

Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
www.cec-zev.eu



Rapport annuel 2014

Centre Européen de la Consommation

Protection des
consommateurs
en Europe



Mot du Président

Grâce à l'Europe, les consommateurs bénéficient de droits renforcés mais également de services gratuits pour les défendre en cas de litiges transfrontaliers. Le Centre Européen de la Consommation avec ses deux Centres Européens des Consommateurs (France et Allemagne), son service de médiation spécialisée dans le commerce électronique et ses nombreux projets régionaux innovants, participe activement à la protection des consommateurs en Europe. En 2014, plus de 78.000 consommateurs ont sollicité ses services, plus de 12.000 citoyens ont saisi son service juridique franco-allemand qui a pu donner satisfaction à 74 % d'entre eux. Cet excellent résultat qui traduit la qualité du travail du CEC est également visible à travers le nombre de visiteurs sur ses sites Internet : plus de 2,8 millions en 2014. Afin de répondre encore plus efficacement au besoin d'informations des citoyens européens, le CEC envisage en 2015 l'évolution de ses sites en prenant en compte les nouveaux modes de connexion (tablettes / Smartphones). C'est d'ailleurs ce que l'association a déjà commencé à réaliser en 2014 avec le développement de l'application mobile d'informations sur les droits des voyageurs en Europe, doté d'un outil de traduction dans 25 langues européennes : « ECC-Net : Travel ». Outre les milliers

de consommateurs européens déjà séduits par cette application gratuite, l'ex-Commissaire européen en charge de la politique des consommateurs, Neven Mimica, a tenu à faire le déplacement au Parlement européen à Strasbourg le 2 juillet 2014, pour participer à son lancement officiel et à sa présentation à la presse.

En 2014, le CEC a vu son Conseil d'administration renforcé par l'élection de deux personnalités politiques françaises : Robert Rochefort, Député européen et Catherine Trautmann, Vice-Présidente de l'Eurométropole de Strasbourg. Leur soutien et leur engagement est une reconnaissance de l'excellent travail du CEC. L'association a également eu le plaisir d'accueillir de nombreuses personnalités politiques mais également des acteurs majeurs de la consommation en France comme en Allemagne tels que Fabienne Chol, Directrice Générale de l'Institut national de la Consommation et Klaus Müller, Directeur Général de la Fédération allemande des organismes de consommateurs (VZBV) lors de son Assemblée générale. Les projets menés par le CEC ont connu en 2014 des succès sans précédent. Avec 123 interventions scolaires bilingues, plus de 4300 élèves français et allemands rencontrés depuis janvier

2013, le projet franco-allemand d'éducation à la consommation « Jeunes consommateurs dans le Rhin Supérieur » est un bel exemple de cette réussite en région frontalière. Quant au Médiateur du commerce électronique (« der Online-Schlichter »), il a connu une augmentation de son activité de plus de 30 % et un élargissement de son champ d'action à l'échelle nationale a été envisagé dans le contrat de coalition du gouvernement allemand. Il fait figure de modèle pour les futurs organes extrajudiciaires qui devront être créés en Europe d'ici l'été 2015. 2015 marquera également les 10 ans du réseau des Centres Européens des Consommateurs dont les deux plus actifs en Europe sont regroupés à Kehl, au sein du CEC.

Le Centre Européen de la Consommation s'engage depuis 22 ans au développement d'une Europe des consommateurs et à rendre plus visibles les aspects positifs de l'Europe au profit de ses citoyens. Il est devenu un acteur important de la scène consumériste européenne et poursuivra en 2015, grâce à ses partenaires, ses missions au service des consommateurs européens.



Dr. Andreas Schwab,
Député européen
Président du Centre Européen de la Consommation

01 L'année 2014

- 4-5 • Présentation du Centre Européen de la Consommation par Martine Mérigeau
- 6-7 • Chiffres 2014
- 8-9 • Temps forts 2014

02 Informer les consommateurs

- 10-12 • Nos outils de communication
- 13 • Nos actions d'information
- 14 • Point de contact allemand pour le commerce électronique

03 Conseiller et aider à la résolution des litiges

- 16-17 • Le Centre Européen de la Consommation : aide aux consommateurs sur des problèmes spécifiques à la région frontalière
- 18-19 • Le Centre Européen des Consommateurs France
- 20-21 • Le Centre Européen des Consommateurs Allemagne
- 22-23 • Le Médiateur du commerce électronique allemand

04 Promouvoir la médiation

- 24-26 • Rencontres et coopération avec des médiateurs nationaux
- 27 • Conférences & réunions

05 Observer le marché européen et relayer ses dysfonctionnements

- 28-31 • Etudes réalisées en 2014 par le Centre Européen de la Consommation, les CEC France et Allemagne et le réseau ECC-Net

06 Actions et projets régionaux

- 33 • Jeunes consommateurs dans le Rhin Supérieur
- 34 • Guide des services transfrontaliers
- 35 • Permanences immobilières
- 36 • Projet IT2Rhine 2020 E-Commerce

07 Administration

- 36-37 • Conseil d'administration et budget
- 38 • L'équipe franco-allemande
- 39 • Nos partenaires



Le Centre Européen de la Consommation

Association franco-allemande d'informations et de conseils aux consommateurs

Présenté par Martine Mériegeau Directrice Générale

Le Centre Européen de la Consommation est une association franco-allemande dynamique, spécialisée et efficace, qui fait ses preuves depuis 22 ans. Elle est la seule association en France et en Allemagne spécialisée dans l'information sur les droits des consommateurs européens et le règlement à l'amiable des litiges transfrontaliers. À la fois service de proximité dans une région frontalière, responsable de projets innovants et porteuse de missions européennes, le Centre de Kehl est devenu un acteur incontournable en matière de protection des consommateurs frontaliers et européens.

Choisi par la France et l'Allemagne pour exercer les missions de protection des consommateurs en Europe, le Centre de Kehl est la seule structure binationale du réseau européen des Centres Européens des Consommateurs présents dans chaque Etat membre de l'Union européenne (soit 28 Centres auxquels s'ajoutent l'Islande et la Norvège). Il est de loin le plus important d'Europe puisqu'à lui seul, il est impliqué dans près de 52 % de l'ensemble des litiges transfrontaliers recensés par le réseau des Centres Européens des Consommateurs, ECC-Net.

Avec le développement du e-commerce, le Centre Européen de la Consommation a mis en place dès 2009 le Médiateur du commerce électronique allemand qui connaît un succès grandissant. Financé en

2009 par le Ministère allemand de la consommation du Bade-Wurtemberg, ses compétences se sont fortement étendues en 5 ans grâce au soutien de cinq autres ministères régionaux et trois partenaires privés. L'accord politique de coalition du gouvernement allemand actuel prévoit d'autre part que le Médiateur du commerce électronique sera développé au niveau national.

Souhaitant participer au dynamisme d'une région qui s'est donnée l'ambition d'être un modèle de coopération transfrontalière européenne, le Centre Européen de la Consommation est également porteur de projets régionaux novateurs tels que le projet franco-allemand d'éducation à la consommation « Jeunes consom'acteurs dans le Rhin Supérieur », ou le guide des services transfrontaliers dans le Rhin Supérieur qui permet d'orienter les consommateurs et les citoyens vers le service qui pourra au mieux répondre à leurs questions survenues dans un contexte transfrontalier. Avec l'aide de ses partenaires, le Centre Européen de la Consommation poursuit ses objectifs : améliorer la vie quotidienne des consommateurs, protéger leurs intérêts tout en valorisant la région frontalière qui se doit d'être un exemple pour la mise en œuvre de la politique communautaire.

UNE ASSOCIATION
FRANCO-ALLEMANDE
AUX COMPÉTENCES
EUROPÉENNES

**Centre Européen
des Consommateurs France**
Informations et conseils aux consommateurs
français en litige avec un professionnel européen

**Centre Européen
des Consommateurs Allemagne**
Informations et conseils aux consommateurs
allemands en litige avec un professionnel européen

**Point de contact allemand pour le
commerce électronique**
Informations aux internautes et
cybermarchands allemands

**Médiateur
du commerce électronique allemand**
Règlement amiable des litiges avec un
cybermarchand allemand

**Point de contact pour les consommateurs
dans le cadre de la directive « services »**
Informations relatives à une prestation de services
dans l'Union européenne

Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
www.cec-zev.eu

Etudes régionales
Comparaisons de prix, rapports sur la santé
en région frontalière, étude franco-allemande
sur les prix des médicaments...

Permanences immobilières
gratuites et personnalisées
avec des experts de l'immobilier

**Conseils personnalisés
et gratuits
en cas de litige transfrontalier**
Achats de véhicules,
immobilier, soins transfrontaliers

**Observatoire du marché
européen**
et relais de ses dysfonctionnements
auprès des autorités européennes et nationales

Projets régionaux
Jeunes consom'acteurs dans le
Rhin Supérieur,
IT2Rhine. 2020 E-Commerce

UN SERVICE DE
PROXIMITÉ UNIQUE ET
SPÉCIALISÉ POUR LES
CONSUMMATEURS DE LA
RÉGION FRONTALIÈRE



Chiffres 2014

Site du Médiateur du commerce électronique allemand
www.online-schlichter.de

Site du point de contact allemand pour le commerce électronique
www.ecommerce-verbundstelle.de

Site du Centre Européen des Consommateurs Allemagne
www.eu-verbraucher.de

Site du Centre Européen des Consommateurs France
www.europe-consommateurs.eu

Site de l'association Centre Européen de la Consommation
www.cec-zev.eu

VISITEURS

sur les sites :

2.867.326

2013

2014



72 communiqués de presse

envoyés à la presse française et allemande



699 articles de presse

recensés dans les médias français et allemands



Plaintes transfrontalières

12.038



20% d'augmentation par rapport à 2013



74% : taux de satisfaction

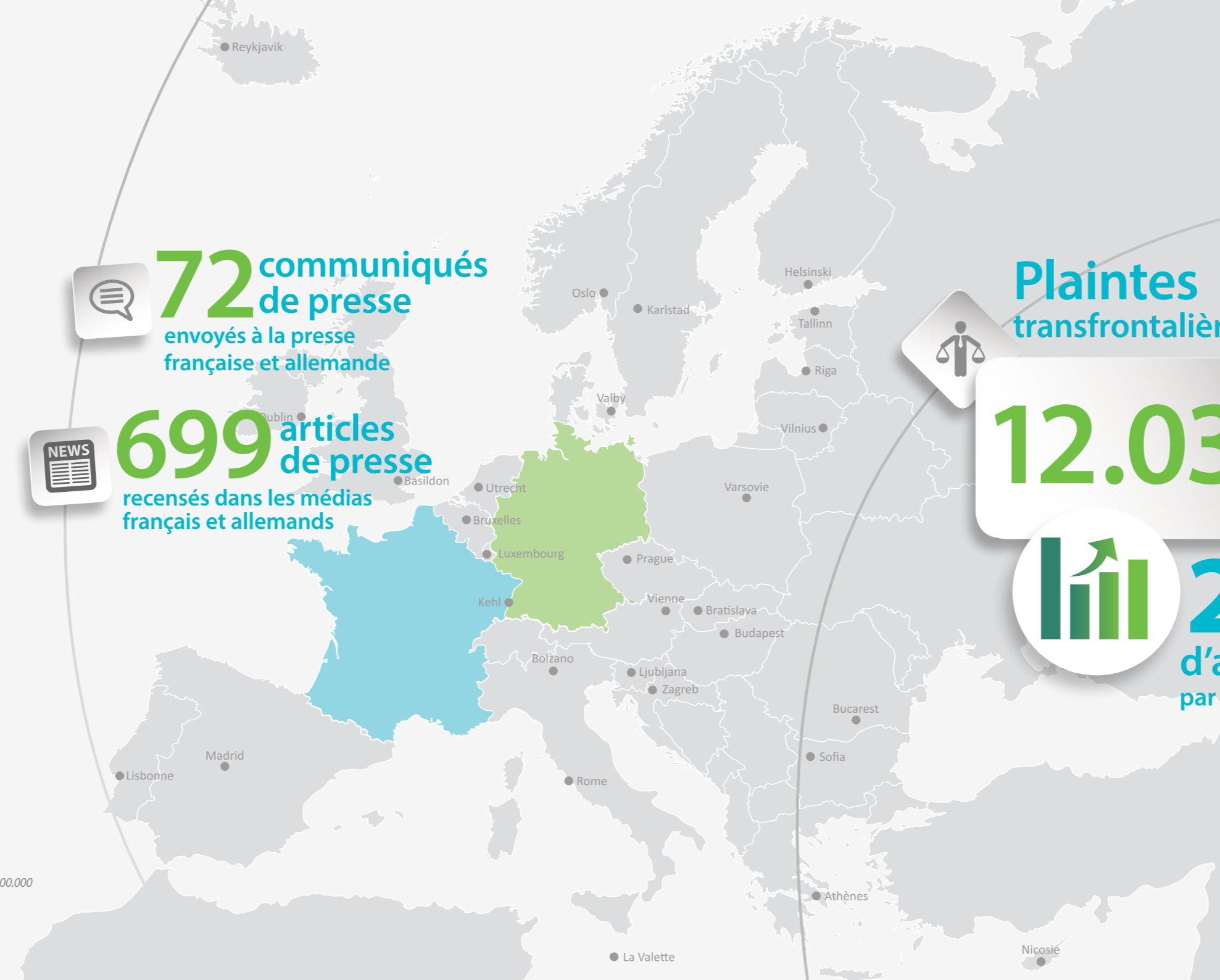


Sollicitations enregistrées

78.754



19% d'augmentation par rapport à 2013





22.01 Intervention scolaire au collège Galilée de Lingolsheim lors de la journée de coopération franco-allemande

2014

26.02 Réunion du groupe de travail au Ministère de la Justice et de la Consommation allemand sur la transposition de la directive 2013/11/UE

