



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

Une adresse pour deux pays

#informer

#conseiller

#coopérer



RAPPORT ANNUEL 2021

Centre Européen de la Consommation

Editorial



Vincent Thiébaud
Président



Frank Scherer
Vice-Président



Les défis du quotidien dans les régions frontalières
encore plus visibles durant la pandémie de la COVID-19



Assurer la continuité des services pendant la pandémie de la Covid-19 a été le grand défi des institutions au service du public, tel que le Centre Européen de la Consommation (CEC). Malgré les contraintes imposées par les autorités pour lutter contre la Covid-19, cette pandémie a, sans aucun doute, été un moteur d'innovation et elle a favorisé la coopération entre les structures transfrontalières.

C'est pourquoi, nous ne pouvons que nous réjouir que le CEC ait su saisir les opportunités du numérique. La mise en place de nouveaux formulaires en ligne pour accéder à ses services, l'organisation de consultations en séance hybride ou en visioconférence, telles que les permanences juridiques gratuites sur les questions immobilières, ont permis à l'association de remplir, jour après jour, ses missions régionales comme euro-

péennes en faveur des consommateurs. L'outil numérique Covid, créé pour faciliter le franchissement des frontières entre la France, l'Allemagne et la Suisse, a été mis en ligne le 9 novembre 2021 alors que l'Europe voyait déferler une nouvelle vague de contaminations et que les pays renforçaient les restrictions d'entrée sur leur territoire. En seulement quatre mois, plus de 150 000 connexions ont été comptabilisées. Cela montre qu'il a parfaitement su répondre aux besoins et interrogations des citoyens de la région frontalière en cette période. Ce succès prouve le bien-fondé de la coopération transfrontalière entre les structures opérationnelles de terrain (le CEC, le réseau INFOBEST et Frontaliers Grand Est) avec le soutien de la Région Grand Est et de la Collectivité européenne d'Alsace, que nous remercions vivement pour leur initiative.

La mobilisation du personnel et l'excellence du travail du CEC, en 2021, s'est traduit par l'augmentation de sa visibilité numérique. Plus de 2,6 millions de connexions individuelles sur Internet dont 1.5 million rien que pour le site franco-allemand. En tout, ce sont plus de 46 000 consultations juridiques individuelles et 76% des litiges résolus à l'amiable.

Avec le nouveau format du conseil d'administration, composé d'acteurs politiques et administratifs de la région franco-allemande, nous sommes attachés à ce que vivent les citoyens de ces territoires frontaliers. Des territoires qui sont un véritable sismographe où les consommateurs rencontrent quotidiennement, de part et d'autre du Rhin, des problèmes dans l'exercice de leurs droits. Fort de son expérience et de son expertise

juridique, le CEC a d'ailleurs été nommé en qualité d'expert au Comité de coopération transfrontalière issu du Traité d'Aix-la-Chapelle. Il pourra ainsi contribuer aux travaux d'identification et de résolution des obstacles de la vie quotidienne des citoyens.

Il est primordial que les États membres accordent une attention particulière aux spécificités des régions transfrontalières. A cet égard, l'effort de la France avec la nouvelle loi 3DS (pour différenciation, décentralisation, déconcentration et simplification de l'action publique locale), adoptée en février 2022, accorde une véritable priorité aux problématiques frontalières. Un exemple concret d'audace législative qui montre un changement de vue et une avancée dans la prise en compte du fait transfrontalier au sein des politiques nationales.

Sommaire

Présentation du Centre Européen de la Consommation	4
Retour en chiffres sur l'année 2021	8
L'équipe franco-allemande trilingue	11
Podcasts : la nouveauté 2021	12
Evènements	13
#Informer #conseiller #aider les consommateurs	15
Mener des #actions, lever les #obstacles de la vie quotidienne	19
#Coopérer avec les décideurs politiques et les autorités	27
Compte de résultat & mentions légales	35

Le Centre Européen de la Consommation

Ses missions



Informer et conseiller juridiquement les consommateurs



Régler à l'amiable les litiges individuels transfrontaliers



Mener des actions de prévention et d'information dans différents domaines de la consommation



Identifier les obstacles, les relayer en étant force de proposition auprès des autorités françaises, allemandes et européennes

Ses services gratuits



Historique

1993

Création de l'association franco-allemande
sous le nom « Euro-Info-Consommateurs »

2005

Missions européennes d'information et d'aide aux consommateurs
confiées par la France et l'Allemagne (Centres Européens des
Consommateurs France et Allemagne)

2011

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

2016 - 2020

L'Allemagne et la France choisissent le Centre Européen de la
Consommation pour héberger leurs points de contact dans le
cadre de directives et règlements européens

2019

Nouvelle impulsion pour la coopération franco-allemande
avec la signature du Traité d'Aix-la-Chapelle

2020

Nouveaux statuts pour le CEC :
une gouvernance franco-allemande pour une coopération renforcée
entre la France et l'Allemagne en matière de consommation

2021

Réélection de Vincent Thiébaud à la Présidence et de
Frank Scherer à la Vice-Présidence de l'association

Le conseil d'administration avec les partenaires financiers

Membres de droit



Région Grand Est

Représentée par Huguette Zeller, membre du Conseil régional Grand Est /Commission relations internationales et transfrontalières

Ministère de la Consommation du Bade-Wurtemberg (BW)

Représenté par Dr. Peter Maier, responsable du service de la politique des consommateurs

Eurométropole de Strasbourg

Représentée par Jeanne Barseghian, maire de Strasbourg et 1ère vice-présidente de l'Eurométropole

BMUV (Ministère fédéral de la protection de l'environnement, de la sécurité nucléaire et de la protection des consommateurs)

Représenté par Rainer Ettel, chef de subdivision

Collectivité européenne d'Alsace

Représentée par Victor Vogt, conseiller d'Alsace

Ministère de la Consommation de la Rhénanie-Palatinat

Représenté par Dr. Peter Maier, responsable du service de la politique des consommateurs (BW)

DGCCRF

Représentée par Jean-François Dutertre, directeur régional de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités

Membres élus

Vincent Thiébaud

Député du Bas-Rhin
(Président du CA)

Frank Scherer

Landrat / Président de l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau
(Vice-président du CA)

Natacha Sauphanor-Brouillaud

Co-directrice de la Chaire Droit de la consommation de l'Université Cergy Paris

Dr. Johannes Fechner

Député du Bundestag

Anne Sander

Députée européenne française

Anna Deparnay-Grunenberg

Députée européenne allemande

Ulrike von der Lüche

Directrice générale de l'association de consommateurs de la Rhénanie-Palatinat

Konrad Epple, élu au Landtag BW

Toni Vetrano, Maire de la ville de Kehl, représente les Villes d'Offenburg, Oberkirch, Lahr, Achern et Kehl

Qui finance quoi ?

