	-296,21 €
GESAMTAUSGABEN	TOTAL CHARGES	2.668.499,57 €
JAHRESERGEBNIS	RÉSULTAT DE L'EXERCICE	98,37 €

Nawel Rafik-Elmrini

VORSITZENDE / PRÉSIDENTE
Adjointe au Maire de Strasbourg, en charge des relations internationales et européennes / Beigeordnete Bürgermeisterin der Stadt Straßburg, zuständig für europäische und internationale Beziehungen

Friedlinde Gurr-Hirsch

VICE-PRÉSIDENTE / STELLVERTR. VORSITZENDE
Secrétaire d'Etat, Ministère de la Consommation du Bade-Wurtemberg / Staatssekretärin im Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

Huguette Zeller

Membre du Conseil régional Grand Est, Commission relations internationales et transfrontalières / Mitglied im Regionalrat Grand Est, Ausschuss für internationale und grenzüberschreitende Beziehungen

Frank Scherer

Landrat de l'Ortenau / Landrat des Ortenaukreises

Matthias Braun

Maire d'Oberkirch / Oberbürgermeister der Stadt Oberkirch

Dr. Wolfgang G. Müller / Markus Ibert

Maire de Lahr / Oberbürgermeister der Stadt Lahr

Klaus Muttach

Maire d'Achern / Oberbürgermeister der Stadt Achern

Marco Steffens

Maire d'Offenbourg / Oberbürgermeister der Stadt Offenbourg

Toni Vethano

Maire de Kehl / Oberbürgermeister der Stadt Kehl

Membres 2019 / Mitglieder 2019

21 Membres institutionnels / 21 Institutionelle Mitglieder

Bund der Versicherten e. V.

CCA 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 · Groupement transfrontalier européen · INC (Institut National de la Consommation)

Toute l'Europe · Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. · Verbraucherzentrale Bayern e. V.

Verbraucherzentrale Brandenburg 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 Bayern im KDFB e. V. · VerbraucherService im Katholischen Deutschen Frauenbund e. V.

Membres individuels / 21 Einzelmitglieder

Prof. Dr. Jochen Bauerreis · Elisabeth Bizet · Prof. Dr. Tobias Brönneke · Caroline Charissé

· Jean-Marie Courtois · Elvira Drobinski-Weiß · Markus Ferber · Francis Frizon · Evelyne Gebhardt

· Sven Giegold · Klaus Gras · Edmond Gresser · Monika Hohlmeier · Dietmar Holleder · Peter Jockers

· Annette Lipowsky · Gilbert Lutten Schlager · Dr. Kurt Rohner · Anne Sander

· Natacha Sauphanor-Brouillaud · Rainer Stumm · Vincent Thiébaud · Catherine Trautmann

· Sylvain Wassermann · Florence Wetzell · Martine Wonner · Wilmya Zimmermann

Vous souhaitez soutenir notre travail? Devenez membre de l'association!

Sie möchten unsere Arbeit unterstützen? Dann werden Sie Mitglied beim ZEVI!

www.cec-zev.eu

Partenaires / Partner

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. Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. dankt seinen Partnern für deren finanzielle Unterstützung, ohne die seine Arbeit im Dienst der europäischen Verbraucher nicht möglich wäre.



Crédits photos

Page 5 Photo de groupe *Ministère de la Justice et des Affaires européennes* · Page 7 Photo de groupe *Conseil départemental Haut-Rhin* · Page 7 *Audition au Bundestag Députés de l'Assemblée nationale, Sabine Thillaye* <https://sabinethillaye.fr> · Page 10 *Passerelle des Deux Rives Morris Hund* - www.derFlamograf.de · Page 11 *Photo d'immeubles Pexels* - Pexels.com · Page 13 *Brochure « En Allemagne, pas d'immatriculation sans assurance »* Pexels.com · Page 14 *réunion organisée par la CCI de la Sarre Denis Kollmannsperger* · Page 14 *Guide des services transfrontaliers France-Allemagne Morris Hund* - www.derFlamograf.de · Page 15 *Guide étudiant Designed by Freepik* - Freepik.com · Page 20 *visuels vidéos Designed by Freepik* - Freepik.com · Page 20 *visuels réseaux sociaux Designed by Freepik* - Freepik.com · Page 20 *Flyer « Der große Rubbel Urlaubssärger » Designed by Freepik* - Freepik.com · Page 20 *Brochure « Der Gutschein trägt » Pexels* - Pexels.com · Page 26 *GIF de Saint Valentin Freepik.com* · Page 27 *Photo Passerelle des Deux Rives Bernd Krieger* · Page 29 *Brochure « La protection des données à la ferme et ailleurs » Pexels* - Pexels.com

Bildnachweis

Seite 5 *Gruppenfoto Ministerium der Justiz und für Europa BW* · Seite 7 *Gruppenfoto Conseil départemental Haut-Rhin* · Seite 7 *Anhörung im Bundestag Abgeordnete der Assemblée nationale, Sabine Thillaye* <https://sabinethillaye.fr> · Seite 10 *Foto Passerelle Morris Hund* - www.derFlamograf.de · Seite 11 *Foto Schaufenster Bernd Krieger* · Seite 12 *Broschüre "Mieten in Frankreich / Französisches Mietrecht" Pexels* - Pexels.com · Seite 13 *Foto Wohngebäude Pexels* - Pexels.com · Seite 14 *Grenzüberschreitender Leitfaden Deutschland-Frankreich Morris Hund* - www.derFlamograf.de · Seite 16 *Studierenderratgeber Designed by Freepik* - Freepik.com · Seite 20 *Flyer "Der große Rubbel Urlaubssärger" Designed by Freepik* - Freepik.com · Seite 20 *Broschüre "Der Gutschein trägt" Pexels* - Pexels.com · Seite 23 *Sophie Sutor* © swr · Seite 27 *Foto Passerelle des Deux Rives Bernd Krieger* · Seite 29 *Broschüre Pexels* - Pexels.com

Équipe / Team



Mentions légales 2011

ÉDITEUR Centre Européen de la Consommation, Bahnhofplatz 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 | Allemagne

MISE À JOUR Mars 2020

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

MAQUETTE Sarah La Selva, Sélène Tiriou, Susanne Haas

RÉDACTION Elphège Tignel, Marie-Alix Dadillon

© CENTRE EUROPÉEN DE LA CONSOMMATION

Registre des associations du Tribunal d'instance de Fribourg- en-Brigau,
numéro VR 370391; Directrice générale : Martine Mériegeau



Impressum 2011

HERAUSGEBER Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. |
Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl

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

DRUCK Roland Felder Offsetdruck GmbH | Straßburger Str. 43 |
77866 Rheinau-Honau | Deutschland

STAND März 2020

Dieser Bericht erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern soll
einen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder bieten.

GESTALTUNG Sarah La Selva, Sélène Tiriou, Susanne Haas

REDAKTION Peter J. Koop, Ines Danzeisen, Nina Zeindlmeier, Jonas
Maunichy

© ZENTRUM FÜR EUROPÄISCHEN VERBRAUCHERSCHUTZ E. V.

Vereinsregister des Amtsgerichts Freiburg unter VR 370391;
Vorstand: Dr. Martine Mériegeau