21.03 Réunion du groupe d'experts sur la mise en place de la plateforme européenne dans le cadre du règlement européen 524/2013

05.03 Audition du CEC France à Paris dans le cadre de la transposition de la directive 2013/11 sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

01.04 Sommet européen des consommateurs à Bruxelles



23.05 Journée d'action européenne à Stuttgart en présence du Ministre des Affaires européennes du Bade-Wurtemberg, Peter Friedrich



9-11.05 European Youth Event à Strasbourg

12.05 Visite de Thomas Marwein et Josha Frey, Députés du Bade-Wurtemberg

04.05 Journée portes ouvertes au Parlement européen de Strasbourg



25.06 Réunion du Comité de suivi du CEC (de g. à d.) : Michaël Schmidt, représentant de l'Eurométropole de Strasbourg, Toni Vetrano, Maire de Kehl, Martine Mérieau, Wolfgang Reimer, Directeur Général des services du Ministère de la Consommation du Bade-Wurtemberg et Frank Scherer, Landrat



Catherine Trautmann



Robert Rochefort

30.06 Nouveau soutien politique du Centre Européen de la Consommation

08.-09.07 Réunion des 30 Centres Européens des Consommateurs à l'occasion de la Présidence italienne de l'UE à Rome
12.07 Fête de l'Europe à Fribourg



01.08 Visite du Ministre de la Consommation du Bade-Wurtemberg, Alexander Bonde



15.09 Conseil d'administration et Assemblée générale du Centre Européen de la Consommation



13.10 Visite du Député du Bade-Wurtemberg, Dr. Friedrich Bullinger
22.10 Nomination de la nouvelle Commissaire européenne à la Justice et à la protection des consommateurs, Věra Jourová



22.10 Visite de la Présidente du Regierungspräsidium Bärbel Schäfer
30.10 Journée européenne de la justice à Münster, Allemagne



19.11 Visite du Secrétaire d'Etat parlementaire au Ministère fédéral de la Justice et de la Consommation, Ulrich Kelber et de la Députée allemande, porte-parole du SPD sur les questions de politique des consommateurs et membre du Conseil d'administration du Centre Européen de la Consommation, Elvira Drobinski-Weiß

11.12 Rencontre avec le Médiateur Tourisme et Voyage
16.12 Réunion de clôture du projet IT2Rhine
17.12 Rencontre avec le Médiateur SNCF
18.12 Réunion de travail entre le CEC et la DGCCRF, bureau de liaison unique en France du réseau CPC-Net

Le Député européen Robert Rochefort est élu Vice-président du CEC lors du Conseil d'administration du 30.06.2014. A ses côtés, Catherine Trautmann a également été élue membre du Conseil d'administration : deux hauts responsables politiques français s'engagent pour la protection des consommateurs. Ensemble, ils apportent leur longue expérience dans ce domaine aux côtés du Président, l'Eurodéputé allemand Andreas Schwab et la Députée allemande Elvira Drobinski-Weiß.

L'EUROPE à portée de main

Lettre mensuelle du
Centre Européen de la Consommation

EUROPA zum Anfassen

Monatlicher Infobrief des
Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V.



Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
www.cec-zev.eu



Informer les consommateurs

Informer les consommateurs sur leurs droits est une des missions principales du Centre Européen de la Consommation. Pour cela, le Centre Européen de la Consommation dispose d'outils de communication performants : sites Internet bilingues et quotidiennement mis à jour, comptes Twitter, chaîne Youtube, brochures et flyers d'informations et depuis 2014, une lettre mensuelle d'information et une application mobile. Ces outils permettent à l'association de présenter ses activités, ses missions ainsi que les droits dont disposent les consommateurs en Europe. Et le succès est au rendez-vous : **plus de 2,8 millions de visiteurs** recensés sur ses sites Internet, **78.754** sollicitations de consommateurs enregistrées en 2014 et **189** participations à des manifestations, conférences ou débats consacrés à différents thèmes de la consommation européenne en France, en Allemagne et en Europe. Le Centre Européen de la Consommation a également accueilli de nombreux Députés, professeurs, élèves et citoyens en 2014 : **plus de 30 groupes de visiteurs/consommateurs** sont venus au Centre Européen de la Consommation découvrir ses missions et ses services. Quant aux médias, **699 articles de presse et de reportages radiophoniques ou télévisés** ont été recensés en France et en Allemagne en 2014. Cette excellente résonance médiatique est la conséquence directe d'une communication active du CEC en 2014 : **72 communiqués de presse** adressés à la presse française et allemande, des centaines d'interviews données, une communication régulière avec plusieurs journalistes spécialisés...

En voyage en Europe ? Faites appliquer vos droits !

Bagages perdus, vol retardé, chambre d'hôtel sans vue sur la mer, voiture de location en panne... Les vacances peuvent très vite tourner au cauchemar. C'est pourquoi le Centre Européen des Consommateurs Allemagne, avec le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net), a développé une application gratuite pour tous les voyageurs en Europe :

« ECC-Net: Travel ».

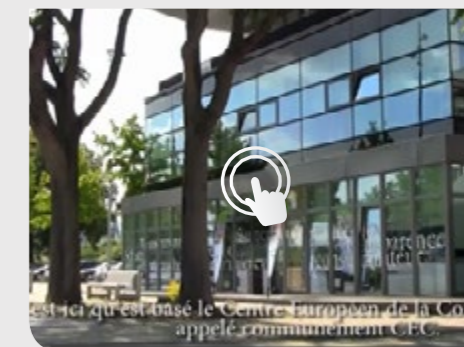


Disponible dans 25 langues, gratuite et fonctionnant off-line, l'application «ECC-Net: Travel» est un nouvel outil à la disposition des consommateurs européens pour connaître leurs droits dans 101 situations différentes lors d'un voyage en Europe. Elle contient toutes les informations utiles, les conseils pratiques ainsi que des phrases types pour exprimer les réclamations dans la langue du pays visité. De plus, cette application est un vrai répertoire de contacts utiles (ambassades...), de numéros d'urgence dans tous les pays de l'UE, mais aussi en Islande et en Norvège.

L'application « ECC-Net: Travel » a été lancée officiellement le 2 juillet 2014 au Parlement européen, en présence du Commissaire européen de l'époque en charge de la protection des consommateurs, Neven Mimica, d'Andreas Schwab, Député européen et Président du CEC et Robert Rochefort, Député européen et Vice-Président du CEC. Un « accessoire de voyage » indispensable à télécharger et à emporter dans ses valises, pour tous les utilisateurs de smartphones et tablettes sous Android, Apple et Windows Phone.



Lancement de l'application le 2 juillet 2014 au Parlement européen. De droite à gauche : Robert Rochefort, député européen et Vice-président du CEC, Andreas Schwab, député européen et Président du CEC, Neven Mimica, Commissaire européen en charge de la protection des consommateurs, Bernd Krieger, responsable du CEC Allemagne et Vanessa Gutenkunst, responsable du projet «ECC-Net: Travel» au CEC.



Des images plus que de longs discours

Afin de présenter l'association et ses services aux consommateurs, le Centre Européen de la Consommation a publié sa vidéo le 15 septembre 2014. À travers l'histoire de Monsieur Calvez, un consommateur en déboires avec l'administration française pour l'immatriculation de sa moto achetée en Allemagne, le film, réalisé entièrement par l'équipe communication du CEC, montre le travail efficace des 40 Français et Allemands de cette association et retrace l'histoire de cette institution franco-allemande fondée en 1993 lors de la mise en place du marché unique. Avec des interviews de Martine Mérieau, Directrice Générale depuis 22 ans, Andreas Schwab, Député européen et Président du CEC depuis 2012, et Neven Mimica, ex-Commissaire européen en charge de la politique des consommateurs, le CEC réussit en 4 minutes, à « peindre » efficacement son portrait.

Nos outils de communication



Le CEC dans les médias



Ralph Roggenbuck, juriste au CEC, lors de l'émission «Les Experts» sur France Bleu Alsace en août 2014



Interview de Felix Braun dans l'émission Kaffee oder Tee sur SWR en septembre 2014



Compte YouTube
www.youtube.com/user/EuroInfoVerbraucher



Compte Twitter
twitter.com/eccfrance



Site Internet
www.cec-zev.eu

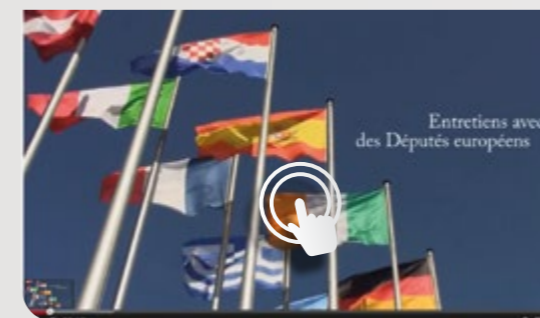
4 Mai – Journée portes ouvertes au Parlement européen

18 000 visiteurs, de nombreux élus régionaux et européens : la Journée portes ouvertes du Parlement européen à Strasbourg a été un franc succès. Le Centre Européen de la Consommation était, comme depuis de nombreuses années, présent sur le parvis du Parlement.

Outre les nombreuses rencontres avec des citoyens, l'équipe du CEC a pu échanger avec plusieurs élus européens et régionaux venus au Parlement ce jour-là. À la veille des élections européennes, le CEC a voulu connaître les attentes des citoyens envers l'Europe et a organisé un reportage vidéo lors de cette journée au Parlement. De nombreux Français

et Allemands ont exprimé leur souhait de plus de transparence sur la politique des consommateurs, une meilleure protection des données personnelles et des informations sur le Traité de libre-échange avec les Etats-Unis (TTIP). Si les citoyens interrogés se sont déclarés satisfaits du travail du Parlement, ils souhaitent plus d'efforts dans le domaine de

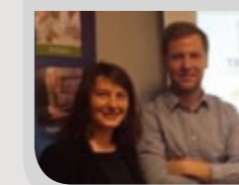
la protection des consommateurs. Exactement le travail que le CEC mène depuis plus de 20 ans avec beaucoup d'énergie et d'engagement ! La protection des consommateurs est et reste un thème très important pour les citoyens européens, un thème où l'Europe peut et doit prouver son efficacité.



Vidéo des entretiens avec le Président du CEC, Andreas Schwab, le Vice-Président du Parlement Rainer Wieland, Nathalie Griesbeck, Députée européenne et Catherine Trautmann, Vice-Présidente de l'Eurométropole de Strasbourg



Vidéo « Que pensent les citoyens de l'Europe ? »



Europe Business café

Le CEC France était invité au « Europe Business Café » de la CCI de Paris le 20 novembre pour expliquer aux professionnels présents les conséquences de la directive « droits des consommateurs » dans les contrats avec des consommateurs étrangers.

Formation des étudiants au droit européen de la consommation



Depuis 2007, le CEC France intervient en Master droit des affaires à l'Université de Besançon afin de présenter aux étudiants les actions du CEC et de les former en droit européen de la consommation. Camille Bertrand, juriste au CEC, a répondu le 3 novembre aux nombreuses questions des étudiants sur son travail quotidien d'information et de conseils aux consommateurs européens mais également sur les différents débouchés des études de droit.

European Youth Event



Plus de 5.000 jeunes européens rassemblés à Strasbourg en mai 2014 pour réfléchir ensemble à l'avenir de l'Europe ? Le rendez-vous était pris pour le Centre Européen de la Consommation ! Le European Youth Event organisé au Parlement européen de Strasbourg les 9, 10 et 11 mai 2014, a permis aux jeunes

de partager leurs idées, de définir les priorités pour l'Europe de demain et de découvrir plusieurs organisations européennes. L'équipe franco-allemande du Centre Européen de la Consommation, renforcée par 7 collègues européens des Centres Européens des Consommateurs de Belgique, Suède, Lettonie et Irlande, a rencontré un public international et très intéressé par ses actions en faveur des consommateurs et par le réseau des Centres Européens des Consommateurs, présent dans chaque pays de l'UE, ainsi qu'en Islande et en Norvège.



Point de contact allemand pour le commerce électronique

Depuis le 1er janvier 2003, le Point de contact allemand pour le commerce électronique est un des services du Centre Européen de la Consommation. Il informe les internautes et les cybermarchands allemands sur leurs droits et leurs obligations en matière de contrats conclus en ligne. Il a également pour missions de les renseigner sur les procédures de réclamation et d'assistance juridique existantes en la matière, en les orientant notamment vers les médiateurs compétents ou les Centres Européens des Consommateurs.