(budget 2021)

Les services de la région frontalière : 283 200 €



Les services européens : 2 180 542,42 €

dont 498 195,45 € pour le CEC France et 1 682 346,97 € pour le CEC Allemagne



78 membres

au 31.12.2021

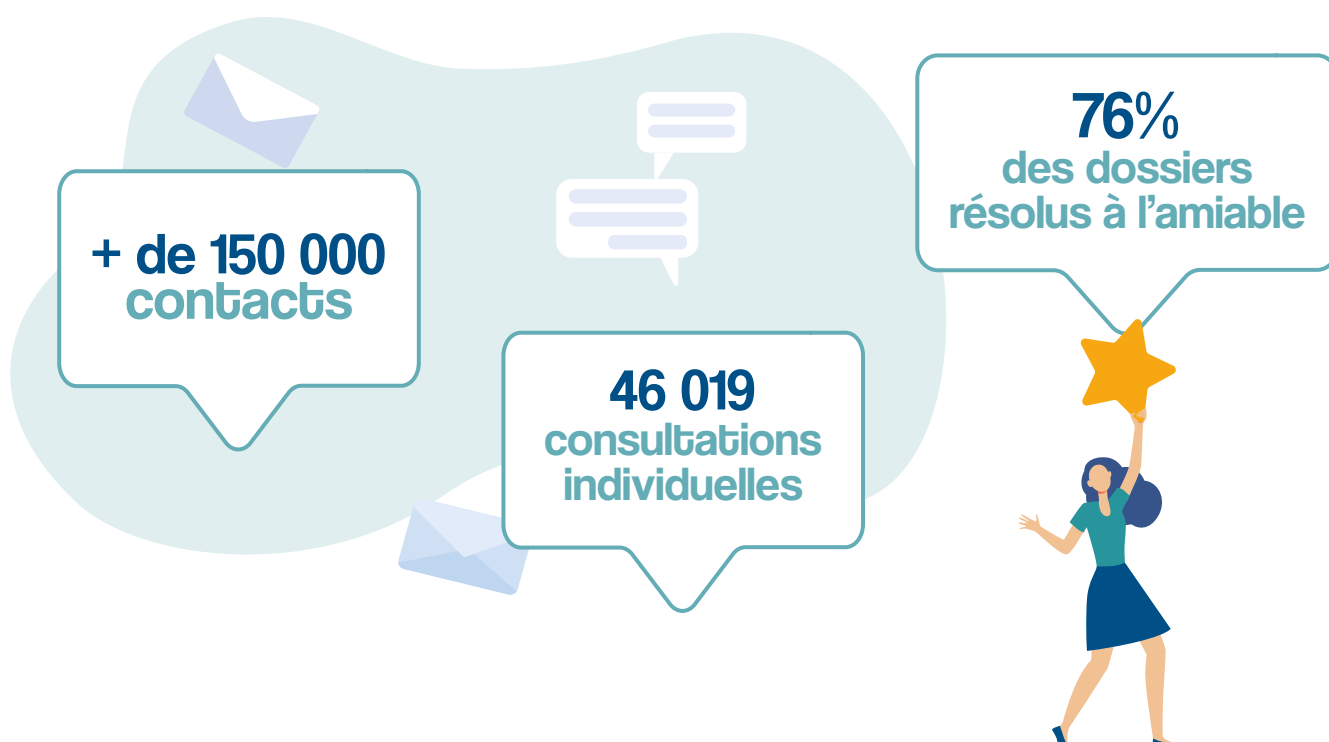
17 membres institutionnels

Die Verbraucher Initiative e. V. (Bundesverband) | CREDOC | VerbraucherService Bayern im KDFB e. V. | VerbraucherService im Katholischen Deutschen Frauenbund e. V. | Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est | Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e. V. | Familles de France | Bund der Versicherten e. V. | INC (Institut National de la Consommation) | CNAFC (Confédération Nat. des Associations Familiales Catholiques) | Toute l'Europe | Groupement transfrontalier européen | Verbraucherzentrale Brandenburg e. V. | Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V. | Deutsch-Französisches Jugendwerk | Office franco-allemand pour la Jeunesse | Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. | ORGECO Grand Paris

+61 membres individuels

Retour en chiffres sur l'année 2021

Information et conseils aux consommateurs



“

Ma fille a loué un appartement à Berlin pendant un an pour ses études. Quand elle est rentrée en France, l'agence ne voulait pas lui rendre le dépôt de garantie. Sans l'intervention du CEC, nous n'aurions jamais récupéré les 1 200€ qu'elle nous devait. Merci pour votre professionnalisme et votre disponibilité !

Martin P. (Nancy)

“

J'ai commandé un téléphone sur Internet que je n'ai jamais reçu. Le CEC m'a épaulé et mené les discussions avec le vendeur irlandais durant toute la procédure (10 mois tout de même !) pour faire valoir mes droits. Un super service, des conseillers disponibles et réactifs. Merci beaucoup !

Stéphanie B. (Paris)

Relations presse



1 376

articles de presse
recensés dans les médias

334 en français

1 042 en allemand



74

communiqués
de presse

29 en français

45 en allemand

97

chroniques sur la consommation
transfrontalière et européenne
publiées dans les médias

65 en français

32 en allemand

195

participations actives à des
conférences
et événements
publics



Suivez-nous !

4 sites Internet

au design et à la navigation repensés en 2021



www.cec-zev.eu

www.europe-consommateurs.eu

www.evz.de

www.ecommerce-verbindungsstelle.de



avec de **nouveaux formulaires**
de contact pour **faciliter l'accès**
à nos **services**



2 615 890
visiteurs
individuels

23
newsletters

11 en français
12 en allemand

32
nouvelles
vidéos

12 en français
11 en allemand
9 en anglais

réseaux sociaux



Twitter

@CEC_ZEV

@ECCFrance

@EVZ_Deutschland



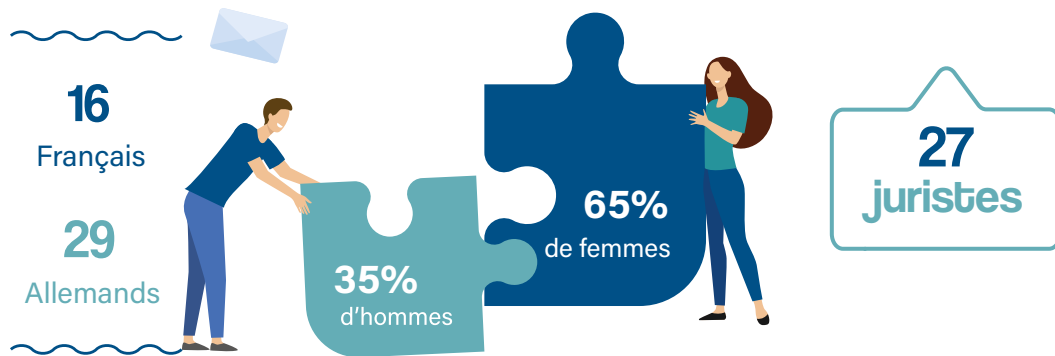
LinkedIn



YouTube



L'équipe franco-allemande trilingue



Podcasts

la nouveauté 2021

Conso le dise !

