



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

# *Rapport annuel 2022* du Centre Européen de la Consommation



## le mot des présidents

L'Union européenne œuvre par l'harmonisation des règles pour renforcer les droits des Européens et pour rendre les frontières moins perceptibles dans le quotidien. Ceci est aussi très important en matière de la protection des consommateurs. Le Centre Européen de la Consommation (CEC) travaille pour informer, rassurer et aider les citoyens en cas de besoin. Ce travail revêt une importance particulière dans la région frontalière franco-allemande, où des dizaines de milliers de personnes traversent chaque jour la frontière, dont beaucoup souhaitent faire des achats dans le pays voisin.

Situé à Kehl, le CEC est donc un observateur privilégié des succès mais également des difficultés, rencontrées par les citoyens, dont il avertit les autorités compétentes. Sa première participation à l'Assemblée plénière du Comité de Coopération Transfrontalière franco-allemand (CCT) en tant qu'expert dans le domaine de la consommation, en octobre 2022, atteste de la reconnaissance politique de ses 30 années d'expérience.

Grâce au professionnalisme et à l'efficacité de ses différents services d'assistance aux consommateurs et à son équipe plurinationale, 77% des litiges transfrontaliers ont trouvé une issue favorable l'année dernière. Interlocuteur unique pour les consommateurs français, allemands et européens, le Centre Européen de la Consommation c'est aussi 41 915 consultations individuelles en 2022 et un élargissement de l'offre d'information à la consommation durable (rénovation énergétique, achat de véhicule électrique, recyclage etc.)

Par sa gouvernance franco-allemande et ses missions très spécifiques au service des consommateurs, le Centre Européen de la Consommation est une association singulière dont les actions ont contribué au renforcement de la coopération et de l'amitié franco-allemandes en 2022. Un engagement qui se traduit également par la création du point de contact franco-allemand pour la justice en région frontalière en 2023. Un projet pilote innovant dont l'objectif est de faciliter l'accès à la justice dans le pays voisin pour les justiciables.

L'année 2023 sera marquée par deux anniversaires particuliers : Le traité de l'Élysée, jalon de l'amitié franco-allemande, fêtera son 60ème anniversaire et le Centre Européen de la Consommation son 30ème anniversaire. Une première fois, le 3 juillet à ARTE à Strasbourg et en septembre avec les autres structures transfrontalières de Kehl - l'Euro-Institut, l'Infobest Kehl/Strasbourg ainsi que l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau – qui ont également un anniversaire à célébrer.

*Vincent Thiébaud*  
Président



*Frank Scherer*  
Vice-Président



## Mot de la directrice générale *Martine Mérigeau*

Au revoir et auf Wiedersehen,

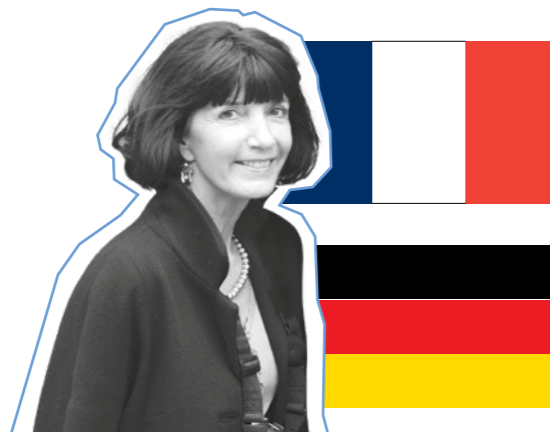
« *Ce qui est important, ce n'est, ni d'être optimiste, ni pessimiste, mais d'être déterminé* » (Jean Monnet).

C'est par cette phrase que je souhaite conclure mes 30 années à la direction du Centre Européen de la Consommation. Une fonction exercée et assumée avec ferveur, engagement et jalonnée d'initiatives pour notre Europe. Celle qui parle aux citoyens, qui défend des valeurs mais aussi des intérêts. Les vôtres, ceux des consommateurs que nous sommes tous. On ne peut avancer qu'en ayant des objectifs et des visions. J'ai passé 30 années de ma vie au service de la coopération franco-allemande et de ses citoyens, en prenant soin d'avancer à petits pas mais d'avancer !

C'est par le prisme du franco-allemand que j'ai tenté d'apporter ma contribution à notre Europe. Car je suis intimement convaincue que ces deux pays sont complémentaires et indispensables pour inspirer l'Europe et lui donner cet élan qui nous permettra de traverser et de surmonter les crises auxquelles elle est confrontée.

