



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

Le Centre Européen de la Consommation

Présentation



Une adresse
pour 2 pays



Le Centre Européen de la Consommation

Depuis plus de **27 ans**, le Centre Européen de la Consommation promeut la **coopération entre la France et l'Allemagne** en matière de **consommation**, un domaine où l'Europe protège et qui concerne chacun d'entre nous. Il se donne pour objectifs de rapprocher les citoyens de l'idée européenne en mettant en valeur les **réalisations concrètes et positives de l'Europe** dans leur vie quotidienne. Au-delà de l'aide juridique aux consommateurs (**près de 19 000 plaintes transfrontalières** traitées par an), il est au cœur de la mise en œuvre de la réglementation européenne, notamment dans la région frontalière franco-allemande.

« Grâce au soutien de ses partenaires régionaux, nationaux et européens, et à son équipe franco-allemande de 45 personnes dont 27 juristes trilingues, le **Centre Européen de la Consommation** s'engage pour renforcer la **coopération franco-allemande** et la visibilité européenne. »

Martine Mérigeau, Directrice Générale

Des services juridiques gratuits pour les consommateurs



Dans la région frontalière



Service spécialisé dans les questions consoméristes transfrontalières

www.ccec-zev.eu



En Europe



Centre Européen des Consommateurs Allemagne

www.evz.de

Centre Européen des Consommateurs France

www.europe-consommateurs.eu



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



Commerce électronique (Allemagne)

www.ecom-stelle.de



Médiation et règlement en ligne des litiges (France et Allemagne)



Géoblocage (France)



Prestation de services (France et Allemagne)



Organisme d'alerte externe (France)

Bilan chiffré 2019 du CEC avec tous ses services

.....



45 salariés
dont 27 juristes trilingues



18 891 plaintes
transfrontalières

 **+20%** par rapport à 2018



80% des dossiers
résolus à l'amiable



79 718 contacts
/sollicitations



4 526 143 visiteurs
sur nos sites internet

 **+16%** par rapport à 2018

www.cec-zev.eu

www.europe-consommateurs.eu

www.evz.de

www.ecommerce-verbindingst Stelle.de



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



1 200 articles sur le CEC
recensés dans les médias
français et allemands

 **+35%** par rapport à 2018

Conseil d'administration



Vincent Thiébaud

PRÉSIDENT

Député du Bas-Rhin



Frank Scherer

VICE-PRÉSIDENT

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



Jeanne Barseghian

Maire de Strasbourg et
1ère vice-Présidente de
l'Eurométropole de Strasbourg



Catherine Trautmann

Conseillère municipale et
eurométropolitaine de Strasbourg



Konrad Epple

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



Ulrike Von Der Lühe

Directrice Générale de la
Verbraucherzentrale de
Rhénanie Palatinat



DR. Johannes Fechner

Député du Bundestag,
Porte-parole SPD pour la justice
et la consommation



Huguette Zeller

Membre du Conseil régional
Grand Est Commission relations
internationales et transfrontalières



Anne Sander

Députée européenne

Historique



1993

Création du marché intérieur et de l'association à Kehl sous le nom « Euro-Info-Consommateurs »

spécialisée dans l'information des consommateurs français et allemands et le règlement amiable des litiges transfrontaliers entre ces deux pays.

2003

Le Point de contact allemand pour le commerce électronique est nommé au sein de l'association à Kehl.

2005

Missions européennes

L'association à Kehl est choisie par la France et l'Allemagne pour exercer les missions de protection des consommateurs en Europe du réseau ECC-Net. L'association est la seule structure binationale du réseau européen des 30 Centres Européens des Consommateurs. Le centre à Kehl est l'interlocuteur des consommateurs résidant en France et en Allemagne. Au-delà de cette mission, il aide aussi les consommateurs des autres pays européens en litige avec un professionnel établi soit en France, soit en Allemagne.

2009

L'association crée le Médiateur du Net allemand, nouveau service spécialisé dans le règlement amiable des litiges liés au commerce électronique.

2011

Changement de nom et de locaux

Le 9 mai 2011, sous la Présidence du député européen, Alain Lamassoure, l'association franco-allemande devient le Centre Européen de la Consommation et déménage dans des locaux à proximité de la frontière française, place de la gare à Kehl.

