



Communiqué de presse

Le 10 septembre 2019

La DGCCRF et le CEC France mobilisés pour garantir le droit pour les consommateurs d'utiliser au quotidien un compte bancaire européen

Depuis le 5 août 2014 et la mise en place de l'Espace Unique de Paiement en euros (ou SEPA), les consommateurs français ont la possibilité d'effectuer des virements ou des prélèvements en euros sans que le créancier ne puisse exiger que le compte bancaire utilisé à cet effet soit domicilié en France. En outre, la directive 2014/92/UE du 23 juillet 2014 permet à tout Européen d'ouvrir un compte dans l'établissement bancaire de son choix, même dans un autre pays de l'UE. Le règlement européen 2018/302 sur le géoblocage interdit enfin toute discrimination fondée sur la domiciliation bancaire.

Pourtant, le Centre Européen des Consommateurs (CEC) France et la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) sont régulièrement destinataires de plaintes de consommateurs faisant état du non-respect par certains professionnels de ces obligations.

Alerté par le CEC, la DGCCRF a réalisé des contrôles au cours de l'année 2018 afin de vérifier la conformité des pratiques des professionnels. Elle a par ailleurs [rappelé les règles applicables](#).

Saisie par une association de consommateurs autrichienne, la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) a rappelé cette possibilité offerte aux consommateurs dans un jugement publié le 5 septembre 2019.

Des centaines de réclamations reçues par le CEC France dans tous les secteurs

Téléphonie, énergie, assurance, mutuelle, commerce électronique, impôts et taxes, télépéage, services publics... Depuis 4 ans et la mise en place du SEPA, le CEC France reçoit des **centaines de réclamations de Français et de consommateurs européens** qui se voient refuser leurs coordonnées bancaires étrangères. **Tous les secteurs sont concernés** et les **raisons invoquées par les professionnels pour refuser un IBAN étranger sont**

multiples : système informatique ne permettant pas l'enregistrement de coordonnées bancaires étrangères, formulaire de prélèvement automatique pré-rempli avec un IBAN français, conditions générales de vente exigeant une domiciliation bancaire en France etc. **"Mais au regard du règlement 260/2012 visant à créer un espace commun de paiement aux pays de la zone euro, toutes ces raisons sont irrecevables"** rappelle Bianca Schulz, Responsable du CEC France.

Des décisions en Europe confirment l'illégalité de refuser les paiements transfrontaliers

Les consommateurs français ne sont pas les seuls concernés par le problème des paiements transfrontaliers. En Autriche, Belgique, Allemagne, Irlande, Lituanie, Luxembourg, Suède, Italie ou Espagne, de nombreux consommateurs se sont vu refuser le prélèvement de leurs factures sur des comptes étrangers. En avril 2019, [l'autorité de la concurrence italienne](#) a imposé une sanction administrative de 800.000 € à deux opérateurs italiens de téléphonie ne respectant pas le règlement SEPA. Et dans une affaire qui opposait devant la Cour de Justice de l'UE, **l'association de protection des consommateurs autrichienne**, VKI, à **l'entreprise ferroviaire allemande Deutsche Bahn AG**, [la Cour a confirmé le 5 septembre](#) que **"la possibilité de payer par prélèvement SEPA ne peut pas être subordonnée à une condition de domicile sur le territoire national"**.

Face à l'ampleur des réclamations reçues, le CEC France s'est tourné vers son partenaire français depuis 2010 dans la défense des intérêts collectifs des consommateurs : la DGCCRF.

Les actions de la DGCCRF

La DGCCRF a récemment **réalisé des contrôles** afin de s'assurer du respect par les professionnels des obligations issues du règlement 260/2012.

Les investigations réalisées 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 avaient déjà **pris des mesures afin de se mettre en conformité**. D'autres entreprises se sont engagées à **procéder aux ajustements nécessaires** dans des délais n'excédant pas, sauf exception, quelques mois.

Dans cette perspective, **les services de la DGCCRF réaliseront de nouveaux contrôles** afin de s'assurer de l'effectivité des mesures de mise en conformité prises.

Par ailleurs, la DGCCRF mène des **actions de communication** afin d'informer et de sensibiliser les consommateurs aux droits dont ils disposent.

Nous restons à votre disposition pour toute demande d'interview ou d'informations complémentaires.



Contact presse CEC France :

Elphège Tignel

tignel@cec-zev.eu

0049 7851 991 48 25

Contact presse DGCCRF :

DGCCRF, Relations Presse

communication@dgccrf.finances.gouv.fr

01 44 97 23 91

À propos du protocole de coopération entre le CEC France et la DGCCRF

Le **Centre Européen des Consommateurs (CEC) France** est l'interlocuteur des consommateurs français qui ont une **question sur leurs droits en Europe ou un litige avec professionnel européen**. Il est membre du réseau européen **ECC-Net** présent dans chaque pays de l'UE, en Islande et en Norvège. La **DGCCRF** est l'administration française en charge de la **protection économique des consommateurs**. Elle a pour objectif de fixer et de faire respecter les règles relatives à l'information du consommateur et à la loyauté des pratiques commerciales. Elle a été désignée **bureau de liaison unique pour la France** dans le cadre du réseau européen de coopération transfrontière entre autorités nationales (**CPC-Network**). Dans le cadre d'un **protocole de coopération signé en 2010**, le CEC France et la DGCCRF **s'échangent des informations sur les professionnels** français ou européens dont les pratiques sont **contraires au droit de la consommation**. Le CEC France transmet à la DGCCRF les plaintes transfrontalières révélant un manquement et une atteinte aux intérêts **collectifs** des consommateurs. La DGCCRF transmet au CEC France les plaintes transfrontalières **individuelles** des consommateurs.



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



[CEC France](https://www.youtube.com/CECFrance)