Vol annulé ? Commande non livrée ? Produit cassé ? Pourquoi attendre de vivre de telles situations pour connaître ses droits ? Pour informer (simplement) les consommateurs sur leurs droits en Europe, le Centre Européen des Consommateurs France a lancé en octobre 2021 son podcast : « Conso le dise ! ». Un podcast qui répond aux questions de la vie quotidienne et qui éclaire sur ce que fait l'Europe pour les consommateurs. Cinq épisodes ont été publiés en 2021 et sont disponibles sur toutes les plateformes de diffusion ou sur le site www.europe-consommateurs.eu



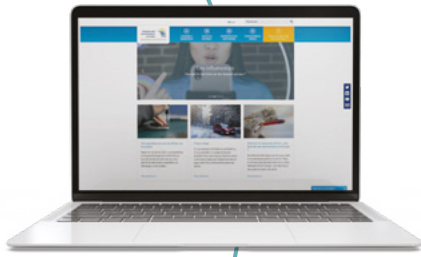
Hilfe, mein Toaster brennt!

Que faire si le grille-pain que je viens d'acheter crache des flammes ? Ai-je droit à un nouvel appareil ? Si oui, comment l'obtenir ? Lancé en avril 2021, le podcast du Centre Européen des Consommateurs Allemagne veut rendre les droits des consommateurs accessibles aux auditeurs. Vingt-six épisodes ont été publiés en 2021 sur des thèmes aussi différents que le phishing, le piège des abonnements cachés ou les voyages annulés pendant la Covid-19. Ce podcast est à retrouver sur toutes les plateformes de diffusion ou sur le site www.evz.de



Ces deux podcasts peuvent être écoutés sur toutes les plateformes de diffusion (Spotify, Deezer, Apple, Podigee, Amazon Music, YouTube...).

Evènements 2021



25.01 Lancement du nouveau site
bilingue français/anglais
www.europe-consommateurs.eu



15.03 Lancement du nouveau
site bilingue français/allemand
www.cec-zev.eu



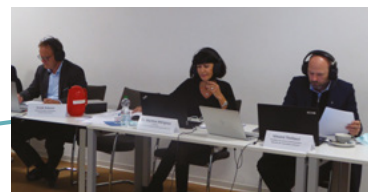
29-30.05 Participation à la
Fête de l'Europe à Strasbourg
avec la venue sur notre stand
de la ministre Brigitte Klinkert



25.05 Participation
à la journée nationale
de l'accès au droit au
Palais de justice de
Strasbourg



08.06 Formation
sur la protection des
consommateurs en Europe
pour les membres du
Mouvement européen
d'Alsace



07.06 Nouveau conseil
d'administration du CEC
avec tous les partenaires
financiers



3-4.09 Participation à la foire européenne de Strasbourg



18.07 Les juristes du CEC interviewés dans l'émission « Capital » sur M6 sur les arnaques à la location de véhicules en Europe



22.09 Rencontre avec les étudiants au salon franco-allemand « Warum nicht! » à Mulhouse



28.09 Formation en ligne sur les litiges transfrontaliers liés au tourisme pendant la crise sanitaire pour les Centres régionaux de la consommation de PACA et Bretagne



18.10 Assemblée générale du CEC et réélection de Vincent Thiébaud et Frank Scherer à la présidence et vice-présidence du conseil d'administration



06.10 Participation à l'évènement européen « Connecting Europe Express » à Strasbourg



05.11 Participation à un hackathon à Strasbourg pour présenter un projet de moteur de recherche éco-responsable



09.11 Mise en ligne de l'outil numérique de franchissement des frontières

Depuis 1993, le CEC informe, conseille et aide les habitants de la région frontalière, français et allemands, qui ont une question sur leurs droits ou un litige outre-Rhin. Fort de son expérience, le CEC a été choisi en 2005, pour accueillir symboliquement les Centres Européens des Consommateurs d'Allemagne et de la France. Il a ainsi élargi ses missions et ses compétences aux consommateurs français et allemands qui ont un problème dans un autre pays de l'UE. Depuis 2016, il a été nommé plusieurs fois point de contact d'assistance pour les consommateurs de ces deux pays conformément aux textes européens. En 2021, les points de contact français et allemands ont répondu à plus de 9 900 sollicitations (3 462 pour les points de contact français, 6 445 pour les points de contact allemands).

#informer
#conseiller
#aider les
consommateurs



En région frontalière franco-allemande



Continuité et qualité des services

Malgré la crise sanitaire, le CEC est parvenu à **assurer la continuité de ses services** en ayant pu saisir les opportunités offertes par le numérique. Le nouveau formulaire de contact et de plainte, mis en ligne sur le site web du CEC (lui aussi nouveau), a permis de gérer le nombre accru de demandes d'informations et d'aides juridiques. Un outil bilingue facilitant les demandes des consommateurs et garantissant une protection totale de leurs données personnelles lors de la transmission de leur dossier aux équipes.

L'isolement forcé ne pouvait justifier l'arrêt des activités de conseil. Les permanences immobilières, mensuelles et gratuites, ont donc été maintenues en distanciel ou dans un format hybride grâce aux outils de visioconférence. Des dispositifs numériques également utilisés pour les soirées d'information sur les droits des consommateurs transfrontaliers, financées par le Ministère chargé de la consommation de Rhénanie-Palatinat.

5 744
consultations
individuelles

+9% par rapport à 2020



Le Centre Européen de la Consommation, a donné une illustration remarquable de la manière avec laquelle les missions de conseil et d'accompagnement peuvent être mises en œuvre au profit des consommateurs européens. Je crois savoir que, notamment, le Conseil Régional du Grand Est, soutient le CEC, et je me réjouis qu'un tel soutien soit apporté par la collectivité territoriale.