C'est grâce à vous tous, notre équipe franco-allemande (bientôt une soixantaine de personnes), grâce à l'ensemble de nos partenaires financiers de l'Union européenne, du Bund, de l'Etat français, des collectivités locales, des ministères des Länder, des villes et communes de l'un et l'autre côté du Rhin qui nous ont accordé leur confiance et grâce à notre Conseil d'administration et à leurs Présidents, Vincent Thiébaud et Frank Scherer, présents à nos côtés, que cette institution est devenue ce qu'elle est aujourd'hui.

***C'est avec confiance que je peux quitter ma fonction. Cette institution unique, bâtie ensemble, poursuivra, à l'avenir, sa belle évolution avec son binôme franco-allemand, ses nouveaux directeurs, Christian Tiriou et Jakob Thevis.***



## LE CENTRE EUROPÉEN DE LA CONSOMMATION

Services et missions 5  
Équipe 6

## LE BILAN CHIFFRÉ DE L'ANNÉE 2022

Informations et conseils aux consommateurs 9  
Relations presse 10  
Réseaux sociaux 11  
Temps forts 12

## INFORMER, CONSEILLER ET AIDER LES CONSOMMATEURS

Service pour la région frontalière franco-allemande 16  
Centre Européen des Consommateurs France 18  
Centre Européen des Consommateurs Allemagne 20


## PROJETS ET ACTIONS POUR LES CONSOMMATEURS

Projets en région frontalière 24  
Actions communes des CEC France et Allemagne 28  
Cap sur 2023 32  
Conseil d'administration 34  
Rapport financier 36


# 1 Le Centre Européen de la Consommation


Depuis 30 ans, le Centre Européen de la Consommation est l'interlocuteur des Français et des Allemands pour les questions de consommation transfrontalières.

## Ses missions : 30 ans d'expertise

 Informer et conseiller juridiquement les consommateurs

 Régler à l'amiable les litiges individuels transfrontaliers (77% de réussite)

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

 Proposer des actions de formation, d'éducation, de prévention et de communication en matière de consommation durable dans un contexte transfrontalier

## Ses services gratuits

Centre Européen des Consommateurs Allemagne

Points de contact français et allemands



Centre Européen des Consommateurs France

Service pour la région frontalière franco-allemande

## L'équipe franco-allemande

Le Centre Européen de la Consommation compte 49 salariés en 2022.

Une équipe multinationale, polyglotte et engagée dans la coopération franco-allemande et l'aide aux consommateurs français et allemands.



**1 directrice**  
**4 chefs de service**  
**30 juristes**  
 11 communicants  
 8 assistants

### Directrice

**Martine Mérigeau**

### Assistants

Rebecca Abi-Saleh  
 Rosanna Attiogbe  
 Anna Maria Brünke  
 Christine Gärtner  
 Tina Hinault  
 Andrea Koch  
 Elisabeth Morán  
 Christa Fuchs-Hardy

### Communicants

Oliver Bähr  
 Victoria Brauneis  
 Ines Danzeisen  
 Susanne Haas  
 Myléna Kieffer  
 Peter J. Koop  
 Arthur Lindon  
 Elphège Tignel  
 Sélène Tiriou  
 Vincent Venus  
 Nina Zeindlmeier



### Juristes

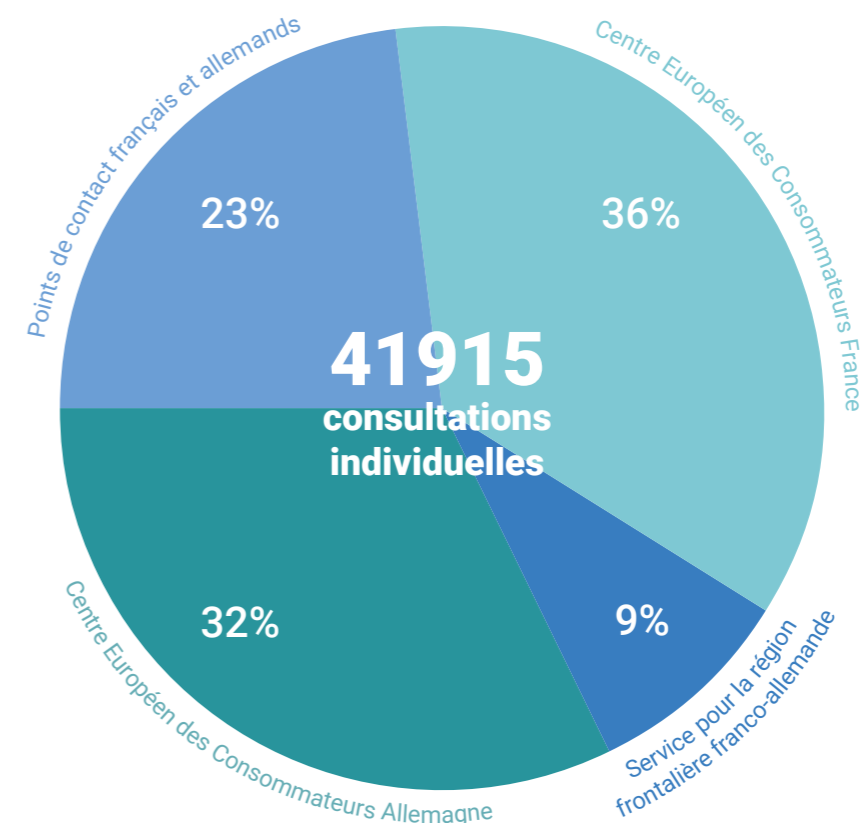
**Petra Kirstein**  
**Bianca Schulz**  
**Jakob Thevis**  
**Karolina Wojtal**