Quelles sont les obligations d'un professionnel qui commercialise ses produits sur Internet ? Quand un contrat est-il valablement conclu sur Internet ? Quels sont les moyens de recours des internautes en cas de litige ? Quelles sont les règles à respecter en matière de commerce électronique ? En 2014, le Point de contact allemand pour le commerce électronique a répondu à des demandes d'informations très variées portant par exemple sur les **modalités d'exercice du droit de rétractation**, les **mentions légales** obligatoires, les commandes sur des sites frauduleux, l'affichage du **prix**, la plus-value des **labels de qualité**, les sites de paiement sécurisés... En 2014, il a également reçu des réclamations liées à la « **Button-Lösung** », le « bouton de validation » qui oblige les cybermarchands allemands à afficher sur leur site de manière claire et transparente le prix à payer. De nombreux consommateurs se sont retrouvés piégés avec des abonnements payants sans avoir bénéficié d'une information claire sur leur obligation de paiement. La création en Allemagne en 2012 du « bouton de validation ».

Cette nouveauté en droit allemand s'inspire notamment du droit français qui prévoit qu'un contrat conclu sur Internet n'est valable que si le consommateur a validé sa commande via un « double clic ». Ce bouton est également une conséquence directe de la **directive « droits des consommateurs »** et a heureusement permis de lutter efficacement contre le phénomène des abonnements en ligne frauduleux. La transposition de la directive « droits des consommateurs » et les changements dans le domaine du commerce électronique ont suscité de nombreuses questions de consommateurs en 2014. Ces changements législatifs ont également intéressé les cybermarchands. L'information des professionnels sur leurs nouvelles obligations en matière de commerce électronique, présente le double avantage de permettre aux cybermarchands de vendre sur Internet en toute légalité et de prévenir les litiges de consommation. C'est pourquoi, afin d'informer le plus grand nombre de professionnels, le Point de contact allemand pour le commerce électronique a participé à des conférences organisées par les Chambres de Commerce et

d'Industrie pour expliquer la directive « droits des consommateurs » et son impact sur le commerce électronique transfrontalier. À Trèves, il a également participé à la conférence « À faire et à ne pas faire lors de la conception de sites Internet internationaux » pour rappeler aux professionnels français, luxembourgeois et allemands présents, les principes du droit international privé, ainsi que les obligations en matière de mentions légales, de validation des contrats en ligne et de déclaration de protection des données personnelles. La **nouvelle brochure d'information** publiée en 2014 sur l'achat en ligne présente les changements majeurs issus de la directive « droits des consommateurs » mais fournit également une vue d'ensemble des droits et des obligations en matière de commerce électronique.



Conseiller et aider à la résolution des litiges

Le Centre Européen de la Consommation conseille, assiste les consommateurs et tente de résoudre à l'amiable leurs litiges transfrontaliers de consommation. Trois services du Centre Européen de la Consommation assurent notamment ces missions : si le Médiateur du commerce électronique allemand est spécialisé dans la résolution amiable des litiges relatifs à des contrats conclus en ligne, les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne sont compétents dans tous les domaines de la consommation. Ils sont les interlocuteurs directs des consommateurs résidant en France et en Allemagne qui ont un litige de consommation avec un professionnel européen. Grâce à une coopération étroite entre ces services, 74 % des litiges transfrontaliers traités au Centre européen de la Consommation sont résolus à l'amiable.

Le Centre Européen de la Consommation est également un service de proximité pour les consommateurs français et allemands de la région frontalière. Il les conseille et les aide juridiquement sur des problèmes spécifiques de la région comme l'achat d'un véhicule ou le remboursement des soins de l'autre côté de la frontière. Toutes les actions du Centre Européen de la Consommation contribuent à renforcer la confiance des consommateurs dans le marché intérieur.

Les actions du Centre Européen de la Consommation pour les consommateurs de la région frontalière



Le Centre Européen de la Consommation aide et conseille juridiquement les consommateurs français et allemands de la région frontalière sur des problèmes spécifiques de la région. En 2014, il a enregistré de nombreuses réclamations liées à l'achat ou l'immatriculation d'un véhicule, ainsi que dans le domaine de la santé.

Santé

Une carte européenne d'assurance maladie plus accessible

Forts de leur succès lors de leur collaboration en matière d'immatriculation des véhicules achetés à l'étranger (voir page 17), le CEC et le Conseil Rhénan ont renouvelé leur coopération en matière de santé. Pour bénéficier de soins lors d'un séjour temporaire dans un autre État membre de l'Union européenne, le consommateur doit présenter sa carte européenne d'assurance maladie. Alors qu'en France, cette carte doit être demandée à la caisse d'assurance maladie et renouvelée chaque année, l'Allemagne a fait le choix d'établir la carte européenne d'assurance maladie au dos de la carte nationale de santé. Sur proposition du CEC et afin de faciliter les démarches des citoyens français mais aussi de réaliser des économies quant à la production et la gestion des cartes, le Conseil Rhénan a adopté une résolution en vue de la mise en place en France d'un système identique à celui adopté par l'Allemagne, comme par d'autres pays européens. Le Conseil Rhénan a aussi proposé que le CEC « puisse servir d'interface avec l'administration nationale pour permettre un règlement rapide de cette question ». Cette résolution a notamment été adressée aux Ministères de la Santé et des Affaires étrangères en France.

Passer une IRM en France ou en Allemagne : la directive santé est-elle malade ?

Suite à la transposition par les Etats membres de la directive 2011/24/UE sur les soins de santé en Europe, le CEC s'est intéressé aux difficultés rencontrées par les patients français concernant l'accès aux examens d'IRM (imagerie par résonance magnétique) en Allemagne. Le CEC considère que le régime français de l'autorisation préalable n'est plus adapté à la situation actuelle, caractérisée par une insuffisance en matière d'équipement de ce type. Des plaintes régulières font état de délais d'attente pouvant largement dépasser 45 jours du côté alsacien alors que le délai est de quelques jours de l'autre côté du Rhin à Kehl. La « directive santé », entrée en vigueur le 25.10.2013, n'a pas permis d'améliorer cette situation puisque la France a décidé de maintenir l'autorisation préalable aux examens d'IRM à l'étranger. Le CEC a argumenté sa position dans un rapport complet remis à des représentants de la Commission européenne, lors d'une rencontre à Bruxelles le 18.09.2014. En mai 2014, le CEC a également sollicité les services du Ministère de la Santé qui ne s'est pas encore positionné à ce jour. Le CEC suivra ce dossier avec intérêt en 2015.

Véhicule

Achats transfrontaliers de véhicules : les démarches d'immatriculation simplifiées

Non reconnaissance des contrôles techniques étrangers, absence de plaques temporaires valables dans les deux pays, procédures d'immatriculation longues et coûteuses... Les achats transfrontaliers de véhicules se transforment trop souvent en véritable parcours du combattant pour les consommateurs. Suite à une initiative conjointe du Centre Européen de la Consommation et de la Région Alsace, le Conseil Rhénan a adopté en juin 2013 une résolution qui a porté ses fruits : la France a modifié sa réglementation relative aux transferts de véhicules au sein de l'Union européenne. Depuis le 1^{er} mai 2014 les achats transfrontaliers de véhicules sont simplifiés sur plusieurs points.

Reconnaissance en France des contrôles techniques étrangers

Grâce aux efforts conjugués du Centre Européen de la Consommation, du Conseil Rhénan et du Conseil Régional d'Alsace, la France a modifié sa réglementation : depuis le 1^{er} mai 2014, il est possible d'immatriculer en France un véhicule acheté dans un pays de l'Union européenne (UE) en apportant la preuve d'un contrôle technique français « ou émanant d'un autre Etat membre de l'UE ». En complément, le Centre Européen de la Consommation soutient l'idée d'un rapport de contrôle technique standardisé permettant un traitement simplifié par tous les services d'immatriculation des Etats membres de l'Union européenne.

Les plaques provisoires WW désormais valables hors de France

Les plaques provisoires WW servent à immatriculer les véhicules en attente d'immatriculation définitive. Les autorités françaises limitaient la validité de ces plaques au seul territoire français. La synergie entre le Centre Européen de la Consommation, le Conseil Rhénan, le Conseil Régional d'Alsace et les représentants de la profession des garagistes a là encore permis d'apporter une solution concrète dans deux situations transfrontalières :

- Les consommateurs résidant en France et ayant recours aux plaques WW (dans l'attente d'obtenir leur immatriculation définitive) pourront circuler dans les autres pays européens (région frontalière, vacances...).
- Les consommateurs étrangers achetant un véhicule neuf en France (attention ! Les véhicules d'occasion ne sont pas concernés) pourront exporter le véhicule et rentrer dans leur pays avec leur certificat d'immatriculation WW obtenu en Préfecture. Avant ils devaient s'arrêter à la frontière !

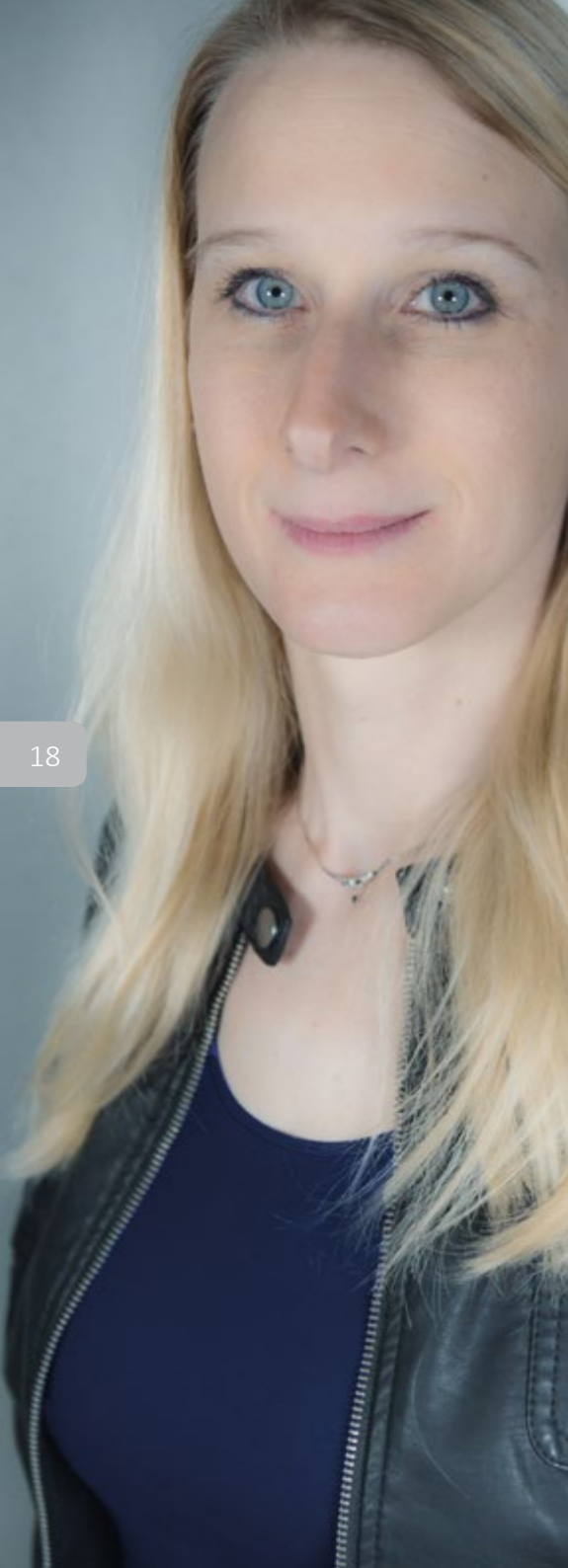
Le Centre Européen de la Consommation a salué ces changements dans la législation française et a également publié une prise de position sur une proposition de règlement destinée à simplifier les règles d'immatriculation des véhicules au sein de l'Union européenne. Le CEC a également mis à jour sa brochure d'information « Acheter un véhicule en Europe ».

Pas d'immatriculation sans preuve d'assurance automobile !

Bien que l'assurance automobile soit obligatoire, entre 370 000 et 740 000 véhicules circulent en France sans assurance. L'Allemagne propose un système qui a fait ses preuves : le véhicule ne peut être immatriculé que si le conducteur présente une preuve d'assurance. Pour immatriculer son véhicule, l'automobiliste doit obligatoirement présenter à la Kfz-Zulassungsstelle de son lieu de résidence, un numéro de dossier électronique remis par sa compagnie d'assurance qui prouve la souscription d'un contrat d'assurance. Les services d'immatriculation ont ainsi accès à toutes les informations sur le contrat d'assurance souscrit pour le véhicule à immatriculer et sont également informés en cas de défaut de paiement de l'assurance ou en cas de résiliation du contrat du véhicule immatriculé. Cette coopération entre les services d'immatriculation et les assurances allemandes renforce la responsabilisation de chaque personne et évite que les véhicules puissent être immatriculés, sans avoir été assurés.

Cette expérience allemande en matière d'assurance automobile pourrait être un bon exemple à suivre dans d'autres pays européens et en France notamment. La non-assurance coûte cher à tous les assurés français puisqu'ils participent au financement du Fonds de Garantie Automobile. Le Centre Européen de la Consommation a donc mobilisé les pouvoirs publics français et les institutions transfrontalières pour proposer un projet pilote dans la région franco-allemande.





Le Centre Européen des Consommateurs France

Interview de Bianca Schulz, Responsable du CEC France

Pourquoi le Centre Européen des Consommateurs France est-il en Allemagne, au sein de l'association franco-allemande, Centre Européen de la Consommation ?

