

# 2020 RAPPORT ANNUEL

Une adresse  
pour 2 pays



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



## Vincent Thiébaud

Président du CEC



## Frank Scherer

Vice-Président du CEC

Le début de la crise sanitaire en 2020 et les fermetures de frontières qui en ont découlé ont causé de nombreux problèmes dans les régions frontalières. C'est précisément au cœur de ces régions que la vie quotidienne des citoyens a été bouleversée par la disparition de la réalité transfrontalière et la ré-introduction des contrôles au passage des frontières.

Après des décennies de liberté de circulation sans frontières, les citoyens ont dû faire face à des obstacles juridiques et bureaucratiques pour être autorisés à traverser le Rhin. Des familles ont été séparées, les frontaliers ont eu des difficultés pour aller travailler, les entreprises ont été durement touchées, les habitants de la région frontalière ont été verbalisés pour non-respect des réglementations qui changeaient presque quotidiennement.

Ces restrictions, ainsi que la mobilisation du Centre Européen de la Consommation envers les citoyens-

consommateurs de part et d'autre de la frontière, nous ont incités à coopérer avec tous les acteurs politiques français et allemands concernés afin de trouver des solutions communes pour atténuer les conséquences parfois dramatiques de la fermeture des frontières. Ainsi, nous avons évité jusqu'à présent de nouvelles fermetures de frontières et garanti la continuité du trafic frontalier grâce à des dispositions spéciales pour les frontaliers.

Mais surtout, nous avons tiré deux leçons de ce qui s'est passé pour l'avenir. D'une part, la pandémie nous a montré à quel point la mobilité transfrontalière des citoyens dans les régions frontalières est un atout précieux qui doit être préservé. D'autre part, elle a mis en évidence la nécessité et l'importance d'une coopération transfrontalière efficace entre les nombreux acteurs, institutions et autres instances dans la gestion commune des crises.



## DES SERVICES GRATUITS ET SPÉCIALISÉS POUR LE CONSOMMATEUR



UN SERVICE POUR LES HABITANTS DE LA  
RÉGION FRONTALIÈRE FRANCO-ALLEMANDE

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



## DES SERVICES EUROPÉENS

**Centre Européen des  
Consommateurs France**

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

**Centre Européen des  
Consommateurs Allemagne**

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

**Points de contacts nationaux d'assistance**  
issus de la réglementation européenne

- + Géoblocage (France)
- + Organisme d'alerte externe (France et Allemagne)
- + Prestation de services (France et Allemagne)
- + Médiation et règlement en ligne des litiges (France et Allemagne)
- + Commerce électronique (Allemagne)



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

## BILAN CHIFFRÉ 2020

de l'ensemble des services du CEC



**5 128**

En région frontalière  
franco-allemande

**↑ +62 %**

par rapport à 2019



**43 932**

par les  
services européens

**↑ +46 %**

par rapport à 2019

## MOBILISATION PENDANT LA CRISE DU COVID-19

### Dans la région frontalière franco-allemande

**5 128** Conseils personnalisés

41 % Coronavirus 59 % Autres thèmes

Peut-on faire ses courses en Allemagne malgré le classement de la France en « zone à risques » ?

Puis-je prendre l'avion à partir d'un aéroport en Allemagne ?

Comment récupérer la voiture que j'ai commandée à un concessionnaire allemand alors que la frontière est fermée ?

### En Europe

**43 932** Conseils personnalisés

dont **14 209** pour le Centre Européen des Consommateurs France 

38 % Coronavirus 62 % Autres thèmes

dont **18 627** pour le Centre Européen des Consommateurs Allemagne 

43 % Coronavirus 57 % Autres thèmes

Mon vol a été annulé, quels sont mes droits ?

L'agence de voyage belge me propose un avoir plutôt que le remboursement de mon séjour annulé, est-ce légal ?

Le confinement en France est-il un motif pour annuler ma réservation d'hôtel aux Pays-Bas ?