Camille Bertrand  
 Sabine Blanke  
 Romain Boguet  
 Lion-Joed Char  
 Zofia Frintert  
 Désirée Gagsteiger  
 Dominik Herrbruck  
 Léa Jamet

Magdalena Jankowska-Gilberg  
 Mareike Köglmeier  
 Julia Kreidel  
 Bernd Krieger  
 Maxime Lager  
 Judith Lapière  
 Christophe Mitlehner  
 Patrick Oppelt  
 Coline Port  
 Stephan Riegger  
 Ralph Roggenbuck  
 Madeline Schillinger  
 André Schulze-Wethmar  
 Pauline Stabenow  
 Christian Tiriou  
 Alexander Wahl  
 Felicitas Wühler

# Le bilan chiffré 2022

## La protection des consommateurs dans la région frontalière et en Europe



4 904 537€  
valeur des  
litiges résolus

77%

des dossiers résolus  
à l'amiable





## Relations presse

1893

articles de presse recensés  
dans les médias444 en français  
1449 en allemand

404

articles  
sur les sites internet271 en français  
133 en allemand

101

communiqués de presse

43 en français  
58 en allemand

24

newsletters

12 en français  
12 en allemandles nouveaux  
partenariats  
français

111

chroniques sur la consommation  
transfrontalière et européenne  
publiées dans les médias44 chroniques radio  
67 dans la presse en ligne ou papier

260

événements publics

48 dans la région frontalière  
117 pour le CEC France  
95 pour le CEC Allemagne**Actu Strasbourg**

Une fois par mois depuis janvier 2022, le Centre Européen de la Consommation écrit une chronique sur un sujet de consommation transfrontalière pour le média régional : Actu Strasbourg. Achat d'une voiture en Allemagne, vignettes écologiques, soins transfrontaliers ou encore location d'un bien immobilier outre-Rhin, **douze chroniques** ont été publiées sur le site internet du média bas-rhinois en 2022. Un nouveau partenariat qui permet au CEC d'accroître encore sa visibilité auprès des habitants de la région.

**Ouest France**

Après une première collaboration en juin 2022 pour répondre aux questions «vacances» de ses lecteurs, le journal Ouest France a de nouveau sollicité le CEC France en août et novembre 2022. En direct, l'équipe du CEC France a répondu pendant 2 heures à une **soixantaine de questions** des abonnés du journal sur leurs soucis de vacances ou leurs problèmes suite à un achat en ligne. Un partenariat qui pourrait se poursuivre en 2023 sur d'autres thématiques.

## Réseaux sociaux

les nouveaux  
comptes *Facebook*@CECzev  
@ZEVcec  
+355 followers  
439 posts

697 328

personnes touchées

@ Centre Européen  
de la Consommation  
@ Centre Européen  
des Consommateurs France694 followers  
62 posts@ CEC\_ZEV  
@ ECCFrance  
@ EVZ\_Deutschland3689 followers  
1141 tweets et retweets@ CecZev  
@ CEC\_France  
@ EVZ\_Deutschland512 followers  
74 vidéos et podcasts1 566 875  
visiteurs sur nos sitescec-zev.eu  
europe-consommateurs.eu  
evz.de24 PODCASTS  
6 en français  
18 en allemand  
5 290 écoutes

## Les temps forts de 2022

Février  
— > Visite du ministre délégué auprès du ministre de l'Europe et des Affaires étrangères et auprès du ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance *Jean-Baptiste Lemoyne*, et du commissaire européen à la justice *Didier Reynders*.

Mars  
— > Intervention sur la protection des consommateurs en Europe pour l'Institut Jacques Delors, Think tank européen.  
> Participation à l'évènement « Make it green ! » au Regierungspräsidium de Karlsruhe pour la mise en œuvre de la politique européenne du Green Deal dans la région du Rhin supérieur.