Saïd O. (Moselle)

1 513 880 
visiteurs individuels
www.cec-zev.eu

Le Centre Européen des Consommateurs France

Encore une année record

Le Centre Européen des Consommateurs France est le **seul service français spécialisé sur les questions consuméristes européennes**. En 2021, ses sept juristes ont informé gratuitement **15 700 consommateurs** (10% de plus qu'en 2020, 57 % de plus qu'en 2019). Près de la moitié des questions ou réclamations traitées concernaient le secteur du tourisme et des transports (voyage, hôtel, location ou vol annulé et non remboursé). La crise sanitaire a montré à quel point les consommateurs ont besoin d'avoir un interlocuteur compétent pour répondre à leurs questions et traiter leurs litiges transfrontaliers. En dehors de toute crise sanitaire, le rôle du CEC France est également primordial. Avec l'internationalisation des échanges et l'essor du e-commerce, les réclamations liées à un problème d'achat en ligne (non livraison, garantie...) ont explosé.

TOP 5 des secteurs litigieux

Transport & tourisme 49%



Achat de biens 23%



Véhicules 13%



Services financiers 3%



Autres services 3%



15 700
consultations
individuelles

+10% par rapport à 2020



Deux jours avant de partir en Inde, mon voyage a été annulé à cause de la Covid-19. J'ai tenté pendant plus d'un an de me faire rembourser sans succès. En un mois, le CEC France a réussi à obtenir le remboursement intégral de mon billet (915 €) par la plateforme de réservation en ligne. Je n'y croyais plus ! Merci pour votre réactivité et votre professionnalisme. Vous êtes un véritable service public de qualité.

Céline D. (Rennes)

522 626

visiteurs individuels

www.europe-consommateurs.eu

Le Centre Européen des Consommateurs Allemagne

Forte mobilisation pendant la crise

Le Centre Européen des Consommateurs Allemagne est le pendant allemand du CEC France. En 2021, 14 668 consommateurs qui avaient une question sur leurs droits ou un litige transfrontalier ont fait appel à ses services. La crise de la Covid-19 a, cette année encore, fortement mobilisé les 14 juristes du CEC Allemagne, notamment dans les secteurs du tourisme et des transports. Le CEC Allemagne a également enregistré une augmentation des litiges liés aux réservations de voyages en ligne (vol, hôtel, hébergement de vacances...), aux fraudes (abonnements cachés) et aux livraisons.

Afin de mettre fin aux infractions des professionnels européens, le CEC Allemagne a notamment renforcé en 2021 sa coopération avec le réseau européen CPC (« Consumer Protection Cooperation »).

TOP 5 des secteurs litigieux

Transport & tourisme 38%



Achat de biens 24%



Véhicules (dont location de voiture) 8%



Services financiers 7%



Autres services 6%



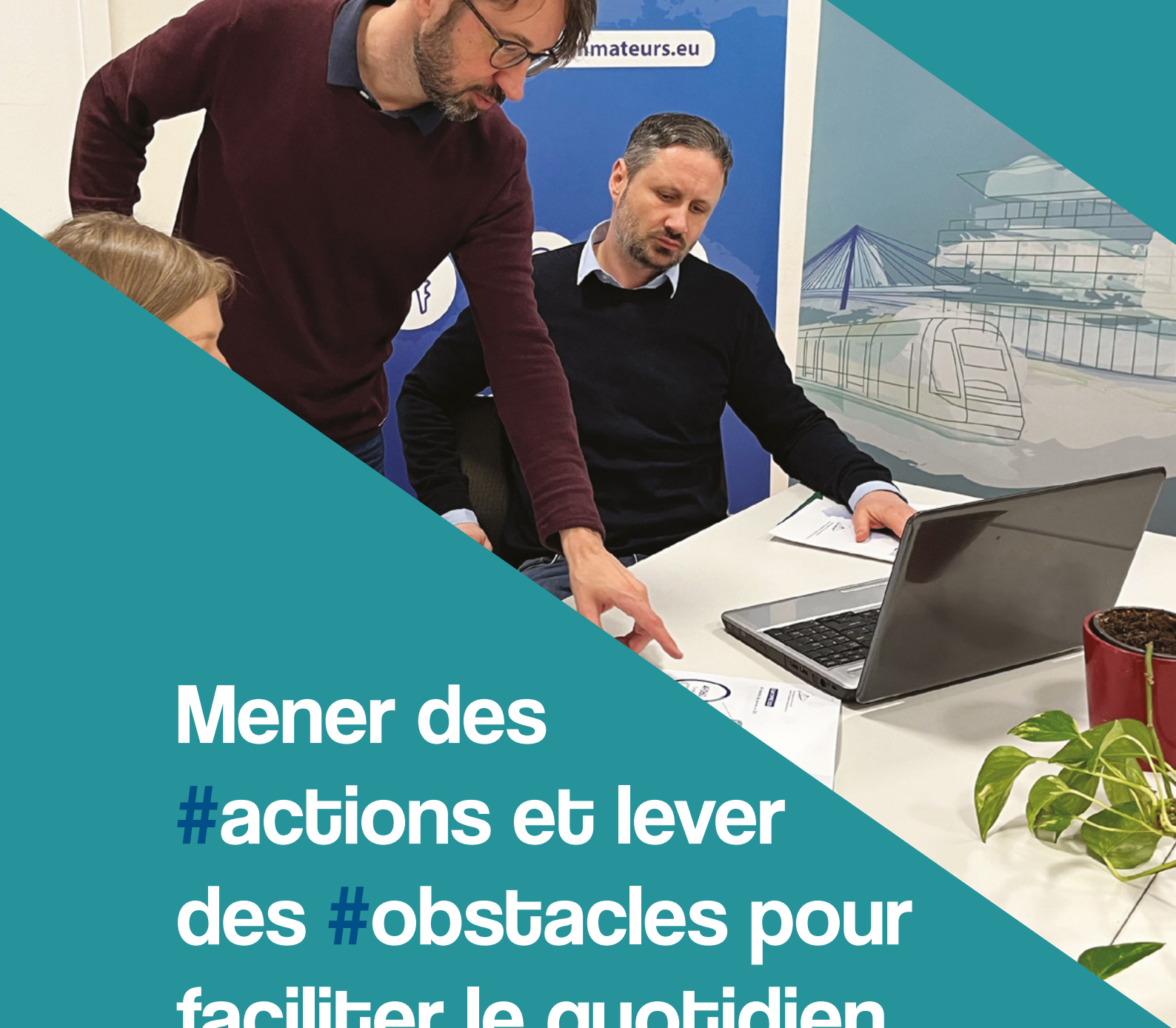
14 668
consultations
individuelles



Sans l'aide du CEC Allemagne, je n'aurais probablement jamais été remboursé par la compagnie aérienne roumaine. Contact très agréable, temps de réponse rapide et suivi actif et professionnel de mon dossier. Merci !