BS : Le Centre Européen des Consommateurs France est implanté à Kehl en Allemagne dans les mêmes locaux que le Centre Européen des Consommateurs Allemagne, au sein du Centre Européen de la Consommation. En 2005, le centre de Kehl a en effet été choisi par la France et l'Allemagne pour exercer les missions de protection des consommateurs en Europe. Il est ainsi la seule structure binationale du réseau européen des Centres Européens des Consommateurs (réseau ECC-Net) créé par la Commission européenne en 2005 et cofinancé par les Etats membres. Le réseau ECC-Net comprend 30 centres nationaux répartis sur l'ensemble du territoire européen, ainsi qu'en Norvège et en Islande. **Les CEC France et Allemagne font partie des Centres les plus actifs car ils sont impliqués dans près de 52 % des litiges recensés au sein du réseau ECC-Net.** Par ailleurs, le Centre Européen des Consommateurs France a été nommé en 2009, point de contact dans le cadre de l'article 21 de la directive 2006/123/CE, dite directive « services » pour informer les consommateurs et les aider dans leur litige avec un prestataire de service européen.

Quel est le bilan 2014 du Centre Européen des Consommateurs France ?

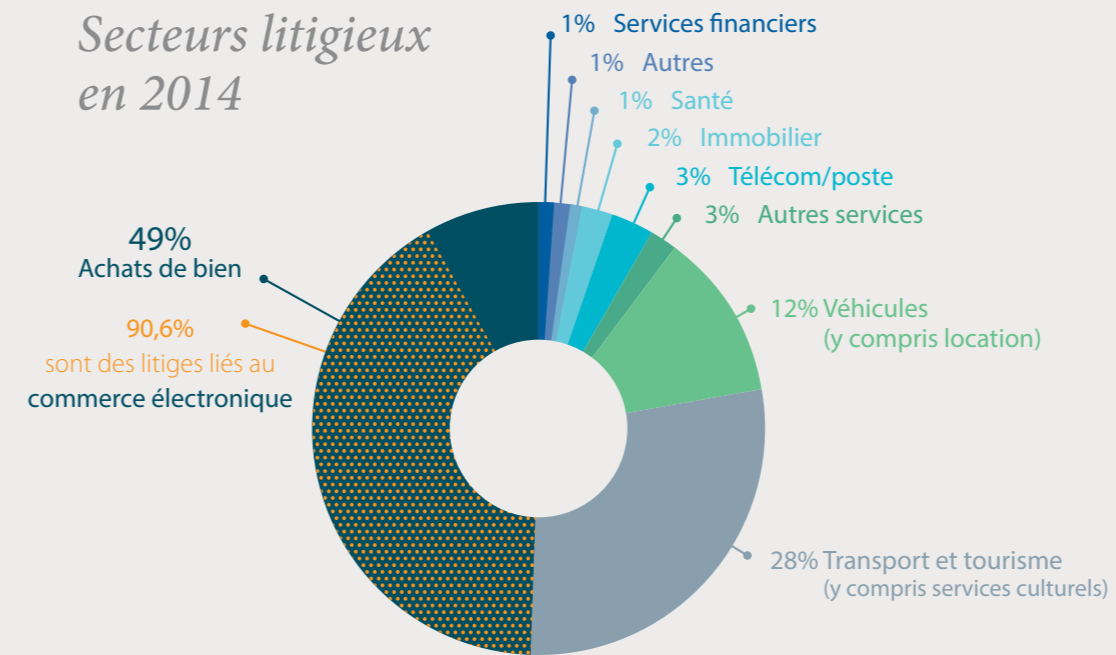
BS : Le Centre Européen des Consommateurs France, composé de 6 juristes trilingues, est l'interlocuteur direct des consommateurs résidant en France qui ont un litige avec un professionnel européen. Il est également compétent pour régler les litiges des consommateurs européens avec un professionnel français. En 2014, le CEC France a traité **4957 plaintes** transfrontalières, soit **30 % de plus qu'en 2013**. Le secteur le plus litigieux est l'achat de biens dont plus de **90 %** des contrats sont **conclus en ligne**. Les problèmes rencontrés par les consommateurs sont la non livraison ou la livraison partielle de leur commande (40 %), la non application de la garantie légale (22 %) ou la non prise en compte de leur demande de rétractation. L'autre secteur litigieux est le **tourisme/transports** qui représente 28 % de l'ensemble des litiges traités au CEC France, avec notamment les litiges liés aux droits des passagers aériens. Le CEC France a également été très sollicité sur les questions transfrontalières relatives à un **véhicule** (achat, immatriculation, location...) et mènera en 2015 une étude européenne sur ce thème.

Quelles sont les principales actions réalisées par le Centre Européen des Consommateurs France en 2014 ?

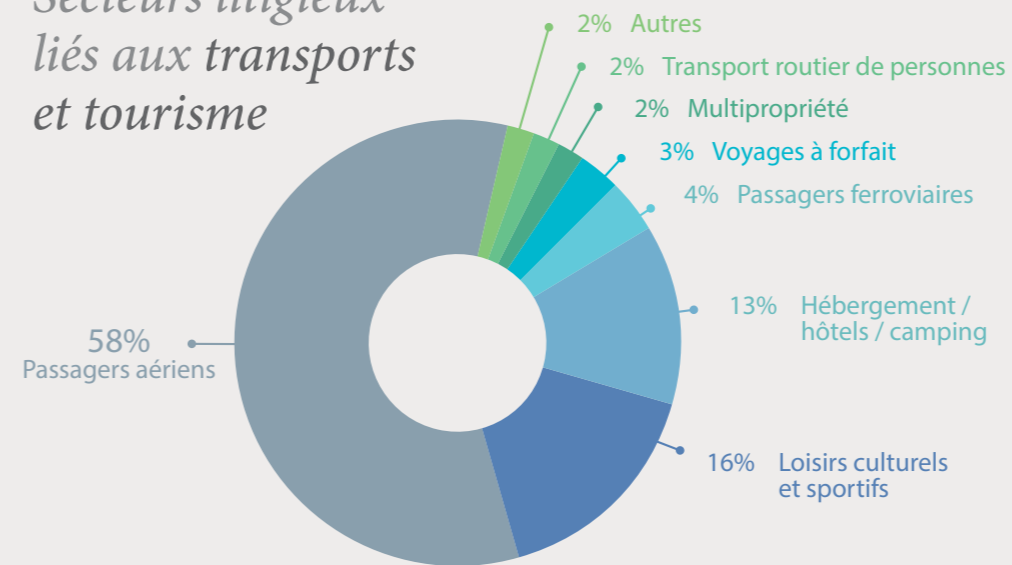
BS : Le Centre Européen des Consommateurs France s'est notamment intéressé cette année à la transposition de la directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs (entrée en vigueur le 13/12/2013) en droit français. Suite à l'adoption de la loi « consommation » du 17.03.2014, le CEC France a publié une étude comparative qui présente les nouvelles dispositions de la directive et les changements en droit français pour les ventes hors établissement et les ventes à distance (voir page 31). A l'approche de l'hiver, le Centre Européen des Consommateurs France a également publié une étude européenne et une carte interactive sur les équipements obligatoires pour circuler en période hivernale dans les 28 pays de l'Union européenne, en Islande ou en Norvège. Enfin, le CEC France était en 2014, à la tête d'un projet commun de tous les CEC du réseau, sur les garanties en Europe. Cette étude européenne dresse un bilan de l'application des garanties commerciales et légales dans les 28 pays de l'UE, en Islande et en Norvège et permet aux consommateurs de savoir si ces garanties valent vraiment le « coût ». Cette étude sera publiée au 1er trimestre 2015.



Secteurs litigieux en 2014



Secteurs litigieux liés aux transports et tourisme



Exemple de dossier traité :

Achat d'un véhicule d'occasion à l'étranger : vérifiez son état général avant de rentrer !

Monsieur F. consommateur français, achète un véhicule de marque BMW chez un professionnel allemand pour 27 665 EUR. Le certificat de conformité communautaire (COC), document indispensable pour pouvoir immatriculer son véhicule en France, ne lui est pas remis au moment de la vente. Sans nouvelle du vendeur, il décide de se rendre dans un garage BMW en France pour tenter d'obtenir le certificat de conformité communautaire ou une attestation d'identification du fabricant. Lors du contrôle du véhicule, le consommateur est informé que le véhicule a été

accidenté, que le numéro de châssis est incorrect et semble avoir été modifié de façon anormale. BMW France refuse donc de lui remettre un COC. Monsieur F. décide de demander conseils au CEC France. Suite aux démarches des juristes du CEC Allemagne auprès du professionnel, ce dernier organise le rapatriement du véhicule et accepte finalement de rembourser la totalité du prix d'achat. L'action entreprise par les CEC s'est donc révélée particulièrement efficace car si aucune solution amiable n'avait été trouvée, une expertise automobile en Allemagne suivie d'une action devant les juridictions allemandes auraient dû être intentées par le consommateur français.

Remerciements

Monsieur,

Nous tenons à vous exprimer nos plus vifs remerciements et notre gratitude pour vos démarches, votre réactivité et vos conseils, bref votre professionnalisme.

Ces remarques s'adressent évidemment aussi à votre collègue européen avec qui vous étiez en contact. L'existence de votre association est pleinement justifiée car elle permet probablement à beaucoup de consommateurs de régler à l'amiable des litiges transfrontaliers.

Cordialement.
N.F.



Le Centre Européen des Consommateurs Allemagne



Interview de Bernd Krieger Responsable du CEC Allemagne

Le CEC Allemagne a réalisé en 2014 de nombreux projets. Présentez-nous ces projets ainsi que leurs objectifs.

BK : En 2014, le CEC Allemagne a en effet mis l'accent sur la prévention des consommateurs avec pour objectifs de les informer de leurs droits et de leur permettre de les exercer. Nous avons par exemple mené un projet sur les procédures judiciaires européennes simplifiées qui peuvent être engagées en cas d'échec de la phase amiable dans un litige transfrontalier. En plus d'informations détaillées sur notre site Internet et la publication d'un flyer, nous avons créé un outil en ligne qui permet aux consommateurs de vérifier eux-mêmes la procédure judiciaire européenne la plus adaptée à leur litige. Le CEC Allemagne a également mené un projet sur le thème « déménager dans un autre pays de l'Union européenne ». Les citoyens européens sont de plus en plus mobiles en Europe, que ce soit au cours de leurs études ou pour des raisons professionnelles ou personnelles. Sur le site du CEC Allemagne mais également à travers une brochure d'informations, toutes les questions relatives aux contrats en cours comme le bail, les assurances, la voiture...sont abordées et donnent des réponses et conseils pratiques avant de quitter l'Allemagne. Un autre projet phare du CEC Allemagne en 2014 était l'étude sur le

marché européen de l'assurance qui fêtait ses 20 ans. L'étude montre malheureusement qu'il existe peu d'offres transfrontalières et qu'il est quasiment impossible de conclure un contrat d'assurance dans un autre pays que son pays de résidence (voir page 30).

Quel est le bilan du CEC Allemagne en 2014 ?

BK : Le CEC Allemagne est l'interlocuteur direct des 80 millions de consommateurs résidant en Allemagne et qui ont un litige avec un professionnel européen. Le CEC Allemagne est également compétent pour aider les consommateurs européens en litige avec un professionnel allemand. En 2014, les 9 juristes trilingues du CEC ont traité **5230 plaintes transfrontalières, soit 23 % de plus qu'en 2013 ! L'achat de biens** est toujours le secteur le plus litigieux traité au CEC mais a connu toutefois une légère diminution par rapport à 2013. Les litiges liés au **tourisme** et aux **transports** sont toujours très nombreux et les plaintes relatives aux **télécommunications** ou aux **véhicules** sont en augmentation en 2014.

Comment expliquez-vous ce bilan ?

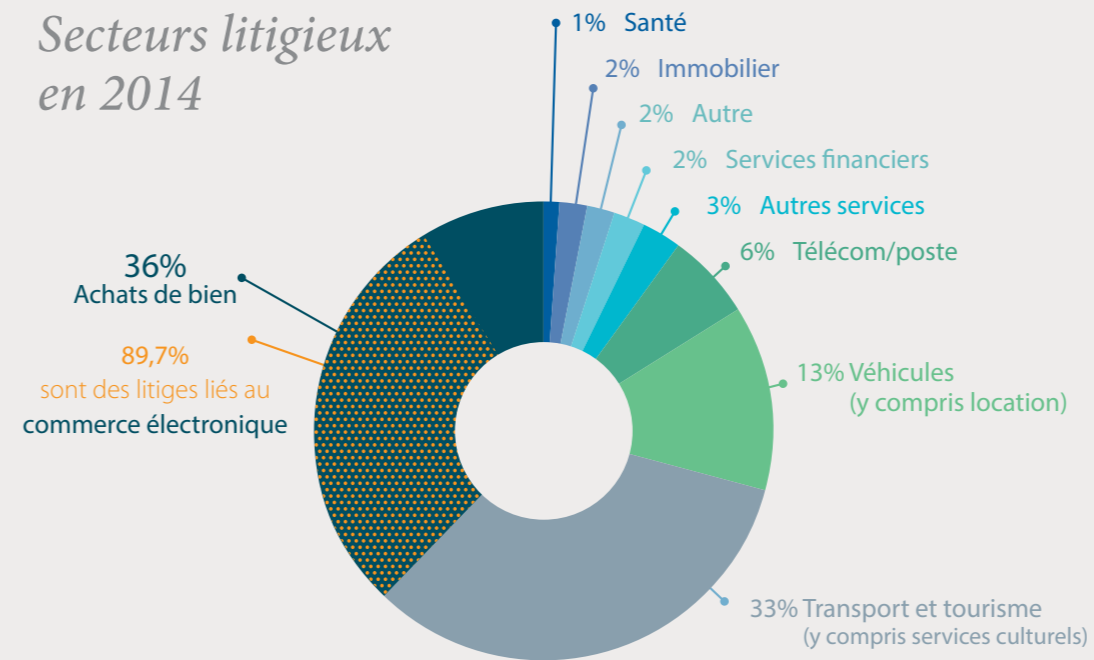
BK : Les consommateurs sont tout d'abord de plus en plus nombreux à profiter du marché intérieur et plus il y a de transactions en Europe, plus il

peut y avoir de litiges. Concernant la diminution des plaintes liées au commerce électronique, on assiste à une professionnalisation croissante du secteur qui devient de plus en plus sûr. Les consommateurs connaissent également de mieux en mieux leurs droits et savent aussi qu'ils peuvent s'adresser au CEC Allemagne en cas de litige transfrontalier.