J'avais réservé des billets pour un match de football à Barcelone qui a été annulé, que puis-je demander ?



## 80 % des dossiers résolus à l'amiable

sur un total de 26 502 dossiers



## 45 salariés

dont 27 juristes trilingues



## 4 sites internet

**2 073 849** visiteurs sur  
nos sites internet

*Analyses statistiques (Matomo)*

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

**594 106** visiteurs

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

**586 280** visiteurs

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

**868 331** visiteurs

[www.ecommerce-verbundungsstelle.de](http://www.ecommerce-verbundungsstelle.de)

**25 132** visiteurs

## QUI FINANCE QUOI ?

Les services de la région  
frontalière : 292 490 €



Les services européens\* :  
2 507 767 €



\* les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne + les Points de contact nationaux

# COMMUNICATION



**2 comptes LinkedIn**



**4 sites internet multilingues**



- [www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)
- [www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)
- [www.evz.de](http://www.evz.de)
- [www.ecommerce-verbundungsstelle.de](http://www.ecommerce-verbundungsstelle.de)



**3 comptes Twitter**

- @ECCFrance
- @EVZ\_Deutschland
- @CEC\_ZEV



**18 nouvelles vidéos**

- 10 en français
- 7 en allemand
- 1 en anglais



**1 application web**  
voyager en voiture en Europe



**47 communiqués de presse**

- 21 en français
- 26 en allemand





Service transfrontalier : 1 chargée de communication

CEC France : 1 chargée de communication 

CEC Allemagne : 4 chargés de communication et 2 graphistes 



## 1 186 articles de presse recensés dans les médias

401 dans les médias français  
785 dans les médias allemands



## 1 outil interactif en ligne

Qui contacter en cas de retard, annulation de vol ou bagages perdus ?  
en allemand



## 23 newsletters

11 en français  
12 en allemand



## 8 brochures d'informations

2 en français  
5 en allemand  
1 en anglais



## 65 chroniques

### « consommation transfrontalière » publiées dans les médias

41 en français (DNA, Salut l'Ortenau, France bleu Alsace, eulradio...)  
24 en allemand (Badische Zeitung, France bleu Elsass...)

## En région frontalière franco-allemande



Christian Tiriou,  
Responsable de projets

« Nous avons répondu présent face à la hausse impressionnante des demandes dans la région frontalière, liée à la crise du Covid (+ 62%). Face à l'insécurité juridique induite par des changements de réglementations réguliers (des deux côtés du Rhin), nous avons une seule priorité : proposer aux consommateurs français et allemands une information précise et actualisée quotidiennement. Cela a permis d'accroître la visibilité du CEC dans tous les territoires de la région frontalière franco-allemande, mais aussi de renforcer notre coopération avec les autres structures transfrontalières ».



Onttje Hinrichs, Juriste

« Les restrictions à la frontière franco-allemande dues à la pandémie ont révélé que la vie quotidienne des consommateurs de notre région frontalière ne s'arrête pas au Rhin. Qu'il s'agisse d'acheter une voiture de l'autre côté de la frontière ou de faire une excursion d'une journée en Forêt-Noire ou dans les Vosges - ce qui était considéré comme allant de soi - est devenu difficile, voire impossible pour les consommateurs pendant cette période. »

### Priorités de travail 2020

- + Conséquences de la crise sanitaire en région frontalière : tourisme, achats, prestations de service
- + Comparatif du rôle de l'agent immobilier en France et en Allemagne
- + Location/achats immobiliers
- + Achats de véhicules
- + Préparation du nouveau site internet
- + Augmentation de la visibilité du CEC par des actions de communication ciblées
- + Évolution institutionnelle de l'association : changement des statuts



### Priorités de travail 2021

- + Lancement du nouveau site internet
- + Conséquences de la crise sanitaire en région frontalière : tourisme, achats, prestations de service
- + Les assurances obligatoires et facultatives en France et en Allemagne
- + Augmentation de la visibilité du CEC par des actions de communication ciblées