Michael J. (Munich)

563 582 
visiteurs individuels
www.evz.de



Mener des #actions et lever des #obstacles pour faciliter le quotidien des consommateurs

Identifier et remédier aux obstacles de la vie quotidienne des consommateurs, notamment dans la région frontalière, et mener des actions de prévention, telles sont aussi les missions du Centre Européen de la Consommation.

Le CEC en région frontalière

Disparité France/Allemagne dans le remboursement des voyages annulés à cause de la Covid-19

Malgré la directive européenne sur les voyages à forfait qui prévoit en principe le remboursement des voyages annulés par l'agence, les règles ont été différemment appliquées en France et en Allemagne pendant la pandémie. En France, l'ordonnance du 25 mars 2020 a autorisé les agences à proposer des avoirs de 18 mois remboursables. En Allemagne, le remboursement du voyage était de droit. Problème : de nombreuses agences allemandes ont préféré appliquer l'ordonnance française et ont proposé à leurs clients français un bon d'achat plutôt que le remboursement des sommes versées.

Le CEC a réussi à faire valoir les droits de plusieurs consommateurs français auprès d'agences de voyages allemandes. Mais certains dossiers sont restés non résolus, obligeant les consommateurs à se pourvoir en justice. Face aux difficultés rencontrées par les consommateurs, lors de procédures judiciaires transfrontalières, le CEC travaillera en 2022 sur l'accompagnement et l'information des consommateurs durant leurs démarches.

Achats de véhicules en Allemagne : le problème du double paiement de la TVA

Les règles européennes imposent le paiement de la TVA d'un véhicule fiscalement neuf (moins de 6 mois ou moins de 6 000 km) dans le pays d'immatriculation. Le vendeur professionnel doit donc établir une facture HT et l'acheteur payer la TVA dans son pays de résidence lors de l'immatriculation (20% en France).

Problème : certains professionnels allemands demandent le paiement de la TVA allemande lors de l'achat en tant que « caution » pour justifier de l'export du véhicule auprès de leur administration fiscale. À charge pour le consommateur français d'apporter la preuve de l'immatriculation en France du véhicule. Les consommateurs concernés sont donc soumis – même temporairement – à une double taxation injustifiée et ne sont souvent pas remboursés malgré l'envoi d'une preuve de l'immatriculation en France.

En 2021, le CEC a aidé de nombreux consommateurs français à obtenir le remboursement de la TVA payée en Allemagne. Devant la récurrence des réclamations, il cherchera en 2022, des solutions juridiques et pratiques, à ce qu'il considère être une entrave à la libre circulation des biens.



Les assurances allemandes « Covid-19 » et les voyageurs français

De nombreux consommateurs français qui ont réservé un voyage en Allemagne se sont vus proposer des assurances « Covid-19 » (annulation gratuite de voyage ou rapatriement en cas de contamination par exemple). Problème : ces produits d'assurance étaient adaptés au marché allemand, se référant exclusivement aux recommandations émises par le Ministère allemand des Affaires étrangères. L'interdiction temporaire émise par le gouvernement français de sortir des frontières nationales n'était donc pas prise en compte et ne constituait pas un motif pour être couvert par l'assurance allemande. Malgré la décision des tribunaux allemands de ne pas sanctionner les agences de voyages allemandes pour manquement à leur obligation de conseil, le CEC a travaillé en 2021 à harmoniser les réglementations allemande et française en la matière pour mieux protéger les consommateurs. Elle a notamment rappelé que les obligations de conseil des agences en France étaient beaucoup plus étendues, les consommateurs français pouvaient donc légitimement s'attendre à avoir des détails sur les garanties de l'assurance.



Escroquerie aux crédits prétendument avantageux en provenance de France

Le CEC a enregistré de nombreuses réclamations de consommateurs allemands qui recevaient des prétendues offres de crédit d'établissements français. Des offres alléchantes (taux d'intérêt bas, durée de remboursement flexible, pas de garantie ni condition de revenus) et diffusées à grande échelle sur Internet, les réseaux sociaux ou des applications de messagerie instantanée. Le principe est toujours le même : le consommateur est mis en confiance et doit au préalable verser une somme d'argent pour recevoir le crédit. Sauf qu'une fois la somme versée, le consommateur n'a plus de nouvelles, les offres s'avèrent être des escroqueries et les recours sont impossibles.

Le CEC a donc mené un travail d'information préventif important en 2021. Un travail de sensibilisation qui sera intensifié en 2022 grâce à une utilisation accrue des réseaux sociaux.



Les actions préventives communes

menées par les CEC France et Allemagne



Covid-19 et voyages : quels sont vos droits ?

L'année 2021 a encore été fortement marquée par la pandémie de la Covid-19 qui a mis à mal les projets de voyages des Européens. Voyage annulé, bon d'achat inutilisable, avoir remboursable sur les voyages... Les CEC France et Allemagne ont tout au long de l'année, au gré des vagues épidémiques, de la mise sur le marché des vaccins et de l'instauration du pass sanitaire européen, répondu aux questions des consommateurs. Ils les ont aussi informés sur leurs droits à travers plusieurs communiqués de presse, des articles bilingues sur leurs sites Internet (« Où et comment se faire tester en Europe ? », « Pass sanitaire et vaccin : comment voyager en Europe ? », « Covid-19 : quels sont vos droits si vous voyagez ? »), des campagnes sur les réseaux sociaux, des vidéos et des podcasts.

Dropshipping : pourquoi s'en méfier ?

Face à l'augmentation des réclamations impliquant des sites de dropshipping, les CEC France et Allemagne se sont intéressés de près à ce sujet et ont mené une grande campagne d'information à destination des consommateurs. Le dropshipping, c'est le fait pour un vendeur de présenter et vendre des produits qui ne lui appartiennent pas et qui sont envoyés directement par le fabricant, souvent basé en Asie, au consommateur. Cette pratique est en plein essor grâce notamment aux influenceurs sur les réseaux sociaux. Bien que légal, le dropshipping réserve souvent des mauvaises surprises : non livraison, délais de livraison très longs, frais cachés, produits de mauvaise qualité ou contrefaits. Pour repérer les sites qui pratiquent le dropshipping et éviter les pièges, les CEC France et Allemagne ont publié de nombreuses informations sur leurs sites, mené une campagne d'information sur les réseaux sociaux, réalisé une vidéo et réalisé un podcast en français et en allemand.