2012

Les projets Interreg IV Rhin Supérieur et l'étude régionale sur la santé

Le Centre Européen de la Consommation participe au Projet INTERREG IV Rhin Supérieur IT2Rhine 2020 E-Commerce, il monte le projet « Jeunes consom' acteurs dans le Rhin Supérieur » pour former et éduquer les jeunes au droit de la consommation. Le Centre Européen de la Consommation est aussi mandaté par l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau pour faire un état des lieux de l'offre de soins et des besoins de coopération médicale transfrontalière au sein de l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau.



2013

20 ans du CEC

Organisation d'un forum européen et d'une conférence à Strasbourg, en présence du Commissaire européen en charge des consommateurs, Neven Mimica et de nombreux partenaires français, allemands et européens.

2014

Lancement au Parlement européen de l'application « ECC-Net: Travel » du CEC Allemagne, développée en coopération avec l'ensemble du réseau ECC-Net.

2015

Visite à Kehl de la Commissaire européenne, à la Justice, aux Consommateurs et à l'Égalité des genres, Věra Jourová pour les 10 ans du réseau ECC-Net.

2016

L'Allemagne choisit le Centre Européen de la Consommation pour héberger ses 2 points de contact dans le cadre de la directive « services » et du règlement en ligne des litiges de consommation.

2017

Lancement du Guide de la vie quotidienne « Etudier et vivre en Allemagne » et son pendant en allemand « Studieren und Leben in Frankreich ».

2018

Le Centre Européen de la Consommation fête ses 25 ans et les 25 ans du marché intérieur de l'UE au Parlement européen !

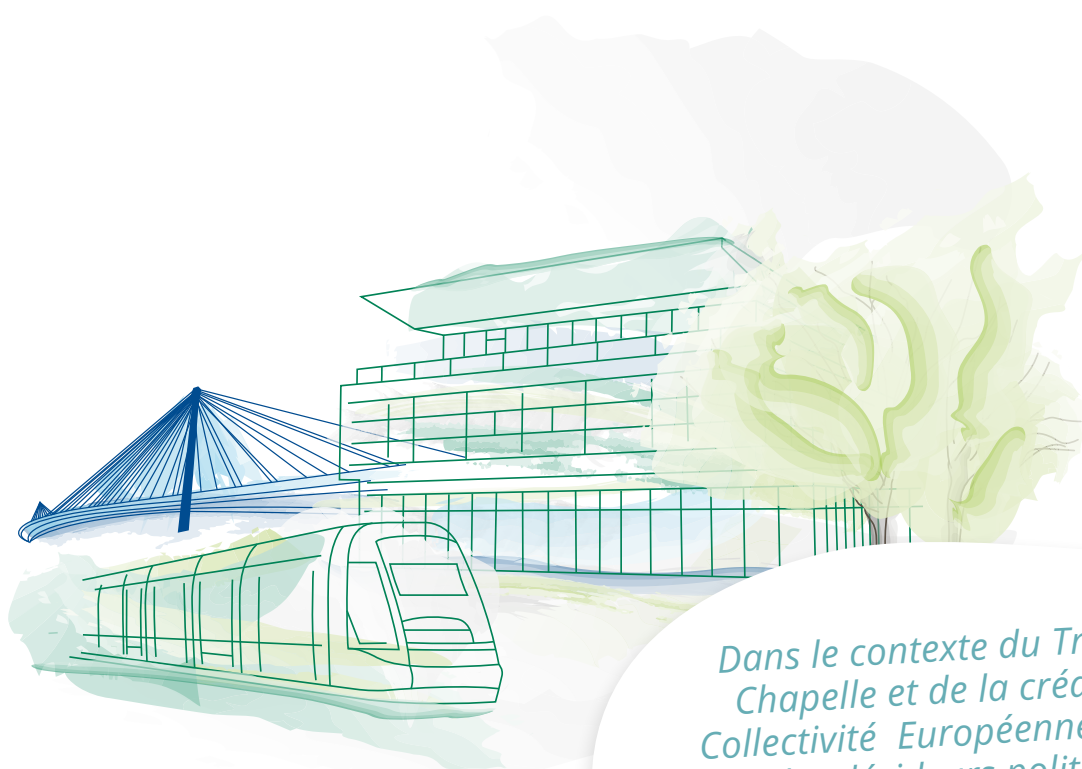
2020

Le Centre Européen de la Consommation se mobilise pour informer et traiter les demandes des habitants de la région frontalière, particulièrement touchée par la crise sanitaire et la fermeture des frontières.