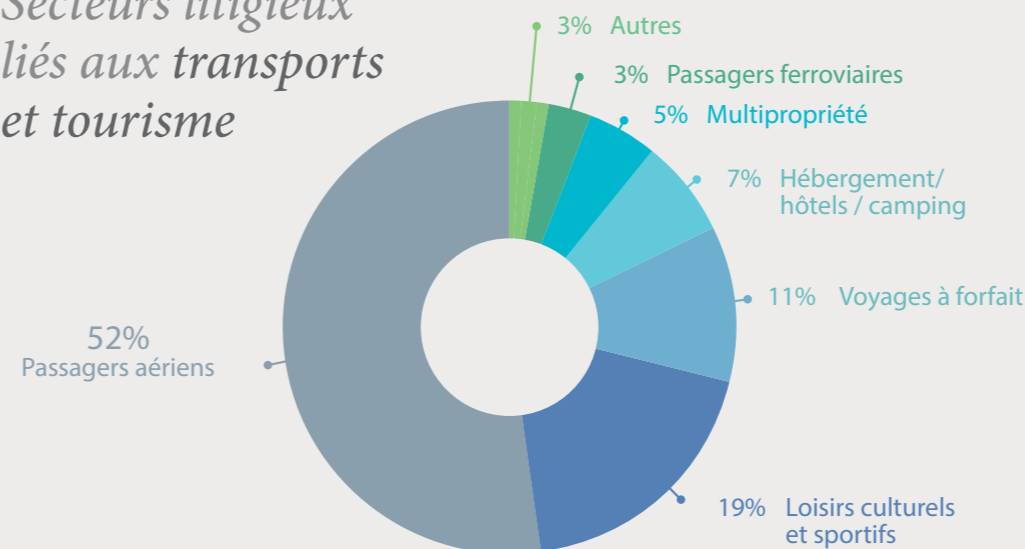
Quels sont les projets pour les années à venir ?

BK : Nous souhaitons être encore plus efficaces et perfectionner notamment notre gestion administrative des litiges. L'important pour nous est également de permettre aux consommateurs de faire eux-mêmes appliquer leurs droits. Pour cela, nous devons proposer des outils qui répondent à leurs besoins et qui s'adaptent également aux nouveaux modes de connexion (Smartphones/tablettes). C'est pourquoi notre site Internet va évoluer vers une version « responsive Design » avec un contenu propre à chaque résolution d'écran. Fort du succès de notre application « ECC-Net: Travel » réalisée en 2014, nous allons faire évoluer cet outil et développer en 2015 une nouvelle application sur le thème « en voiture à l'étranger ».

Secteurs litigieux en 2014



Secteurs litigieux liés aux transports et tourisme



Exemple de dossier traité :

Retard de vol – Un bon conseil qui peut rapporter gros

Une famille italienne réserve un voyage auprès d'une agence allemande. Les problèmes commencent dès le départ avec un vol retardé de plus de 4h40. Mais pas de quoi entamer la bonne humeur de la famille italienne, ravie de passer une semaine de vacances en Egypte. Mais le changement d'horaire du vol retour, avancé de 2 heures, fut plus dur à avaler car non seulement les vacances étaient écourtées mais le cours de plongée réservé « tombait littéralement à l'eau ». De retour en

Italie, la famille s'adresse au Centre Européen des Consommateurs Italie pour obtenir de l'agence un remboursement partiel du voyage. La famille évoque également les déboires au départ des vacances et apprend que le retard de vol subi leur donne droit à une indemnisation de 800 €, soit bien plus que le remboursement partiel espéré. Contacté par le CEC Italie, le CEC Allemagne transfère le dossier au Médiateur allemand des transports («SÖP») qui parvient à obtenir de l'agence allemande le versement des 800 €.

Remerciements

Madame, Monsieur,

Je vous informe que je viens d'être remboursé des 800 euros attendus. Je tiens à vous remercier, ainsi que vos collègues européens, de vos actions. Sans votre intervention, il m'aurait été très difficile d'obtenir le remboursement car le professionnel étant basé en Allemagne, nous ne parlons pas la même langue. Votre organisme a une vraie utilité pour le consommateur européen.

*Bien cordialement.
L.B*



www.eu-verbraucher.de



Le Médiateur du commerce électronique allemand

ONLINE-SCHLICHTER.DE

Interview de Felix Braun, Chef de projet, Responsable du projet Médiateur du commerce électronique allemand (« Online-Schlichter »)

Pourquoi un service de médiation spécialisé dans les litiges liés au commerce électronique au sein du Centre Européen de la Consommation ?

FB : Le Centre Européen de la Consommation a décidé en juin 2009 de développer le projet pilote « Médiateur du commerce électronique » (« Online-Schlichter») afin d'aider les consommateurs de la région dans la résolution amiable de leurs litiges relatifs à un contrat conclu en ligne. Dès le lancement du projet, le Ministère de la Consommation du Bade-Wurtemberg a soutenu le Médiateur du commerce électronique. Au vu des excellents résultats obtenus, d'autres « Länder » se sont joints à ce projet, tout comme des partenaires privés tels que le label « Trusted Shops », l'assurance protection juridique DEVK ou encore la Fédération nationale de la vente directe (Bundesverband Direktvertrieb). Le Médiateur du commerce électronique est à présent compétent pour près de 40 millions de consommateurs allemands dans les Länder du Bade-Wurtemberg, de la Hesse, de la Bavière, de Berlin, de Rhénanie-Palatinat et de Schleswig-Holstein depuis 2015. Grâce à la coopération étroite avec les Centres Européens des Consommateurs France et Alle-

magne, également implantés au sein de l'association Centre Européen de la Consommation, il intervient aussi en faveur des consommateurs français et européens qui ont un litige avec un cybermarchand allemand domicilié dans un des « Länder » mentionnés.

Quel est le bilan 2014 du Médiateur du commerce électronique ?

FB : Le Médiateur du commerce électronique, composé de 2 juristes à plein temps et d'un Chef de projet à temps partiel, a traité **1526 litiges en 2014**, qui dans **70 % des cas, ont pu être résolus à l'amiable en 45 jours en moyenne**. Suite à la refonte du site internet existant et son extension par de nouvelles fonctionnalités en 2013, la plateforme en ligne www.online-schlichter.de permet au Médiateur de traiter encore plus rapidement et efficacement les litiges liés au e-commerce.

Quelles sont les perspectives de ce projet dans les années à venir ?

FB : En respectant les critères de qualité de la Commission européenne dès les prémisses du projet, le Médiateur du commerce électronique fait figure d'exemple pour les futurs organes extrajudiciaires au sein de l'Union européenne. La directive 2013/11/UE, qui devra être transposée par tous les Etats membres de l'UE d'ici juillet 2015, vise la création d'un véritable « paysage de la médiation » dans tous les secteurs de la consommation pouvant agir de manière plus efficace en appliquant des standards communs, notamment dans le domaine du commerce électronique. Tout comme le règlement 524/2013, applicable à partir de janvier 2016, qui prévoit la mise en œuvre d'une plateforme européenne qui dirigera les consommateurs directement vers l'organisme compétent pour leur requête. Le succès du Médiateur du commerce électronique est tel que le nouveau gouvernement allemand a intégré la phrase suivante dans le contrat de coalition : « La directive européenne concernant le traitement de litiges à l'amiable est à mettre en œuvre en faveur des consommateurs et **le Médiateur du commerce électronique devrait être étendu au niveau national** ».

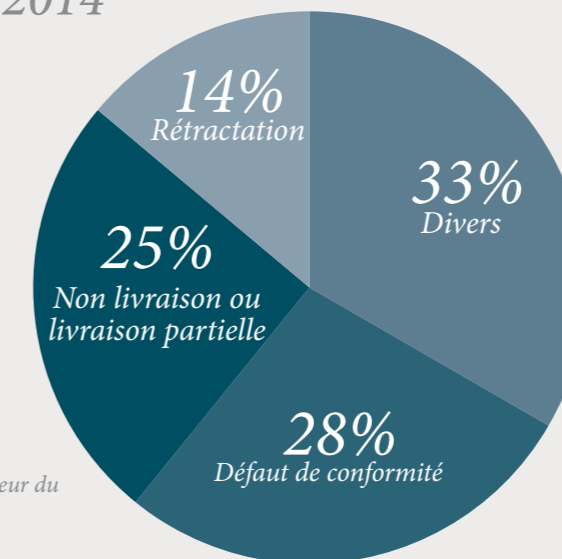


L'équipe du Médiateur du commerce électronique allemand : Andrea Klinder, Stefan Weiser et Felix Braun



www.online-schlichter.de, le site du Médiateur du commerce électronique allemand

Secteurs litigeux en 2014



Qui achète en ligne doit pouvoir réclamer ...en ligne !

Exemple de dossier traité :

Le Médiateur allemand au service des consommateurs français

Madame L., consommatrice française, commande un robot de cuisine en janvier 2014 auprès d'un cybermarchand allemand. Après cinq utilisations, l'appareil tombe en panne. En mars, le robot est envoyé en réparation. Quatre mois plus

tard, la consommatrice est toujours sans nouvelles de son appareil et demande le remboursement de sa commande au professionnel, sans succès. Ce n'est qu'après l'intervention du Médiateur du commerce électronique allemand que le cybermarchand allemand a finalement remboursé par virement bancaire la consommatrice française.

Remerciements

Bonjour,

J'ai bien reçu le remboursement de ma commande et je souhaitais vous remercier pour votre aide.

Vous nous avez redonné espoir. Nous serons plus vigilants à l'avenir.

Sincères salutations.
M.L.



Promouvoir la médiation

Pour résoudre un litige transfrontalier, la médiation est une solution efficace, rapide et bien moins onéreuse qu'une procédure judiciaire où la loi applicable et le tribunal compétent sont à déterminer au cas par cas. Le Centre Européen de la Consommation est depuis sa création engagé dans la promotion de la médiation en Europe. Ses services permettent déjà aux consommateurs français de bénéficier de l'expérience d'un médiateur européen compétent et inversement, aux consommateurs européens de pouvoir faire appel à un médiateur français. Pour optimiser le traitement des litiges transfrontaliers avec un médiateur, le Centre Européen de la Consommation a multiplié les rencontres avec les médiateurs nationaux en 2014 et a signé des conventions de coopération avec certains.

L'Europe aussi mise sur la médiation pour renforcer la confiance dans le marché européen. La directive qui vise à créer des organes extrajudiciaires de qualité pour tous les litiges de consommation devra être transposée dans les Etats membres mi-2015 et pour les litiges liés à un achat sur Internet, le règlement 524/2013 prévoit, à partir de 2016, la mise en place d'une plateforme européenne de règlement des litiges. Le Centre Européen de la Consommation à travers ses services Centre Européens des Consommateurs France et Allemagne et Médiateur du commerce électronique allemand, est très impliqué dans la mise en place de ces nouvelles mesures européennes : il apporte son expérience dans la création de la plateforme européenne et pourrait être nommé point de contact afin d'informer les consommateurs sur leurs droits et de les orienter vers l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges compétent.

Le CEC aux 15 ans de la médiation GDF-SUEZ

Dans le cadre de sa coopération avec les médiateurs français, le Centre Européen de la Consommation a été invité à participer le 21.10.2014, à la manifestation organisée par GDF-SUEZ pour célébrer les 15 ans de son service de Médiation. Le CEC, qui pratique au quotidien le règlement amiable des litiges de consommation en Europe, a pour mission de promouvoir et encourager la médiation en Europe. Pour cela, il informe régulièrement différents acteurs comme ses collègues européens, sur les systèmes de médiation existants en Europe comme par exemple les médiateurs d'entreprise en France.