Avril  
— > Réunion de réseau à Sarrebruck dans le cadre de la coopération avec la Task Force Frontaliers 3.0 pour parler des problèmes juridiques et administratifs dans la région frontalière.

Mai  
— > Assemblée générale du CEC en présence notamment de *Vincent Thiébaud*, président du CEC et d'*Huguette Zeller*, conseillère régionale et représentante de la Région Grand Est.

> Participation à la Journée nationale de l'accès au droit au Tribunal judiciaire de Strasbourg.

> Participation à un débat public avec le commissaire européen à la justice *Didier Reynders* à Bruxelles dans le cadre de l'Année européenne de la jeunesse. Thème : Le droit à la réparation - comment encourager les citoyens à réparer leurs appareils électriques et éviter les déchets électroniques ?

Juin  
— > Rencontre avec les présidents des tribunaux de Strasbourg et d'Offenbourg.

> Animation d'un atelier sur les achats en ligne en Europe lors de la semaine européenne du numérique responsable organisée par l'Eurométropole de Strasbourg.

> Expert pour la rencontre de 1000 lycéens français et allemands au Parlement européen dans le cadre de l'Euroscola Regional.

> Participation à une table ronde dans le cadre de la publication du documentaire « Who are EU » à Ludwigsburg.

> Expert lors d'une table ronde organisée par l'association allemande pour les jeunes « IJAB » sur « Comment s'adresser aux jeunes consommateurs ? »



Juillet  
— > Expert lors de la table ronde organisée par la Chaire Droit de la consommation de l'université de Cergy Pontoise sur le thème « Les produits de consommation et les enjeux européens ».

Août  
— > Journée portes ouvertes des ministères fédéraux à Berlin : stand d'information sur la protection transfrontalière des consommateurs.  
> En direct sur Ouest France pour répondre aux questions des lecteurs victimes de vols annulés ou de perte de bagages cet été.

Septembre  
— > Invité sur la nouvelle chaîne locale BFM Alsace, le Centre Européen de la Consommation a pu présenter ses missions et ses services.

> Intervention pour les membres de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance lors d'une commission juridique.

> Participation à la Journée européenne de la justice à Nuremberg, organisée par l'Office fédéral de la justice.

Octobre  
— > Visite du Consul Général de France à Stuttgart, *Gaël de Maisonneuve*.

> Participation à l'Assemblée plénière du Comité de coopération transfrontalière (CCT) en présence notamment de *Laurence Boone*, Secrétaire d'État française chargée de l'Europe, *Anna Lührmann*, Secrétaire d'État allemande chargée des affaires européennes et du climat, et *Josiane Chevalier*, Préfète de la région Grand Est.

> La Collectivité européenne d'Alsace a retenu le projet du CEC « Justice sans frontière » dans son « Schéma Alsacien de Coopération Transfrontalière » (SACT) qui vise à améliorer la qualité de vie des citoyens dans la région.

Novembre  
— > Présentation du CEC au Parlement européen, dans le cadre de la campagne « ensemble.eu ».

> Échanges avec les communicants d'administrations publiques françaises à l'occasion du forum CAP COM', réseau national de la communication publique et territoriale.

> En direct avec les lecteurs du journal Ouest France pour répondre aux questions relatives au Black Friday et à la livraison des colis.

Décembre  
— > Présentation du CEC à la Commission Rayonnement Transfrontalier, Europe et Relations Internationales de la Région Grand Est.

> Rencontre avec les partenaires du projet « Justice sans frontière » prévu en 2023 et qui a pour but de simplifier l'accès à la justice dans le pays voisin.

> Nomination par le conseil d'administration du nouveau directeur général du CEC qui prendra ses fonctions le 1er avril 2023 : *Christian Tiriou*.





# Inform conse aider conso mateu



Depuis 1993, le Centre Européen de la Consommation est l'interlocuteur direct des consommateurs français et allemands pour les questions transfrontalières.

En 2005, les États français et allemand lui ont confié les missions imparties au réseau des Centres Européens des Consommateurs, présents dans chaque État membre.

De ce fait, il est devenu le seul centre binational de ce réseau européen en élargissant ses compétences transfrontalières à l'ensemble de l'UE.

Depuis 2002 le CEC a été nommé, par la France et l'Allemagne, points de contact national en application des textes européens.

L'élargissement et le regroupement des missions européennes d'assistance aux consommateurs au sein du centre de Kehl correspondent aux objectifs de mutualisation, de synergie, de modernité et d'efficacité de ses services au bénéfice des consommateurs français et allemands.