Informier, communiquer  
et conseiller juridiquement



Identifier et relayer les  
obstacles à la mobilité

COVID-19



Régler à l'amiable les litiges  
individuels et collectifs



Coopérer avec  
les instances transfrontalières



# Centre Européen des Consommateurs France



Bianca Schulz,  
Responsable du CEC  
France

« La crise de la COVID-19 a montré une fois de plus le besoin des Français d'avoir un interlocuteur compétent pour répondre à leurs questions et traiter leurs litiges en Europe, ainsi que l'utilité et l'efficacité de nos services qui ont su faire face à une augmentation considérable de sollicitations. Dans ce contexte nous avons décidé de repenser notre principal outil de communication pour mieux guider et aider les consommateurs. Notre nouveau site Internet bilingue (français/anglais) au design épuré et à la navigation simplifiée propose également deux formulaires de contacts interactifs. »

## Principaux thèmes traités en 2020

- + **COVID-19** : annulations de vols, voyages, hébergement et évènements culturels ou sportifs, réglementation des avoirs, achat en ligne...
- + **Géoblocage, streaming et portabilité des contenus numériques**
- + Conséquences du **Brexit pour les consommateurs ...**

## Coopération avec les autorités de contrôle de la consommation en Europe

Depuis 2016, le CEC France est coordinateur du projet européen « ECC-CPC monitor » qui consiste à recenser les manquements répétés au droit de la consommation par un même professionnel et alerter efficacement les autorités nationales membres du réseau CPC (Consumer Protection Cooperation Network). Depuis le 17 janvier 2020, le CEC France est également « organisme d'alerte externe » notifié à la Commission européenne. Concrètement, il est habilité à signaler aux autorités compétentes les professionnels qui enfreignent les droits des consommateurs en Europe.

Ainsi en octobre 2020, au nom de l'ensemble du réseau ECC-Net, le CEC France a dénoncé les pratiques des plateformes de réservation en ligne à la Commission européenne ainsi qu'aux 30 autorités nationales comme la DGCCRF en France.

## Top 5 des secteurs litigieux

sur les 14 209 dossiers

### Transport + Tourisme

49%

### Achat de biens

21,5%

### Véhicules y compris location

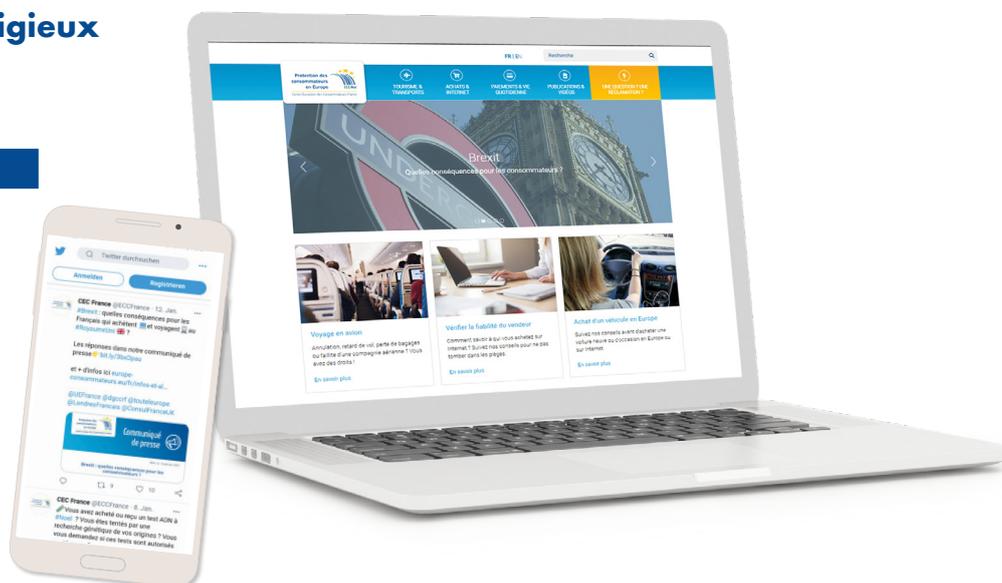
14%

### Autres services

13,5%

### Immobilier

2%



## Centre Européen des Consommateurs Allemagne



Petra Kirstein,  
Responsable du CEC Allemagne -  
Responsable finances,  
administration et développement