Coopération avec le Médiateur Tourisme et Voyage

Une coopération fructueuse pour aider les voyageurs malchanceux

Un tiers des litiges transfrontaliers traités par le Centre Européen des Consommateurs France concerne le secteur du transport et du tourisme. En cas de litige opposant un consommateur européen avec une agence de voyages, un tour opérateur ou une compagnie aérienne française, le Centre Européen des Consommateurs France coopère depuis sa création en 2012, avec la Médiation Tourisme et Voyage. Non-assistance en cas de retard de vol, refus d'embarquement injustifié, hôtel avec vue sur la route et non sur la mer comme annoncé par l'agence de voyage, modification des dates ou des horaires de vols, inversion des nom et prénom sur la réservation,

appréciation des circonstances extraordinaires invoquées par la compagnie aérienne pour justifier l'annulation du vol... Après une première démarche infructueuse auprès du prestataire français, le CEC France transfère la réclamation du consommateur européen à la MTV qui engage alors une médiation avec l'agence de voyages, la compagnie aérienne ou le tour opérateur adhérent à sa charte de médiation. Inversement, pour les réclamations à l'encontre d'une compagnie aérienne, d'une agence de voyages ou d'un tour opérateur européen, la MTV oriente les consommateurs français vers le CEC France, l'interlocuteur des français qui ont un litige de consommation en Europe.

Un partenariat officiellement signé

Le 11.12.2014, le CEC France, qui soutient la création d'un médiateur du tourisme en France depuis 2010 où le volcan islandais avait bloqué l'ensemble du trafic aérien européen, et le MTV ont validé dans un protocole de coopération une procédure commune de traitement et de suivi des réclamations des voyageurs de part et d'autre des frontières en Europe.



L'équipe du CEC et de la MTV le 11.12.2014 à Kehl



Martine Mérigeau, Directrice du CEC et Jean-Pierre Teyssier, Médiateur Tourisme et Voyage lors de la signature du protocole

Coopération avec le médiateur SNCF

Pour résoudre les litiges des consommateurs européens avec la SNCF, le Centre Européen des Consommateurs France collabore depuis de nombreuses années avec le Médiateur SNCF. En 2014, Martine Mériegeau, Directrice Générale du CEC et Bernard Cieutat, Médiateur SNCF ont signé une convention de coopération dans laquelle les deux organismes s'engagent à renforcer leurs échanges d'informations et à optimiser le traitement des litiges transfrontaliers.

Dans le cadre de leur partenariat, l'équipe du Médiateur SNCF s'est rendue à Kehl le 16.12.2014 pour voir concrètement comment travaillent les juristes du CEC France et comment ils coopèrent avec leurs collègues européens. Cette rencontre fut également l'occasion pour la Médiation SNCF de

rencontrer et d'échanger avec le Médiateur du commerce électronique allemand, hébergé dans les mêmes locaux que le CEC France, et de connaître la procédure et les méthodes de travail du Médiateur des transports publics allemand («SÖP»), présenté par un juriste du CEC Allemagne.



Bianca Schulz (à gauche) et Camille Bertrand (à droite) du CEC France avec l'équipe de la médiation SNCF.

Coopération avec le Défenseur des droits sur les problèmes liés à la carte d'identité « made in France »

Depuis le 1er janvier 2014, la carte d'identité des citoyens français est valide 15 ans au lieu de 10 ans, mais la date de validité inscrite sur les cartes d'identité délivrées jusqu'au 31.12.2013 n'est pas modifiée. Problème : seule la date figurant au dos de la carte d'identité fait foi pour les autorités des pays étrangers et le personnel aéroportuaire notamment.

Le Centre Européen de la Consommation a reçu au 1er semestre 2014 une centaine de réclamations/demandes d'informations de la part de Français qui :

- soit ont subi des difficultés lors d'un voyage (refus d'embarquement...),
- soit craignent de ne pouvoir partir en vacances.

Mais tous les français ayant une carte d'identité avec une fin de validité jusqu'au 31.12.2023 sont concernés.



D'autre part, des expatriés français ont également contacté le CEC car leurs démarches avec une carte d'identité affichant une date de validité dépassée s'avèrent compliquées dans leur pays de résidence (location d'un logement, ouverture d'un compte bancaire, immatriculation d'un véhicule...). La réforme prévoyait une prolongation automatique de 5 ans. Les mairies ou préfectures refusaient donc le renouvellement anticipé des titres au motif que la carte arrivant à échéance est encore valable pendant 5 ans.

Les actions du Centre Européen de la Consommation

Le Centre Européen de la Consommation a dès le mois de mai, commencé à informer les consommateurs français sur les éventuels problèmes engendrés par la prolongation automatique des cartes d'identité françaises. Fin mai, il a pris contact avec le Ministre de l'Intérieur et le Défenseur des Droits pour les informer des incohérences de cette réforme et le préjudice qu'elle cause aux consommateurs. Il

a également contacté plusieurs députés et sénateurs français qui avaient interpellé le Gouvernement sur cette problématique et a été contacté par plusieurs administrations françaises qui témoignaient des problèmes concrets de cette réforme. Enfin, le Centre Européen de la Consommation a, avant les vacances d'été, pris contact avec la fédération professionnelle européenne des loueurs de véhicule pour les alerter.

Grâce aux actions coordonnées entre le Centre Européen de la Consommation et le Défenseur des droits, le Gouvernement français a pris position le 22.12.2014 : le renouvellement anticipé des titres est autorisé pour « les citoyens français qui voudraient voyager munis seulement d'une carte d'identité vers les pays où se posent des difficultés récurrentes ».

Tous les problèmes ne sont toutefois pas réglés puisque les Français en possession d'une carte « facialement » périmée, n'ont toujours pas la garantie de pouvoir voyager sereinement en Europe et ce, jusqu'en 2028 !



16ème congrès de la médiation à Berlin

Sous la direction du Prof. Dr. Greger, ancien juge à la Cour de cassation allemande et professeur spécialiste dans la résolution amiable des litiges, le 16ème congrès de la médiation était consacré à la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Felix Braun, Chef de projet du Médiateur du commerce électronique allemand, a animé un atelier sur les effets de cette directive pour les consommateurs qui a permis de mettre en avant les éléments nécessaires à la réussite de

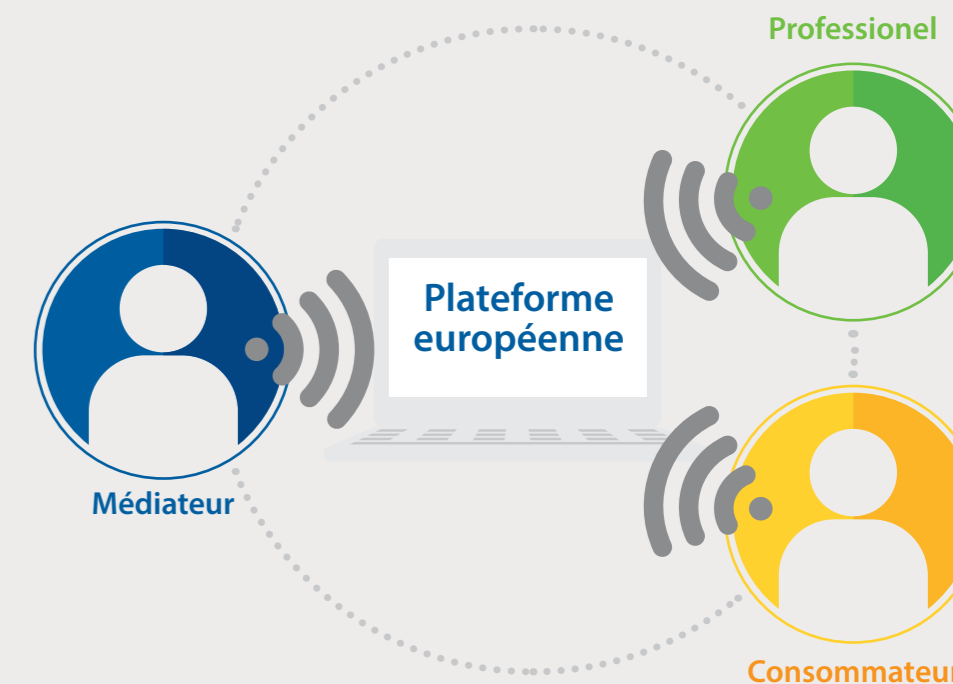
la mise en place des dispositifs de règlement amiable des litiges : rendre complémentaire les procédures judiciaires, la médiation et les services offerts par les associations de consommateurs ; assurer un service de qualité à travers le respect des critères de la directive et une formation spécifique des médiateurs pour les litiges de consommation, et permettre une meilleure acceptation de la médiation grâce à des communications ciblées et une présentation des bonnes pratiques à suivre.

Participation au groupe d'experts sur le règlement 524/2013

Pour la 3ème année consécutive, le Médiateur du commerce électronique a été nommé pour représenter l'Allemagne au sein du groupe d'experts de la Commission européenne sur la plateforme de règlement en ligne des litiges. Trois réunions ont eu lieu en 2014. La création de cette plateforme est l'objectif même du règlement 524/2013. Elle sera mise en ligne à l'échelle européenne et permettra aux consommateurs de toute l'Union européenne de trouver l'organisme compétent pour régler à l'amiable leurs litiges conclus en ligne. Les experts venus de toute l'Europe, en apportant leurs connaissances, leurs expériences et en exprimant leurs besoins à la Commis-

sion européenne, jouent un véritable rôle dans la conception et la mise en place de cet outil. Le Médiateur du commerce électronique allemand a même participé en 2014 à un premier test en direct du projet de plateforme européenne.

L'expérience du Médiateur du commerce électronique mais également des Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne, est très appréciée au sein de ce groupe. Le Médiateur du commerce électronique allemand a d'ailleurs été reconduit dans cette fonction en 2015 avant la mise en ligne de la plateforme en 2016.

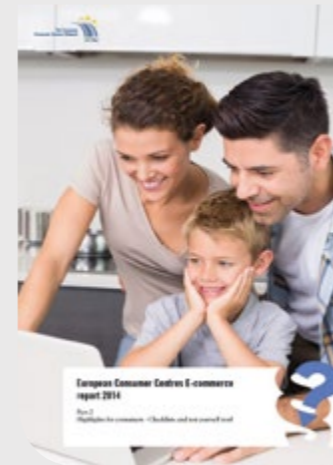




Observer le marché européen et relayer ses dysfonctionnements

Le Marché européen fonctionne-t-il bien ? Les études menées par le Centre Européen de la Consommation et ses Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne, permettent d'observer le marché et surtout de relayer ses dysfonctionnements auprès des instances nationales et européennes. En 2014, les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne se sont notamment intéressés à la transposition de la directive « droits des consommateurs » en droit national et au marché européen de l'assurance qui fêtait ses 20 ans. Quant au Centre Européen de la Consommation, il a mené une étude complète sur les systèmes en France et en Allemagne de protection des consommateurs pour présenter les acteurs en charge de faire respecter le droit de la consommation de part et d'autre du Rhin.

Le relais des plaintes des consommateurs et des dysfonctionnements du marché intérieur auprès des autorités nationales est également assuré lors des rencontres avec les bureaux uniques de liaison du réseau CPC en France et en Allemagne, qui ont lieu une à deux fois par an à Paris et à Berlin. Le Centre Européen de la Consommation a, pour rappel, signé en 2010 un protocole de coopération avec la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes, autorité compétente et bureau de liaison unique pour la France du réseau CPC, dans lequel les deux parties s'engagent à organiser des rencontres régulières pour faire le point sur les dossiers communs.



Etude du réseau des Centres Européens des Consommateurs

Rapport « E-commerce »

Le rapport publié le 25.11.2014 s'adresse à la fois aux professionnels et aux consommateurs. Dans une 1^{ère} partie, le rapport des CEC met à la disposition des professionnels un quiz et des « checklists », pour les informer des droits des consommateurs et de leurs obligations en matière de commerce électronique transfrontalier. La 2^{ème} partie est dédiée aux droits des consommateurs et a pour but de développer leur confiance dans le marché européen.

Consultez le rapport en anglais sur : www.europe-consommateurs.eu/en/publications/ecc-net-reports/

La protection des consommateurs en France et en Allemagne

Avec 65 millions de consommateurs d'un côté de la frontière et plus de 80 millions Outre-Rhin, la France et l'Allemagne sont incontestablement deux pays influents en matière de politique consumériste européenne. Mais comment la protection des consommateurs est-elle assurée en Allemagne et en France ? Quels sont les acteurs en charge de faire respecter le droit de la consommation de part et d'autre du Rhin ? Quels sont les missions et pouvoirs des organisations de consommateurs françaises et allemandes ?

A l'occasion de son Assemblée générale le 15.09.2014, le Centre Européen de la Consommation a présenté son étude sur les systèmes de protection des consommateurs en France et en Allemagne.



www.cec-zev.eu/fileadmin/user_upload/cec-zev/pdfs/Verein/la_protection_des_consommateurs_en_Allemagne.pdf



Fabienne Chol, Directrice Générale de l'Institut national de la Consommation (INC)

Klaus Müller, Directeur Général de la Fédération allemande des organisations de consommateurs (VZBV)

L'union fait la force des consommateurs

Lors de son Assemblée générale, le CEC a eu le plaisir d'accueillir deux invités d'honneur : Fabienne Chol, Directrice Générale de l'Institut national de la Consommation (INC) et Klaus Müller, Directeur Général de la Fédération allemande des organisations de consommateurs (VZBV). Ces deux importants organismes consommateurs au niveau national en France et en Allemagne ont présenté leurs idées pour renforcer leur coopération et celle avec le CEC. « L'avenir de la consommation est européenne »

a déclaré Klaus Müller, « et la VZBV a besoin d'observateurs pour connaître le fonctionnement et surtout les dysfonctionnements du marché européen ». Quant à l'INC, Fabienne Chol, sa Directrice, a expliqué qu'il souhaitait « élargir ses questions et ses outils à l'échelle européenne » car « les problèmes rencontrés par les consommateurs », que ce soit en matière de protection des données personnelles ou d'information sur les produits, « sont les mêmes partout en Europe ».