## Service pour la région frontalière franco-allemande



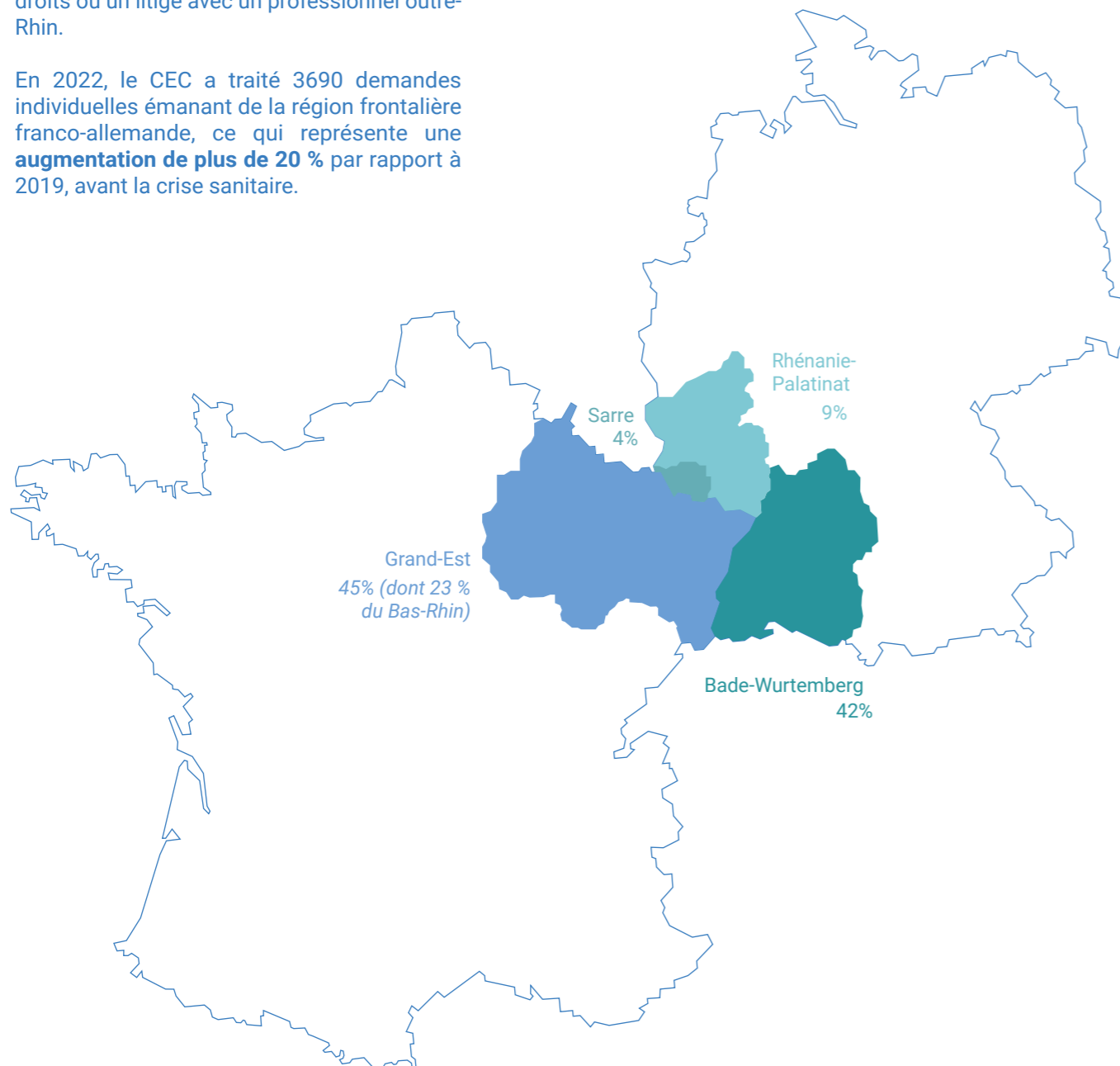
cec-zev.eu

536 598 visiteurs individuels\*

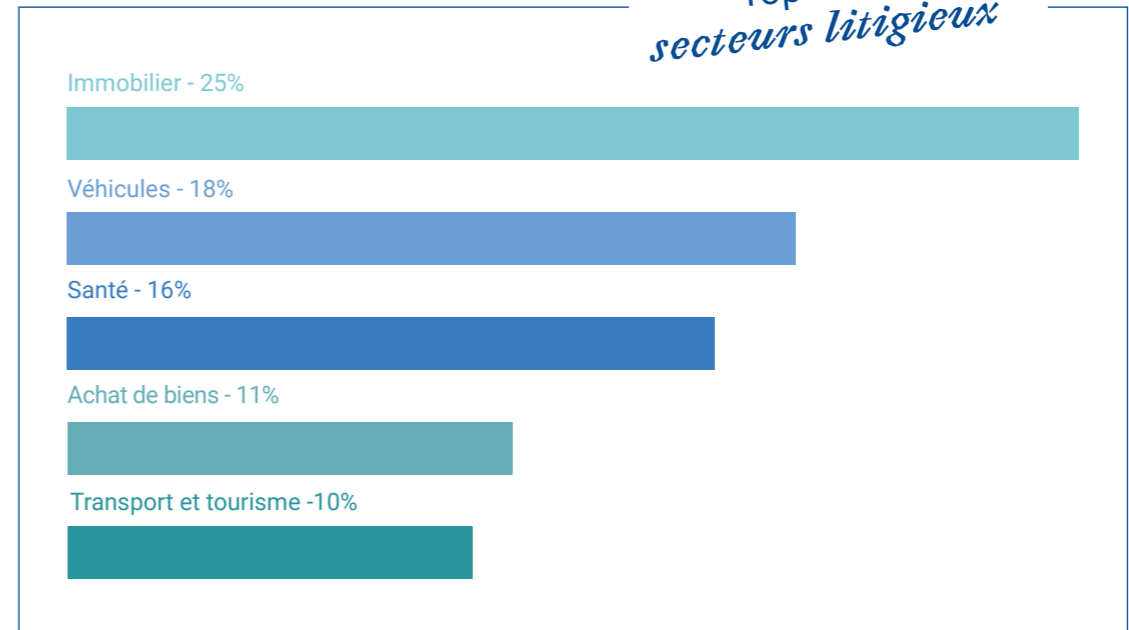
Le Centre Européen de la Consommation est depuis 1993 spécialiste des questions consuméristes franco-allemandes. Il **informe, conseille et aide** les Français et les Allemands de la région qui ont une question sur leurs droits ou un litige avec un professionnel outre-Rhin.

En 2022, le CEC a traité 3690 demandes individuelles émanant de la région frontalière franco-allemande, ce qui représente une **augmentation de plus de 20 %** par rapport à 2019, avant la crise sanitaire.

### Origine des demandes des consommateurs



### Top 5 des secteurs litigieux



3690 →  
consultations individuelles

+20%  
par rapport à 2019  
avant la crise sanitaire

### Témoignages de consommateurs

Je tiens à remercier le CEC pour son intervention dans le litige qui m'opposait à un vendeur de voitures en Allemagne. La voiture est tombée en panne quelques semaines après l'achat. Après des mois d'échanges avec le vendeur sans résultats, le CEC a réussi à obtenir un remboursement partiel des réparations. Donc un grand merci pour votre efficacité !