« L'année 2020 nous a confrontés à de grands défis. Ce fût néanmoins une expérience positive que d'avoir pu aider autant de consommateurs tout en réalisant l'ensemble des actions et projets prévus. Cela a été possible grâce à une équipe motivée, une structure-mère réactive et des partenaires financiers qui ont fait preuve de souplesse et de soutien lorsque nous avons dû adapter les projets en cours. »



Karolina Wojtal,  
Responsable du CEC Allemagne -  
Responsable juridique,  
communication et porte parole

« Notre équipe a été à la disposition des consommateurs à tout moment durant la pandémie de l'année dernière et a fourni un soutien expert à ceux qui cherchaient des conseils en ces temps incertains. Le réseau des Centres Européens des Consommateurs est dans une position unique lui permettant d'avoir un aperçu complet des réglementations juridiques dans les différents États membres. Nous rendons le marché intérieur tangible et utilisable pour les consommateurs ! »

- + Les conséquences du **Brexit** pour le consommateur européen
- + Voyager en **train** en Europe / Les **croisières**
- + Vol annulé ou retardé : **les plateformes d'indemnisation**
- + Voyager en avion : **compenser ses émissions de CO2**
- + **Les bourses aux billets**
- + L'application numérique « **Voyager en voiture en Europe** »
- + **Les brochures** : voyages à forfait, location de voiture, droits des passagers aériens
- + **Les 15 ans du réseau ECC-Net**

### Top 5 des secteurs litigieux

sur les 18 627 dossiers

#### Transport + Tourisme

57 %

#### Achat de biens

12 %

#### Véhicules y compris location

8,5 %

#### Autres services

3,5 %

#### Immobilier

2,5 %



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



## Les CEC France et Allemagne participent :

- + au groupe de travail « Stratégie »
- + à l'amélioration de l'outil intranet mis à la disposition par la Commission européenne
- + à l'harmonisation du traitement des litiges
- + à la gestion et l'analyse des statistiques du réseau
- + à la gestion et l'analyse des statistiques du réseau
- + à l'organisation d'un « workshop communication »
- + à la formation en ligne des chargés de communication des 30 CEC
- + au développement de la communication du réseau en proposant des thèmes de communication communs, un calendrier de publication sur les réseaux sociaux, des campagnes d'information, un support graphique et des objets publicitaires
- + au partage des connaissances et des compétences au sein du réseau



## PROJETS 2021

### Centre Européen des Consommateurs France :

- + La consommation responsable et droit à la réparation
- + La protection des données et « e-privacy »
- + Le rôle des influenceurs dans une décision d'achat
- + L'achat des mineurs via les applications
- + Les avis en ligne
- + La digitalisation des services juridiques (legal tech)

### Centre Européen des Consommateurs Allemagne :

- + Les jeux en ligne « gaming »
- + Les procédures judiciaires et l'exécution des droits des consommateurs
- + L'économie de plateforme + le marketing d'influence
- + Voyager de manière responsable
- + Les moyens de paiement en Europe

# TEMPS FORTS 2020



**07.01**

Visite de la Secrétaire d'État parlementaire pour la justice et la protection des consommateurs, Rita Hagl-Kehl



**28.01**

Rencontre avec la Députée et Présidente de la Commission des Affaires européennes à l'Assemblée nationale, Sabine Thillaye

**29.01**  
Rencontre avec Brigitte Klinkert, Présidente du Conseil départemental du Haut-Rhin, et Frédéric Bierry, Président du Conseil départemental du Bas-Rhin, à la Maison d'Alsace à Paris en vue du lancement de la Collectivité européenne d'Alsace