Etude sur le marché européen de l'assurance : les consommateurs peuvent-ils s'assurer dans un autre pays européen en 2014 ?

L'ouverture du marché de l'assurance en 1994 avait pour objectifs de simplifier la souscription de polices d'assurance à l'étranger pour les consommateurs et de permettre aux professionnels de l'assurance d'investir de nouveaux marchés. Vingt ans après, les consommateurs peuvent-ils réellement s'assurer dans un autre Etat membre ? L'étude réalisée par le Centre Européen des Consommateurs Allemagne, en coopération avec le CEC France, montre qu'il existe peu d'offres transfrontalières et qu'il est quasiment impossible de conclure un contrat d'assurance dans un autre pays que son pays de résidence.

Impossible de conclure un contrat d'assurance transfrontalier

Pour vérifier si le marché unique de l'assurance était devenu une réalité pour les consommateurs, les CEC ont vérifié dans quatre Etats membres de l'Union européenne (la France, l'Allemagne, l'Autriche et la Grande-Bretagne), si les six produits d'assurance sélectionnés (annulation voyage, responsabilité civile automobile, responsabilité civile privée, assurance individuelle accident, assurance habitation et assurance décès) pouvaient être souscrits en ligne par un consommateur domicilié dans un autre Etat membre que la compagnie d'assurance. Les résultats sont sans appel : 47 % des 144 contrats d'assurance testés, offrent une souscription en ligne mais dans seulement 9,7 % des cas, le consommateur peut effectivement y souscrire lorsqu'il est domicilié dans un autre pays que l'assureur. Il existe donc clairement des limites au marché unique de l'assurance. Au-delà des recherches effectuées sur Internet, un questionnaire a été envoyé à 567 compagnies d'assurance établies en France, en



Allemagne, en Autriche et en Grande-Bretagne pour savoir si un consommateur résidant dans un autre Etat membre pouvait souscrire auprès d'elles un contrat. Les (rares) réponses reçues montrent que l'offre transfrontalière est quasiment inexistante : sur les 567 questionnaires

envoyés, seuls 32 assureurs ont répondu. Et seuls 3 d'entre eux, soit 0,52 % des compagnies contactées, proposent une telle offre.

Le potentiel du marché européen de l'assurance encore largement sous exploité pour les consommateurs

Même si depuis 1994, les compagnies d'assurance ont la possibilité de proposer leurs produits à l'échelle européenne, le marché de l'assurance peine à dépasser les frontières. La possibilité de faire jouer la concurrence et de souscrire une assurance à l'étranger serait pourtant une plus-value importante pour les consommateurs, de par la diversification de l'offre qu'elle engendre. Une saine concurrence au sein d'un marché européen ouvert pourrait entraîner à terme une baisse des primes et un meilleur rapport qualité/prix des produits d'assurance. L'étude des CEC montre que le marché européen de l'assurance est loin d'exploiter l'intégralité de son potentiel économique, et ce malgré une demande grandissante des assurés notamment dans les régions frontalières.

Faut-il rendre obligatoire l'assurance catastrophes naturelles en Allemagne?

Les inondations de l'Elbe en 2013 et les 8 milliards d'Euros d'indemnisation payés par l'Etat (Bund et Länder) ont ravivé un débat récurrent en Allemagne : faut-il rendre obligatoire l'assurance catastrophes naturelles? Contrairement à la France, où une telle obligation d'assurance existe et où 98 % des maisons et appartements sont assurés contre le risque de catastrophes naturelles (inondations, tremblements de terre, sécheresses, coulées de boue etc.), seules 32 % des habitations sont assurées en Allemagne.

En mars 2014, le gouvernement allemand a chargé un groupe de travail regroupant des experts des Ministères de la Justice (Ministère fédéral et des régions) de réfléchir à cette problématique et de rédiger un rapport pour la fin de l'année. Dans le cadre de ses réflexions, ce groupe de travail a invité le Centre Européen de la Consommation et ainsi contribué au débat national. L'idée défendue par le CEC est celle d'un système solidaire et responsabilisant, qui prévoit la mutualisation des risques tout en encourageant les mesures de préventions collectives et individuelles, permettant ainsi une défense pérenne des intérêts des consommateurs allemands.

La loi « consommation » vue d'Europe : étude comparative du Centre Européen des Consommateurs France

La directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs visant à accroître la protection des consommateurs dans l'Union européenne est entrée en vigueur le 13.12.2013. En France, la loi « consommation » du 17.03.2014 a transposé cette directive en droit français. En renforçant les droits des consommateurs dans divers domaines de la consommation (achat sur Internet, résiliation des contrats d'assurance, action de groupe...), la France est allée bien au-delà des secteurs de la directive. Quelles sont les nouvelles dispositions de la directive ? Quels sont les changements en droit français ?

Le Centre Européen des Consommateurs France a publié en 2014 une étude présentant les principales dispositions prévues dans la directive et dans la loi « consommation » pour les ventes hors établissement et les ventes à distance. Exemples des nouveaux droits créés pour les consommateurs par ces textes :



- **14 jours pour changer d'avis**
Pour tout achat à distance ou démarchage à domicile dans l'Union européenne, le délai de rétractation est harmonisé à 14 jours minimum. Le consommateur français bénéficiera donc de 14 jours au lieu de 7, pour renoncer à son achat effectué sur un site français ou européen.
- **14 jours pour renvoyer sa commande**
Si votre commande ne vous plaît pas, il suffit de renvoyer dans les 14 jours le formulaire de rétractation, disponible aussi sur le site du cybermarchand, ou d'exprimer clairement à votre vendeur votre volonté de vous rétracter. Vous disposez ensuite de 14 jours pour renvoyer votre commande, soit 28 jours au total. Attention toutefois aux exceptions : certains produits ou services ne bénéficient pas de ce droit de rétractation (bijou gravé, voyage, billets d'avion, concert...).

- **14 jours pour être remboursé**
En cas d'exercice du droit de rétractation, le délai de remboursement par le cybermarchand est plus court : 14 jours, au lieu de 30, à compter de la date à laquelle il est informé de votre volonté de revenir sur votre achat. Le professionnel peut toutefois différer le remboursement jusqu'à la réception des biens renvoyés ou d'une preuve de l'expédition.

- **0 cas pré-cochées**
Les cases pré-cochées pour des options ou des assurances payantes, sont interdites en France comme dans tous les pays de l'UE.
- Par ailleurs, la loi « consommation » a également établi un certain nombre de mesures ayant des répercussions sur le quotidien des consommateurs. Le CEC France les a répertoriées dans un document annexe à l'étude intitulé « les apports de la loi consommation ».

Retrouvez les rapports de la loi « consommation » et la comparaison entre la directive et les nouvelles règles en France sur le site du CEC.



Le Centre Européen des Consommateurs Allemagne a également travaillé sur la directive 2011/83/UE et a publié en 2014 un flyer d'informations sur les nouveaux droits des consommateurs en matière de vente à distance, démarchage à domicile et achats en magasin.





Actions et projets régionaux

Depuis de nombreuses années, le Centre Européen de la Consommation est porteur de nombreux projets régionaux innovants. Depuis 10 ans, l'association propose aux Français et Allemands de la région de s'entretenir gratuitement et personnellement avec des experts franco-allemands de l'immobilier compétents pour répondre à toutes leurs questions juridiques, fiscales, contractuelles ou relatives au droit des successions. Depuis 2 ans et demi, il mène un projet franco-allemand d'éducation à la consommation dédié aux élèves du Rhin Supérieur « Jeunes consommateurs ». Pendant 2 ans, il a participé au projet « IT2Rhine 2020 E-Commerce » chargé de développer le commerce en ligne transfrontalier dans le Rhin Supérieur. Enfin, en 2014, le Centre Européen de la Consommation a réalisé un guide des services transfrontaliers dans le Rhin Supérieur. Tous ces projets visent à améliorer la vie quotidienne des consommateurs tout en valorisant la région frontalière.



Ce projet est mené par une équipe franco-allemande : Christian Tiriou, Chef de projet, Elphège Tignel et Felix Neumann, chargés de mission français et allemand.

Depuis juillet 2012, le Centre Européen de la Consommation mène un projet Interreg IV dédié aux jeunes français et allemands de la région frontalière, intitulé « Jeunes consommateurs dans le Rhin Supérieur ». Avec 123 interventions bilingues et gratuites réalisées dans 50 établissements scolaires différents, 4315 élèves rencontrés depuis le 22 janvier 2013, date de lancement du projet, le succès est au rendez-vous.

Quels sont les objectifs de ce projet ?

Christian Tiriou : Les objectifs sont d'informer les jeunes dans les secteurs de la consommation qu'ils connaissent le mieux (téléphonie mobile, achats en ligne, voyages, etc.), les faire prendre conscience des risques liés à Internet, les sensibiliser à la citoyenneté écologique tout en les encourageant à apprendre la langue du voisin.

Quelles sont les actions réalisées dans le cadre de ce projet ?

Felix Neumann : Nous intervenons gratuitement dans les écoles françaises et allemandes du Rhin Supérieur, pendant une ou deux heures de classe. Nos interventions scolaires sont bilingues et interactives avec des animations

linguistiques et musicales, des quiz suivis d'échanges et de discussions avec les élèves. Nous nous adaptons toujours au niveau de langue des élèves et aux thèmes choisis par les professeurs. **En 2014, nous avons réalisé près de 65 interventions scolaires (25 en France et 40 en Allemagne) et rencontré 2273 élèves de 14 à 18 ans scolarisés dans le Rhin Supérieur.** Nous avons aussi organisé 2 jeux-concours sur notre site Internet et notre page Facebook afin de sensibiliser les jeunes au-delà des interventions scolaires et de favoriser la mobilité des jeunes à travers des prix à gagner dans le Rhin Supérieur (des entrées à Europapark, des tickets de concert, des billets de cinéma, des entrées gratuites

dans des parcs ou des musées en Allemagne comme en France). Les questions de nos jeux-concours sont toujours en lien avec les thèmes abordés lors de nos interventions.

Les jeunes sont-ils informés de leurs droits ?

Elphège Tignel : Les jeunes sont de plus en plus nombreux à acheter en ligne, voyager en Europe, mais paradoxalement ils ne connaissent pas leurs droits et n'ont pas pleinement conscience des risques et des pièges du numérique. Il faut donc attirer leur attention de manière ludique sur des sujets qui leur sont familiers, en leur donnant notamment des conseils pratiques. C'est ce que nous faisons à travers nos interventions mais également à travers notre site Internet (www.weareconsumers.eu). Ce site permet aux jeunes de tester leurs connaissances sur des thèmes qu'ils pensent bien connaître : le téléphone portable, les voyages et le shopping. Il leur donne également des conseils pour devenir des consommateurs et les informe de leurs droits dans des situations de la vie de tous les

jours : commande sur Internet non livrée, retard d'avion, téléchargement de musique, téléphoner ou surfer sur Internet à l'étranger depuis son smartphone... Les « jeunes consommateurs » ont également un compte Facebook sur lequel sont postées plusieurs fois par semaine des informations sur la consommation française, allemande ou européenne, les nouveautés du projet, les photos des interventions... Cet outil de communication « jeune » nous permet d'informer et de sensibiliser les jeunes français et allemands sur leurs droits de consommateurs.

Informations sur le projet :

Projet Interreg IV Rhin Supérieur cofinancé par l'Union européenne, le Ministère de la Culture, de la jeunesse et des sports du Bade-Wurtemberg, le Ministère de la Consommation du Bade-Wurtemberg, l'Office franco-allemand pour la jeunesse, l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau et le CEC. Il est réalisé en collaboration avec l'Académie de Strasbourg, l'Institut national de la Consommation et la Chambre de Consommation d'Alsace.



Le guide des services transfrontaliers du Centre Européen de la Consommation :

à chaque question, une réponse !

Faire des achats, travailler ou se faire soigner Outre-Rhin est le quotidien de nombreux frontaliers. Mais à qui s'adresser en cas de succession transfrontalière, de recherche d'emploi Outre-Rhin ou de questions relatives à sa retraite allemande ? Le Centre Européen de la Consommation a publié en 2014 un « guide des services transfrontaliers du Rhin Supérieur » destiné à orienter les Français et Allemands vers le service qui pourra au mieux répondre à leurs questions.

De l'orientation scolaire aux questions notariales, en passant par les questions de retraite et autres domaines, le Centre Européen de la Consommation regroupe dans son guide près de 80 adresses utiles dans le Rhin Supérieur.

Ce guide a été présenté le 25.06.2014, à l'occasion du Comité de suivi présidé par Wolfgang Reimer, « Ministerialdirektor », Directeur Général des services du Ministère de la Consommation du Bade-Wurtemberg qui a déclaré à cette occasion : « Le guide transfrontalier est un outil important pour les habitants de la région du Rhin Supérieur, un réel carnet d'adresses indispensable afin de mieux appréhender les frontières. Le CEC, à travers ce guide, prouve une nouvelle fois que son travail d'observation et d'information répond aux besoins des consommateurs de la région ».

Ce guide, réalisé grâce au soutien de nos partenaires français et allemands, poursuit notre objectif : rendre la vie plus facile aux citoyens de la région frontalière.