Gilles D. (Bas-Rhin)


Suite à un défaut dans le cuir d'un canapé acheté en Allemagne, le vendeur rejetait la prise en charge sous garantie. Grâce au CEC, il est revenu sur sa décision et le litige a pu se résoudre à l'amiable. Sans l'aide du CEC je pense que je n'aurais jamais été entendue.

Merci encore !

Sophie F. (Moselle)



Centre Européen des Consommateurs France

 europe-consommateurs.eu  
584 440 visiteurs individuels\*



15 064

consultations individuelles

1 642 demandes d'information  
13 422 plaintes de consommateurs  
**+ 40 % par rapport à 2019, avant la crise sanitaire**

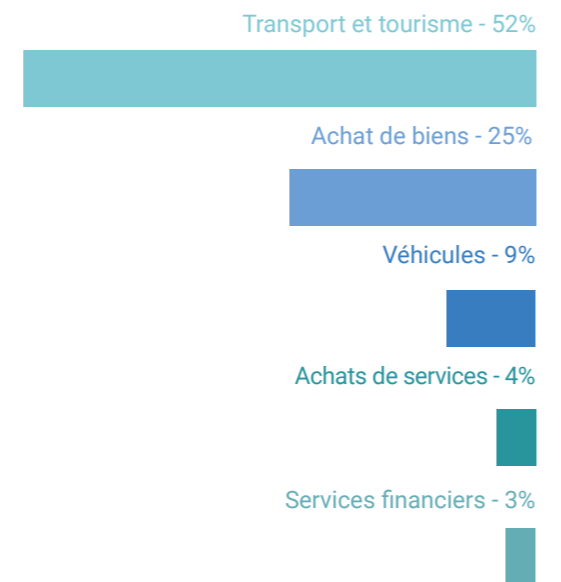
\*selon un comptage conforme à la réglementation sur la protection des données personnelles

Le Centre Européen des Consommateurs France est un des services du Centre Européen de la Consommation. Il est l'interlocuteur unique des consommateurs français qui ont une question sur leurs droits en Europe ou un litige avec un professionnel situé dans un **autre pays de l'UE que le leur**, en Islande ou en Norvège.