**06.02**  
Participation au congrès international « Médiations 2020 »



**15.06**

Visite de Jean Rottner, Président de la Région Grand Est et de Josiane Chevalier, Préfète de région pour l'ouverture de la frontière franco-allemande

**14.09**  
Visite du Secrétaire d'Etat aux Affaires européennes, Clément Beaune





**05.10**

Participation aux réflexions menées par la Ville de Strasbourg pour la défense du siège du Parlement européen à Strasbourg



**12.10**

Workshop communication du réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net) organisé par les CEC Allemagne et Portugal

**09.11**  
Formation en ligne du CEC France pour les étudiants de Strasbourg et de Cergy-Pontoise



**20.11**

Le réseau des Centres Européens des Consommateurs fête ses 15 ans sous la présidence du Commissaire européen, Didier Reynders



**10.12**

Visite de Joël Steffen, Adjoint à la Maire de Strasbourg



**14.12**

Assemblée générale du Centre Européen de la Consommation et adoption des nouveaux statuts



# GOUVERNANCE FRANCO-ALLEMANDE

## NOUVEAUX STATUTS (14.12.2020)



### Organe de contrôle | 85 membres actuellement

Peut devenir membre toute personne physique ou morale qui partage et soutient les objectifs de l'association. Chaque demande d'adhésion est préalablement validée par le Conseil d'administration. Quitus de gestion au Conseil d'administration.

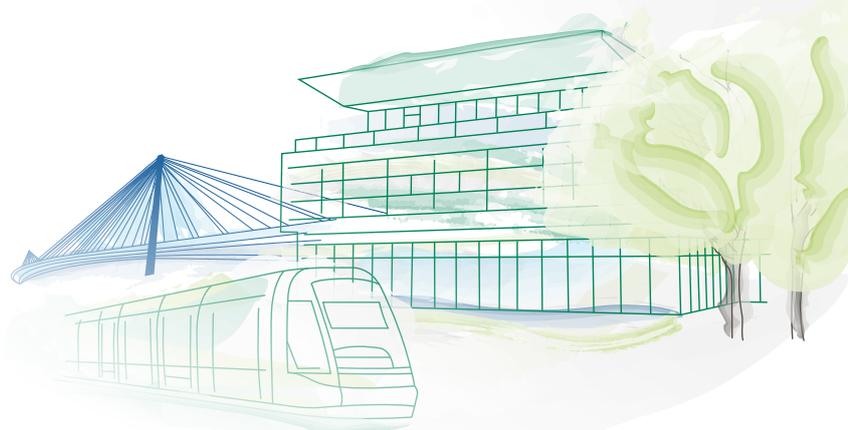
### Organe exécutif | 21 membres maximum

Il est composé de 21 membres maximum dont 1 Président et 1 Vice-Président. Pour assurer la parité franco-allemande, il devrait y avoir autant de membres de nationalités française qu'allemande. Peuvent être représentés : les partenaires publics financiers, les membres des parlements français, allemands et européens, les fédérations, associations, organisations etc. Ses missions :

- + Adopte les rapports d'activités et financiers, le budget prévisionnel et le programme de travail
- + nomme le Directeur Général et son adjoint ainsi que l'auditeur des comptes
- + définit les orientations stratégiques et choisit les thématiques prioritaires
- + décide de l'adhésion et de l'exclusion des membres
- + établit la liste des candidats du Conseil d'administration
- + crée des groupes de travail thématiques.

### Organe opérationnel | 2 co-directeurs possibles

Il assure seul la représentation judiciaire et extrajudiciaire de l'association. Il a pour mission de gérer, conclure et exécuter les contrats. Il est également chargé de la gestion financière et du personnel.