Consommation et tourisme responsable

Comment concilier achats en ligne et convictions écologiques ? Comment continuer à voyager tout en protégeant la planète ? Une consommation ou un tourisme éco-responsable est-il possible ? Ce sont les questions sur lesquelles les CEC Allemagne et France se sont penchés en 2021.

Le CEC Allemagne a publié ses conseils pour voyager de façon plus durable, pour repérer le greenwashing dans le tourisme, pour trouver un hébergement éco-responsable et pour décrypter les labels environnementaux. Le tout accompagné d'une grande campagne d'information sur les réseaux sociaux Öko-Tourismus: Tipps für nachhaltige Reisen (evz.de). Le CEC France a quant à lui réfléchi à la question d'un e-commerce responsable. Il a participé à son premier hackathon à Strasbourg le 5 novembre, pour présenter son idée de moteur de recherche pour trouver des vendeurs ou des produits éco-responsables. Cette première étape a ouvert la porte à un projet financé par la DGCCRF qui verra le jour en 2022 dans le cadre de la Présidence française du Conseil de l'UE : un guide pour acheter en ligne éco-responsable en Europe.

Les influenceurs : leur responsabilité et leurs obligations en Europe

Du rouge à lèvres au blanchisseur de dents en passant par des produits aminçissants ou des vêtements de marque du monde entier, nombreux sont les consommateurs qui cliquent sur le lien de la marque mise en avant par un influenceur pour acheter le produit présenté. Si les influenceurs sont pour la plupart payés ou reçoivent des cadeaux pour cette activité (séjour, vêtements, produits de beauté), ils n'en informent pas toujours les consommateurs. Les CEC France et Allemagne se sont intéressés au marketing d'influence en Europe et ont rappelé à travers leur site, les réseaux sociaux et des podcasts les obligations des influenceurs vis-à-vis des consommateurs et leur responsabilité.

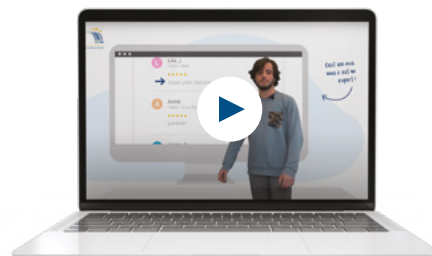


Les avis sur Internet : comment leur faire confiance ?

Avant d'acheter sur un site allemand, de réserver un hôtel en Italie ou de choisir un restaurant en Espagne, vous êtes de plus en plus nombreux à consulter les avis sur Internet. Près de 90% des consommateurs consulteraient les avis publiés sur le site d'un vendeur ou sur une plateforme d'avis en ligne avant de commander ou de réserver. Mais face à ce succès, de nombreuses fraudes se sont développées. Faux avis, suppression d'avis négatifs... Comment faire confiance aux avis en ligne ? Les CEC France et Allemagne ont informé les consommateurs sur les règles européennes et nationales concernant les avis en ligne et leur ont donné des conseils pour distinguer le vrai du faux avis sur Internet.

Comment protéger les enfants des achats dans une application ou un jeu en ligne ?

Avec 2,7 milliards de joueurs dans le monde en 2020, le marché des jeux en ligne et des jeux vidéo est non seulement lucratif mais il concerne de plus en plus de monde, notamment depuis la crise sanitaire. L'industrie du jeu s'est aussi développée pour proposer de plus en plus de jeux gratuits dont les recettes sont générées par des achats dans l'application ou dans le jeu. Comment alors protéger les mineurs de ces achats ? Le CEC Allemagne, soutenu par le Ministère fédéral de la justice et des consommateurs, a mené un grand projet sur cette thématique : podcasts, vidéos, articles sur son site Internet, campagne sur les réseaux sociaux. Le CEC France s'est aussi intéressé à la question et a publié un article « Achat non autorisé d'un enfant dans une application ou un jeu en ligne : que faire ? ».





Brexit : quelles conséquences pour les consommateurs ?

Le Brexit est effectif et concret depuis le 1er janvier 2021. Les droits des consommateurs qui voyagent et achètent au Royaume-Uni ont donc changé. Pour présenter les impacts du Brexit pour les consommateurs, les CEC France et Allemagne ont publié des informations sur leurs sites et mené des campagnes d'information en janvier 2021, puis en octobre 2021 pour présenter les nouveautés concernant l'obligation d'un passeport, les droits de douane et les règles sanitaires liées à la Covid-19.

Payer depuis un compte européen : cela doit être possible !

Les CEC France et Allemagne ont informé les consommateurs qui voyagent ou achètent sur des sites européens, sur les moyens de paiement et les limites de paiement en espèces dans les autres pays de l'UE. Ils ont aussi rappelé à travers des campagnes d'information sur les réseaux sociaux qu'il doit être possible de payer ses factures en France depuis un compte à l'étranger.



Litige de consommation en Europe : comment faire valoir ses droits ?

Vol annulé et non remboursé par une compagnie aérienne espagnole, garantie non appliquée par une entreprise aux Pays-Bas, produit non livré par le vendeur en ligne belge... Quels sont nos droits en cas de litige en Europe ? Comment les exercer ? Pour la journée internationale des droits des consommateurs, les CEC France et Allemagne ont rappelé leurs conseils et les étapes pour résoudre efficacement un litige de consommation en Europe.



Le réseau européen ECC-Net



Gérer les statistiques

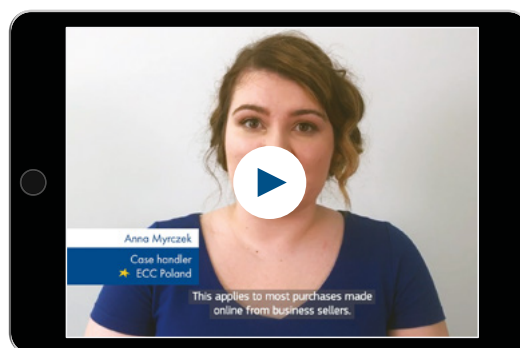
En 2021, le CEC France a coordonné le projet européen « ECC-Net Data assistance ». Ce projet, qui se poursuit en 2022, a pour objectifs d'améliorer la collecte, la présentation et la diffusion des statistiques au sein du réseau des Centres Européens des Consommateurs et auprès des partenaires. Il contribue ainsi à mieux comprendre le travail réalisé par les CEC et pouvoir le faire connaître.