Membre du réseau européen ECC-Net, le CEC France est aussi compétent pour aider les consommateurs européens en litige avec des professionnels français ou ayant une question sur leurs droits en France.

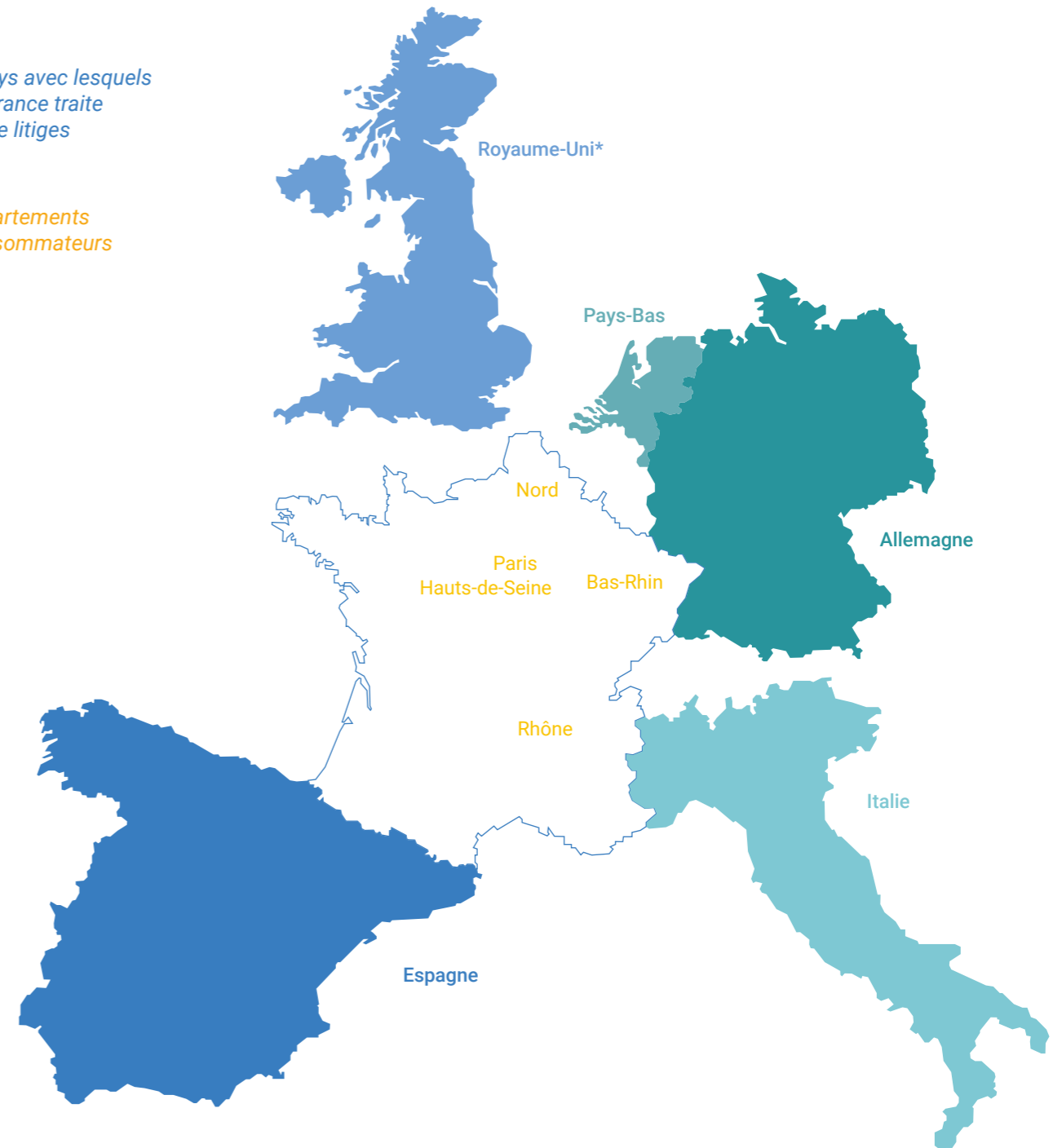
Le CEC France est également coordinateur d'un **projet européen** qui vise à améliorer la collecte, l'analyse, la présentation et la diffusion des statistiques au sein du réseau ECC-Net et auprès des partenaires.