Présentation à la presse française et allemande du Guide des services transfrontaliers, lors du comité de suivi du CEC présidé par Wolfgang Reimer, Directeur Général des services du Ministère de la Consommation du Bade-Wurtemberg

Un projet immobilier de l'autre côté du Rhin?

Informations et conseils utiles au Centre Européen de la Consommation



Déménager Outre-Rhin ou acheter une résidence secondaire en Allemagne : warum nicht ! Mais avant de se lancer dans un projet immobilier transfrontalier, mieux vaut être informé des conséquences juridiques, fiscales et successorales. C'est pour répondre à toutes les questions des Français et des Allemands de la région frontalière que le Centre Européen de la Consommation organise chaque mois, depuis plus de 10 ans, des permanences gratuites avec des experts franco-allemands de l'immobilier.

Quelles sont les règles applicables en cas d'achat ou location d'un bien immobilier dans l'autre pays ? Quelles conséquences sur le paiement des impôts ? Des notaires et conseillers fiscaux français et allemands reçoivent

personnellement et gratuitement les consommateurs pour répondre à toutes leurs questions transfrontalières et leur donner des conseils personnalisés. En 2014, **129 consommateurs, 68 Français, 61 Allemands**, ont pris rendez-vous

au Centre Européen de la Consommation pour assister aux permanences immobilières. Si les Allemands se renseignent principalement sur l'achat, la gestion ou la revente d'une résidence secondaire qu'ils possèdent en France, les Français cherchent à s'installer durablement en Allemagne et s'interrogent alors sur les démarches à entreprendre et les conséquences d'un déménagement à l'étranger. En 2014, le Centre Européen de la Consommation a également mis à jour sa brochure « Achat d'un bien immobilier en Allemagne », téléchargeable gratuitement sur notre site internet.

www.cec-zev.eu/fr/nos-services/permanences-immobilières/



P. Jockers, Notaire allemand, Maître E. Gresser, Notaire français, Dr. K. Rohner, Conseiller fiscal allemand

Projet INTERREG IV IT2Rhine 2020 E-Commerce

Depuis son démarrage en juin 2012, le Centre Européen de la Consommation est partenaire du projet « IT2Rhine 2020 E-Commerce », porté par l'Association pour le Développement des Entreprises et des Compétences (ADEC). Ce projet a pour objectif de contribuer au développement du commerce en ligne transfrontalier dans la région du Rhin Supérieur. Le Centre Européen de la Consommation travaille plus particulièrement à un volet du projet consacré à la protection des consommateurs dans le cadre du commerce en ligne transfrontalier. En 2013, le Centre Européen de la Consommation a rédigé la

partie consommériste de l'étude menée et publiée dans le cadre du projet « IT2Rhine 2020 E-Commerce » qui cherchait à identifier les éléments indispensables à un e-commerce transfrontalier dynamique, ainsi que les obstacles empêchant encore actuellement son développement.

En 2014, le CEC a développé une rubrique consacrée au projet sur son site.

Cette rubrique donne des informations sur les objectifs du projet mais également des conseils utiles et des outils pratiques aux consommateurs pour défendre leurs



droits tels que des lettres types en français et en allemand en cas de commande non livrée ou de commande défectueuse.

Un guide sur les droits des consommateurs en cas d'achat en ligne transfrontalier a également été publié et est téléchargeable sur le site de l'association.

Le projet s'est terminé le 31.12.2014 et l'ensemble des partenaires de ce « cluster transfrontalier » du numérique se sont réunis à Strasbourg le 06.11.2014 pour tirer un bilan du projet et formuler des recommandations pour les consommateurs, e-marchands et prestataires TIC de la région frontalière.



Administration

Budget 2014 Compte de résultat

Total produits

Ressources propres	36.206,13 €
Subventions de fonctionnement	388.500,00 €
Subventions de projet	763.668,48 €
Commission européenne	866.285,88 €
Fonds européen de développement régional (FEDER)	45.557,44 €
Reprise sur provision	542,02 €
Remboursements sur projets	-2.613,79 €
Total	2.098.146,16 €

Total charges

Frais de personnel	1.750.048,94 €
Frais de fonctionnement	333.374,33 €
Dotations aux amortissements	14.830,96 €
Total	2.098.254,23 €

Résultat de l'exercice -108,07 €



Conférence de clôture du projet IT2Rhine 2020 E-Commerce le 06.11.2014 à Strasbourg

Les membres du Conseil d'administration en 2014

Une gouvernance européenne, franco-allemande et une implication politique nationale et régionale.

En confiant la présidence du Conseil d'administration franco-allemand à deux Députés

européens, Andreas Schwab et Robert Rochefort, tout en élisant en son sein des administrateurs d'horizons politiques variés représentant les partenaires nationaux et régionaux de l'association et en garantissant des activités résolument tournées en

faveur du consommateur grâce à l'expertise des organisations consomméristes, les membres de l'association ont par ce choix opéré un partage des responsabilités associatives équilibrées et représentatives.



De gauche à droite : Michaël Schmidt, Toni Vetrano, Martine Mériegeau, Wolfgang Reimer et Frank Scherer

Les membres du comité de suivi en 2014

WOLFGANG REIMER,
Ministerialdirektor, Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg, « Vorsitzender/Président »

NAWEL RAFIK-ELMRINI,
Représentante du Président de la CUS, Ville et Communauté Urbaine de Strasbourg

PASCAL MANGIN,
Représentant du Président du Conseil Régional, Conseil Régional d'Alsace

MATTHIAS BRAUN,
Oberbürgermeister, Große Kreisstadt Oberkirch

WOLFGANG G. MÜLLER,
Oberbürgermeister Große Kreisstadt Lahr

KLAUS MUTTACH,
Oberbürgermeister, Große Kreisstadt Achern

FRANK SCHERER,
Landrat, Landratsamt Ortenaukreis

EDITH SCHREINER,
Oberbürgermeisterin, Große Kreisstadt Offenburg

TONI VETRANO,
Oberbürgermeister, Große Kreisstadt Kehl



Les membres du Conseil d'administration du Centre Européen de la Consommation : (de gauche à droite)

CATHERINE TRAUTMANN
Vice-Présidente de l'Eurométropole de Strasbourg

ELVIRA DROBINSKI-WEISS
Députée allemande au Bundestag, Porte-parole du groupe SPD pour la politique des consommateurs

RAINER STUMM
Avocat franco-allemand

MARIE-JOSÉ FIGNIER
Présidente de la Chambre de Consommation d'Alsace

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

DR. ANDREAS SCHWAB (Président),
Député européen, Membre de la Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs (IMCO) au Parlement européen

ULRIKE VON DER LÜHE
Directrice Générale de la Verbraucherzentrale de Rhénanie Palatinat

ROBERT ROCHEFORT (Vice-Président)
Député européen, Membre de la Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs (IMCO) au Parlement européen

MARTINE MÉRIGEAU
Directrice Générale du CEC

L' équipe franco-allemande

du CEC au 31.12.2014

DIRECTION

• **Martine Mérigeau**

Directrice Générale

• **Joachim Schulz**

Directeur adjoint

SECRETARIAT JURIDIQUE

• **Stefanie Geiser**

• **Andrea Koch**

• **Chantal Roehm**

• **Barbara Rossi**

SERVICE JURIDIQUE

• **Bernd Krieger**

Responsable, Centre Européen des Consommateurs Allemagne

• **Bianca Schulz**

Responsable, Centre Européen des Consommateurs France

PROJETS

• **Felix Braun**

Chef de projet

• **Christian Tiriou**

Chef de projet

• **Felix Neumann**

Chargé de mission (Projet jeunes)

• **Elphège Tignel**

Chargée de mission (Projet jeunes)

Nous tenons à remercier tous les stagiaires français et allemands qui ont contribué à l'accomplissement de nos missions en 2014 :

Fanny Delannoy, Marie-Elise Tournier, Laurent Syda, Sophie Amougou-Hirth, Sylvie Ramm, Albana Hyseni, Benedikt Quarthal, Katharina Ochs, Mario Ganz-Meyer, Florian Schleifer, Paul Zinell, Isabelle Magne de la Croix.

COMMUNICATION & MULTIMÉDIA

• **Oliver Bähr** • **Vanessa Gutenkunst** • **Sélène Holat**

• **Peter Koop** • **Kai Littmann** • **Cécile Lowet** • **Elphège Tignel**

ADMINISTRATION

• **Nadine Booms**

• **Claudia Brentini**

• **Jean-Claude Gunther**

• **Elisabeth Moran**

• **Barbara Tabiou-Mayer**



Rapport annuel 2014 Centre Européen de la Consommation

Publication : Centre Européen de la Consommation · Bahnhofplatz 3, 77694 Kehl · Allemagne

Registernummer VR Nr. 391, Vereinsregister des Amtsgerichts Kehl (Deutschland)

Directrice Générale : Martine Mérigeau

Conception, maquette : Cécile Lowet; rédaction : Elphège Tignel

© Centre Européen de la Consommation, Mars 2015

Crédit photos : © CEC (Couverture) · © BY 3.0 Megaphone audio tool free icon by Freepik in Interface (Couverture, p.10) · © freepik.com/vektoren-kostenlos/infografik-vektor-vorlage-kostenlos_711059 (Couverture, p.6) · © BY 3.0 Speech balloons with shadow free icon by lcomoon in Social (Couverture, p.24) · © BY 3.0 Human balanced scale of a businessman free icon by Freepik in People (Couverture, p.7, p.15) · © BY 3.0 Thumbs up hand symbol free icon by Dave Gandy in Gestures (Couverture, p.7) · © BY 3.0 Pen point free icon by Freepik in Tools and utensils (Couverture, p.36) · © BY 3.0 Newspaper square rounded interface symbol free icon by Freepik in Interface. (p.6) · © BY 3.0 Teamwork free icon by Freepik in People. (p.7) · **Catherine Trautmann** © BY SA 3.0 über Wikimedia Commons-http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Catherine_Trautmann_MEP_Strasbourg_-_Diliff.jpg#mediaviewer/File:Catherine_Trautmann_MEP_Strasbourg_-_Diliff.jpg (p.8) · European Parlament / 20130517PHT08440_original@europarl (p.8) · © **Věra Jourová** / Panek_Tomas_+420602268378_www.photographer.cz (p.9, p.10) · Magazine Cover / **We are Consumers Flyer** © Bluefeeling / pixelio.de (p.10) · © BY 3.0 Youtube logo free icon by SimpleIcon in Logo (p.12) · © freepik.com/vektoren-kostenlos/digitales-marketing-symbole_761221 (p.12) · © BY 3.0 Magnifier tool on Earth globe free icon by SimpleIcon in Interface. (p.12) · Brochure Cover / **Vos achats en Europe** © Andrey_Popov / shutterstock.com (p.12) · Brochure Cover / **Faire appel à des artisans allemands** © Thorben Wengert / pixelio.de (p.12) · Brochure Cover / **Acheter un véhicule en Europe** © red&yellow (p.12) · Brochure Cover / **On vous doit de l'argent en Europe...** © BrAt82 / Shutterstock.com (p.12) · Brochure Cover / **L'accès aux soins dans l'Union européenne** © ZEV (p.12) · **EYE** © European Union 2013 - European Parliament (p.13) · Brochure Cover / **Online-Shopping** © Andrey_Popov / shutterstock.com (p.14) · **Airplane** © www.pexels.com/photo/527/gratisography.com (p.15) · **Metiers** © EC (p.16) · **car-driving-road** © www.pexels.com/photo/1176/splitshire.com (p.17) · **Hand with a Car keys** © kurhan/http://www.shutterstock.com/de/pic-101145013 (p.17) · Startseite / **Online-Schlichter.de** © endopack / istockphoto.com (p.23) · **Shaking Hands** © European Communities 2009 (p.24) · © BY 3.0 Wifi signal coverage free icon by Icons8 in Technology, Pack: Metro Style (p.27) · **Architecture-books** © www.pexels.com/photo/2757/unsplash.com (p.28) · **Klaus Müller** © vzbv.de (p.29) · **Students** © Nicola Gottschalk / www.angell.de (p.32) · Brochure Cover / **Acheter un bien immobilier en Allemagne** © Thomas Max Müller / pixelio.de (p.35)

 Vous pouvez également consulter ce rapport sur notre site Internet : www.cec-zev.eu/fr/publications/rapports-annuels

Le présent document est également disponible en version allemande.



Co-funded by the European Union

Protection des
consommateurs
en Europe



This report is part of the action 670505 — ECC-Net FR FPA which has received funding under a grant 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 Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

Nos 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.



Nos bureaux et notre accueil
téléphonique sont
ouverts au public du
mardi au jeudi,
de **9h à 12h** et de **13h à 17h.**

*AVOIR DES DROITS,
C'EST BIEN !
POUVOIR LES EXERCER,
C'EST MIEUX !*



Association franco-allemande d'informations
et de conseils aux consommateurs

Centre **E**uropéen de la **C**onsumation
Zentrum für **E**uropäischen **V**erbraucherschutz e.V.
www.cec-zev.eu

Bahnhofsplatz 3 • 77694 Kehl • Allemagne

☎ 0049 7851/99148-0

✉ info@cec-zev.eu

▶ **N°Indigo 0 820 200 999**

🌐 www.cec-zev.eu

0,09 € TTC / MN

Protection des
consommateurs
en Europe