## CONSEIL D'ADMINISTRATION 2020



### Vincent Thiébaud

**Président**

Député du Bas-Rhin



### Frank Scherer

**Vice-Président**

Landrat de l'Ortenaukreis | Président de l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau



### Jeanne Barseghian

Maire de Strasbourg et  
1<sup>ère</sup> vice-Présidente de l'Eurométropole  
de Strasbourg



### Catherine Trautmann

Conseillère municipale et  
eurométropolitaine de Strasbourg



### Konrad Epple

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



### Ulrike von der Lühé

Directrice générale de la Verbraucherzentrale  
de Rhénanie Palatinat



### Dr. Johannes Fechner

Député du Bundestag, Porte-parole  
SPD pour le droit et la protection des  
consommateurs



### Huguette Zeller

Membre du Conseil régional Grand Est  
Commission relations internationales  
et transfrontalières



### Anne Sander

Députée européenne

## 85 MEMBRES

au 31.12.2020

### 21 membres institutionnels

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.

### + 64 membres individuels

## L'ÉQUIPE FRANCO-ALLEMANDE



## COMPTES DE RESULTAT

<b>TOTAL PRODUITS</b>	
Ressources propres	8 940,9 €
Subventions de fonctionnement	253 200 €
Subventions de projet	2 538 126,15 €
<b>Total</b>	<b>2 800 267,05 €</b>
<b>TOTAL CHARGES</b>	
Frais de personnel	2 404 737,62 €
Dotations aux amortissements	40 520,24 €
Frais de fonctionnement	352 559,43 €
Intérêts	-362,87 €
<b>Total charges</b>	<b>2 797 454,42 €</b>
<b>RÉSULTAT DE L'EXERCICE</b>	<b>2 812,63 €</b>

### Mentions légales

Editeur : Centre Européen de la Consommation, Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl | Allemagne | Tel. : +49 (0) 7851.991 48-0 | Fax : +49 (0) 7851.991 48-11 | E-Mail : [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu) | Site internet : [www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu) | Impression : Wirmachen-Druck | Mühlbachstr. 7 | 71522 Backnang | Deutschland | Mise à jour : mars 2021

Ce rapport ne prétend pas être exhaustif mais vise à donner un aperçu des thématiques traitées. | Maquette : Susanne Haas, Sélène Tiriou | Rédaction : Elphège Tignel, Marie-Alix Dadillon | Crédits photos : Page 8, 11, 12 Illustration laptop - *Designed by Graphictwister, Freepik.com* · Page 9 Illustration brochure fermée - *Designed by Freepik, Freepik.com* · Page 9 Illustration brochure ouverte & tablet - *Designed by Qeaql-studio, Freepik.com* · Page 13 Brochure 15-years Report - *CEC Pay-Bas*

© Centre Européen de la Consommation | Registre des associations du Tribunal de Fribourg-en-Brisgau, numéro VR 370391; Directrice Générale : Martine Mérigeau

Ce rapport annuel est cofinancé par:

- le programme Consommateurs de l'Union européenne (2014-2020);  
 - Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg, Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz Rheinland-Pfalz, Région Grand Est, Eurométropole de Strasbourg, Collectivité européenne d'Alsace, Ortenaukreis, villes de Achern, Kehl, Lahr, Oberkirch et Offenburg;  
 - la DGCCRF.

Le contenu de ce rapport annuel représente uniquement le point de vue du Centre Européen de la Consommation qui en assume l'entière responsabilité. La Commission européenne, l'Agence exécutive pour les consommateurs, la santé, l'agriculture et l'alimentation (CHAFEA) ou tout autre service de l'Union européenne ne peuvent être tenus responsables des informations contenues dans ce rapport annuel, ni de l'utilisation qui en serait faite.



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

# Centre Européen de la Consommation

Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl | Allemagne  
Tel. +49 (0) 7851.991 48-0  
E-Mail : [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)  
Site internet : [www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)

Protection des  
consommateurs  
en Europe  
Centre Européen des Consommateurs France



ECC-Net



Cofinancé par  
l'Union européenne