Coordonner la communication

Depuis plusieurs années, le CEC Allemagne soutient les autres CEC dans leur travail de communication. Communiqués de presse, campagnes pour les réseaux sociaux, vidéos, infographies... Le CEC Allemagne a créé en 2021 de nombreux contenus de communication pour l'ensemble du réseau ECC-Net afin d'accroître sa visibilité dans l'UE auprès des consommateurs comme des parties prenantes.

Le CEC Allemagne a également dispensé quatre formations pour les chargés de communication des CEC et organisé deux jours de formation et d'échanges sur les dernières tendances des réseaux sociaux et sur le neuromarketing. Une bonne façon de comprendre les comportements des consommateurs afin de mieux les informer sur les pièges d'Internet ou d'une publicité.



Pour faire connaître les missions du Centre Européen de la Consommation, relayer les irritants du quotidien des consommateurs tout en étant force de propositions, le CEC a, en 2021, rencontré de nombreux décideurs politiques et coopéré avec les autorités régionales, nationales comme européennes.

#coopérer
avec les politiques
et les autorités
régionales, nationales
et européennes



Faire connaître le CEC aux politiques

En 2021, le CEC a eu le plaisir de rencontrer de nombreux décideurs politiques. L'occasion pour l'association de présenter à tous ces ambassadeurs, députés européens, élus de la région frontalière, de France ou d'Allemagne, ses missions et ses services gratuits pour les consommateurs français et allemands et d'échanger avec eux sur les solutions proposées par le CEC pour faire face aux principaux problèmes rencontrés par ces consommateurs dans leur vie quotidienne.



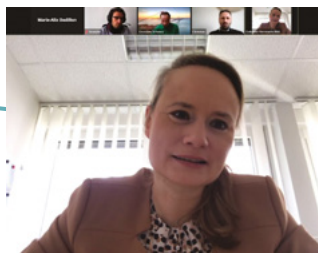
21.01 Echange avec Nils Behrndt, directeur général du pôle Consommateurs à la Commission européenne sur les conséquences de la crise de la Covid-19 sur les voyages et la consommation en Europe



11.01 Rencontre avec Michael Mack, consul honoraire et CEO d'Europa Park



15.03 Rencontre à Paris avec la ministre déléguée à l'insertion, Brigitte Klinkert



22.04 Echange avec Gabriele Herrmann, députée de la Sarre



06.05 Visite de l'ambassadrice de France en Allemagne Anne-Marie Descôtes, accompagnée de Catherine Veber, consule générale



13.07 Rencontre à Kehl avec Sebastian Gröning von Thüna, chef du bureau de la coopération transfrontalière franco-allemande au Ministère allemand des Affaires étrangères



02.06 Visite de l'ambassadeur d'Allemagne en France. Dr. Hans-Dieter Lucas



03.08 Visite de la secrétaire d'Etat au Ministère de la Justice et de la protection des consommateurs Mme Hagl-Kehl et Mme Kurtz, secrétaire d'Etat au ministère de la consommation du Bade-Wurtemberg



13.09 rencontre avec la députée européenne Anna Deparnay-Grünenberg



27.10 Rencontre avec la maire de Strasbourg, Jeanne Barseghian et la présidente de l'Eurométropole de Strasbourg, Pia Imbs

Coopérations

avec les autorités régionales

Plus de 150 000 connexions en trois mois sur l'outil numérique de franchissement des frontières

Au gré des vagues de la Covid-19, les mesures sanitaires évoluent en France, en Allemagne et en Suisse. Difficile d'y voir toujours clair pour un habitant de la région franco-germano-suisse qui traverse la frontière quotidiennement.

Alors pour faciliter les déplacements transfrontaliers, le CEC et le réseau INFOBEST, soutenus financièrement par la Collectivité européenne d'Alsace et la Région Grand Est, ont mis en ligne, le 9 novembre 2021, un outil numérique bilingue et gratuit. Cet instrument fait une promesse aux frontaliers : les renseigner sur les restrictions en vigueur de part et d'autre du Rhin en seulement 30 secondes !

Avec 840 combinaisons de réponses possibles, l'utilisateur est assuré de connaître les règles à respecter pour aller faire des courses, rendre visite à sa famille, se soigner ou encore travailler dans le pays voisin.

Afin d'actualiser l'outil numérique à chaque changement de réglementation, et de garantir une information claire et précise, le CEC et les INFOBEST se sont partagés les rubriques en fonction des champs de compétences respectifs.



Nos propositions pour « Vivre son handicap en région frontalière »

Dans une Europe où la liberté de circulation est garantie, chaque citoyen devrait pouvoir profiter d'une mobilité transfrontalière sans entraves. Et pourtant, les personnes en situation de handicap font encore face à de nombreux obstacles dans la région frontalière.

Pendant plus de deux ans, le CEC et la Collectivité européenne d'Alsace se sont attelés à déterminer les causes des difficultés

rencontrées et à proposer des solutions pour y mettre fin. Le projet « Vivre son handicap en région frontalière » a, notamment, permis de mettre en lumière la non-reconnaissance mutuelle des cartes d'invalidité française et allemande. Des documents qui garantissent, à leurs détenteurs, des avantages tarifaires et des aménagements spécifiques dans leur pays de délivrance. Mais pas dans le pays voisin.



Coopérations

avec les autorités nationales et européennes

Alerte sur les plateformes de réservation en ligne

Depuis le début de la crise sanitaire, le CEC France comme les autres CEC de l'UE ont reçu des centaines de réclamations de consommateurs sur les **pratiques (peu) commerciales des plateformes de réservation en ligne** les plus utilisées en Europe. En octobre 2020, le CEC France, au nom du réseau ECC-Net, a **dénoncé ces pratiques** via le système d'alerte mis en service en Europe en janvier 2020. En plus d'alerter la **Commission européenne ainsi que les 30 autorités nationales comme la DGCCRF en France**, tous membres du réseau européen « CPC » (Consumer Protection Cooperation), du défaut d'assistance, du manque d'information et du non remboursement des billets annulés, **les CEC ont rappelé l'importance d'encadrer voire réglementer les obligations des plateformes de réservation en ligne.**

Suite à cette alerte, plusieurs réunions ont eu lieu en 2021 entre la Commission européenne, les autorités compétentes et les CEC afin de veiller à la protection des consommateurs sur les sites de réservation en ligne de voyages.