Devenir un outil de coopération transfrontalière

EXPERTISE ET COMPÉTENCES DU CEC DEPUIS PLUS DE 27 ANS

- Une expertise unique avec **une équipe trilingue** de **45 personnes, dont 27 juristes bilingues**
- **Près de 19 000 plaintes** transfrontalières traitées par an
- Plus de **4,5 millions de visiteurs** individuels sur les sites en 3 langues
- Plus de **79.000 sollicitations par an**
- Le Centre à Kehl est le seul **centre binational** du réseau européen ECC-Net
- **Synergie franco-allemande** au service des consommateurs (plus de 50% des litiges recensés par le réseau ECC-Net sont traités à Kehl)
- Avis et positions communes des deux CEC sur les textes européens
- Actions communes : conception de brochures, articles, conception de vidéos...
- Economie d'échelle (frais d'infrastructures, mutualisation des compétences...)
- Visibilité des actions européennes en faveur des citoyens par un regroupement des services comme les points de contacts au sein du CEC.



Dans le contexte du Traité d'Aix-la-Chapelle et de la création de la Collectivité Européenne d'Alsace en 2021, les décideurs politiques peuvent compter sur le Centre Européen de la Consommation pour renforcer la coopération franco-allemande et la visibilité européenne !

Communication

Sites internet
bilingues



www.cec-zev.eu



Newsletter en français
et allemand



@CEC_ZEV



@ECCFRANCE



@EVZ_DEUTSCHLAND



OUVERTURE DES COMPTES LINKEDIN

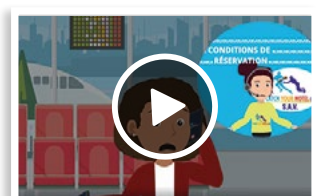
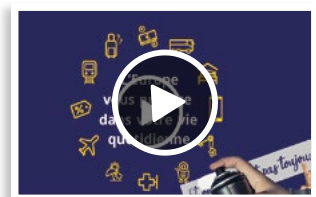


CEC ZEV

Une chaîne Youtube bilingue pour se présenter en images mais également pour prévenir, alerter et informer les consommateurs.



Publications et vidéos



Coopérations et partenaires financiers

Coopérations



Badische Zeitung



Salut l'Ortenau

OFAJ
DFJW



Mittelbadische Presse
ZEITUNGEN DER ORTENAU

Kehler Zeitung



Partenaires financiers



Commission européenne

Gefördert durch:



Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages



Rheinland-Pfalz
MINISTERIUM FÜR FAMILIE, FRAUEN, JUGEND, INTEGRATION UND VERBRAUCHERSCHUTZ



Conseil départemental



Haut-Rhin






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

Centre Européen de la Consommation

 **Bahnhofplatz 3**
77694 Kehl
Allemagne

 **0049 (0) 7851 991 48 0**

0 820 200 999 Service 0,12 € / min
+ prix appel

 **info@cec-zev.eu**

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

www.cec-zev.eu



*Une adresse
pour 2 pays*

Mentions légales

Editeur : Centre Européen de la Consommation / Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl / Allemagne • Tel.: + 49 (0) 78 51 / 991 480 • Fax: + 49 (0) 78 51 / 99 14 811 • E-Mail: info@cec-zev.eu • Web: www.cec-zev.eu

Mise à jour : **Octobre 2020**

Cette brochure ne prétend pas être exhaustive mais vise à donner un aperçu des questions et des problèmes posés dans la thématique traitée. Bien que vérifiées, nous ne pouvons garantir l'exactitude des informations contenues dans cette brochure.

© Centre Européen de la Consommation

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

Partenaires financiers du Centre Européen de la Consommation : Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg, Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz Rheinland-Pfalz, Région Grand Est, Eurométropole de Strasbourg, Conseils départementaux du Bas-Rhin et du Haut-Rhin, Ortenaukreis, villes de Achem, Kehl, Lahr, Oberkirch et Offenburg.