Les compagnies aériennes tenues de rembourser les vols annulés

Près de 50 % des litiges traités par le CEC France, comme par le CEC Allemagne, concernent les droits des passagers aériens. Le problème récurrent est le **non remboursement des billets d'avion annulés à cause de la Covid-19** par les compagnies aériennes, alors qu'elles y sont obligées par un règlement européen. En 2020 et 2021, les CEC ont donc fait remonter à la Commission européenne et aux autorités nationales ce manquement rencontré par des milliers d'Européens.

Après des échanges constructifs avec les CEC et le BEUC notamment, la Commission et les autorités nationales chargées de la protection des consommateurs, ont signé un **accord avec 16 grandes compagnies aériennes** en septembre 2021. Cet accord prévoit, entre autres, une meilleure information des passagers sur leurs droits, le remboursement rapide des vols annulés, l'attribution de bons uniquement sur demande des voyageurs et la possibilité de rembourser directement les passagers qui rencontrent des difficultés avec un intermédiaire.

Pouvoir payer ses factures en France avec un compte européen

De nombreux consommateurs français possèdent un compte dans une banque, une banque en ligne ou une néo-banque située dans un autre pays de l'UE. Problème : malgré la mise en place en 2014 de l'espace commun de paiement aux pays de la zone euro (SEPA), ces **consommateurs se voient encore refuser le paiement de leurs factures ou de leurs achats en France du fait de leur domiciliation bancaire dans un autre pays.** Pour diverses raisons (système informatique ne permettant pas l'enregistrement de coordonnées bancaires étrangères, formulaire de prélèvement automatique pré-rempli avec un IBAN français...), de nombreux professionnels de tous secteurs (téléphonie, énergie, assurance...) ou services publics refusent encore d'enregistrer une carte bancaire d'un autre pays de la zone SEPA ou les IBAN ne commençant pas par FR.

Parce que toutes ces raisons sont irrecevables, le CEC France dénonce depuis de nombreuses années aux autorités nationales comme européennes le problème de la discrimination à l'IBAN qui existe en France comme en Europe.

Après une communication commune avec le CEC France en 2019, la DGCCRF a rappelé dans un communiqué de presse de novembre 2021 l'obligation faite aux professionnels privés et aux services publics d'accepter les IBAN européens ainsi que son pouvoir de sanction.

En 2021, le CEC France a aussi rencontré à Bruxelles, l'initiative « Accept my IBAN » qui réunit plusieurs entreprises spécialisées dans les technologies financières et qui lutte contre le problème de la discrimination à l'IBAN en Europe.



Coopération renforcée entre le CEC France et la DGCCRF

En 2011, le CEC France et la DGCCRF, en tant que point de contact français du réseau CPC, ont signé un protocole de coopération pour optimiser le transfert d'informations et le traitement des plaintes transfrontalières. Depuis plus de dix ans, la DGCCRF renvoie au CEC France les consommateurs français qui ont un litige avec un professionnel européen et qui demandent une réparation individuelle. Le CEC France renvoie à la DGCCRF les cas répétés dans lesquels l'intérêt collectif des consommateurs est en jeu.

En 2021, le CEC France a signalé 24 professionnels français et européens à l'autorité française. La DGCCRF, la plateforme « signal-conso » ou les services régionaux et départementaux ont adressé 1163 consommateurs au CEC France (+ 127 % d'augmentation par rapport à 2020).

Autres coopérations en 2021

- La Commission européenne
- Le réseau Europe Direct
- UNCTAD (Conférence des Nations unies sur le commerce et le développement)
- BEUC (Bureau européen des Unions des consommateurs)
- Les médiateurs français (Médiation Tourisme et Voyages, Médiateur des communications électroniques, médiateur de la FEVAD, Club des médiateurs des services au public...)
- L'institut national de la Consommation et les associations de consommateurs en France



Compte de résultat

TOTAL PRODUITS	
Ressources propres	11 324 €
Subventions de fonctionnement	253 200 €
Subventions de projet	2 371 491 €
Intérêts	458,02 €
Total	2 636 473,02 €
TOTAL CHARGES	
Frais de personnel	2 361 431,94 €
Dotations aux amortissements	17 980,27 €
Frais de fonctionnement	254 936,96 €
Total charges	2 634 349,17 €
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	2 123,85 €

Mentions légales

Editeur : Centre Européen de la Consommation, Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl | Allemagne | Tel. : + 49 (0) 7851.991 48-0 | Fax : + 49 (0) 7851.991 48-11 | E-Mail : info@cec-zev.eu | Site internet : www.cec-zev.eu | Impression : WirmachenDruck | Mühlbachstr. 7 | 71522 Backnang | Deutschland | Mise à jour : mars 2022
Ce rapport ne prétend pas être exhaustif mais vise à donner un aperçu des thématiques traitées. | Maquette : Sélène Tiriou | Rédaction : Elphège Tignel, Arthur Lindon

Crédits photos : **p.8/9** : pch.vector (freepik.com) | **p.10** : laptop mockup : zlatko_plamenov (freepik.com), tablet mockup : rawpixel.com (freepik.com), ordinateur : pch.vector (freepik.com) | **p.11** : équipe : pch.vector (freepik.com) | **p.13** : laptop & tablet mockup : zlatko_plamenov (freepik.com) | **p.14** : laptop & smartphone mockup : riandra (freepik.com) | **p.20/21** : achat voiture : pch.vector (freepik.com), assurance covid : barokahselalu777 (freepik.com), crédit : pch.vector (freepik.com) | **p.22/23** : smartphone covid : freepik.com, livraison : pch.vector (freepik.com), influenceurs : chanwity281 (freepik.com) | **p.24/25** : avis en ligne : vectorjuice (freepik.com), tablet mockup : rawpixel.com (freepik.com), litige consommation : vectorjuice (freepik.com) | **p.26/27** : tablet mockup : rawpixel.com (freepik.com), photo drapeau européen : Son Tung Tran (pexels.com) | **p.30/31** : laptop & smartphone mockup : riandra (freepik.com), handicap : pch.vector (freepik.com) | **p.33** : paiement smartphone : pch.vector (freepik.com) | **p.34** : coopération : pch.vector (freepik.com)

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

Ce rapport annuel est cofinancé par:

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

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 European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises Executive Agency (EISMEA) 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.



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

Bahnhofplatz 3
77694 Kehl | Allemagne
Tel. +49(0)7851.99148-0
E-Mail : info@cec-zev.eu
Site internet : www.cec-zev.eu