Top 5 des secteurs litigieux



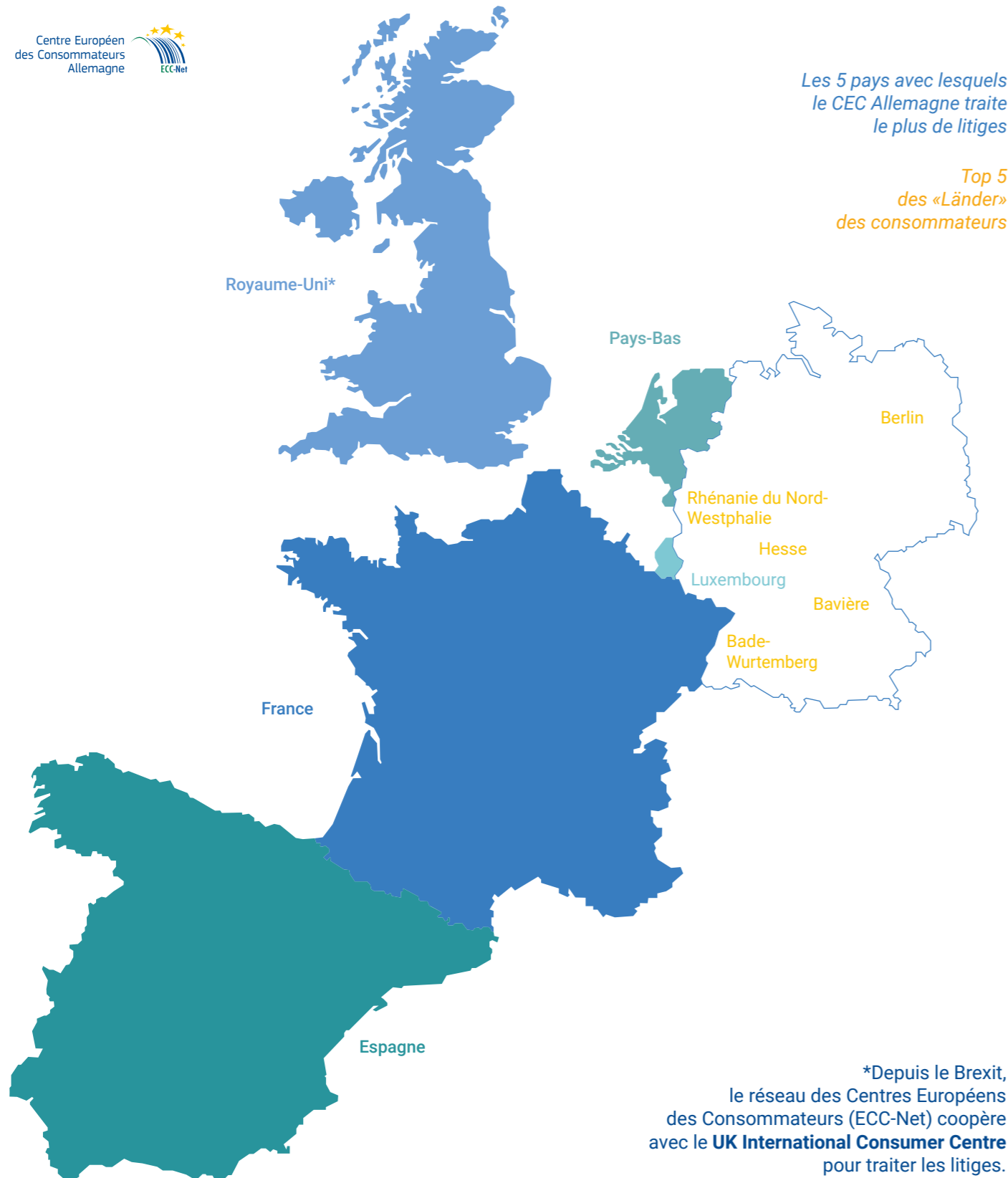
Les 5 pays avec lesquels le CEC France traite le plus de litiges

Top 5 des départements des consommateurs



\*Depuis le Brexit, le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net) coopère avec le **UK International Consumer Centre** pour traiter les litiges.

## Centre Européen des Consommateurs Allemagne



evz.de  
430 905 visiteurs individuels\*

Le Centre Européen des Consommateurs Allemagne est le pendant allemand du CEC France. Il informe, conseille et assiste les consommateurs allemands qui ont un litige avec un professionnel basé dans un autre pays de l'UE, en Islande ou Norvège. Il coopère également avec l'ensemble de ses collègues européens du réseau **ECC-Net** pour aider les consommateurs européens en litige avec un professionnel allemand.

Le CEC Allemagne est aussi **coordinateur de la communication du réseau ECC-Net**. Il organise plusieurs fois par an des formations en ligne et des échanges de bonnes pratiques entre communicants des CEC ainsi qu'un workshop dans une capitale européenne. En octobre 2022, les chargés de communication de tous les CEC étaient réunis à Varsovie pour se former aux techniques du «storytelling» pour sensibiliser davantage les consommateurs aux messages informatifs et de prévention diffusés notamment sur les réseaux sociaux.



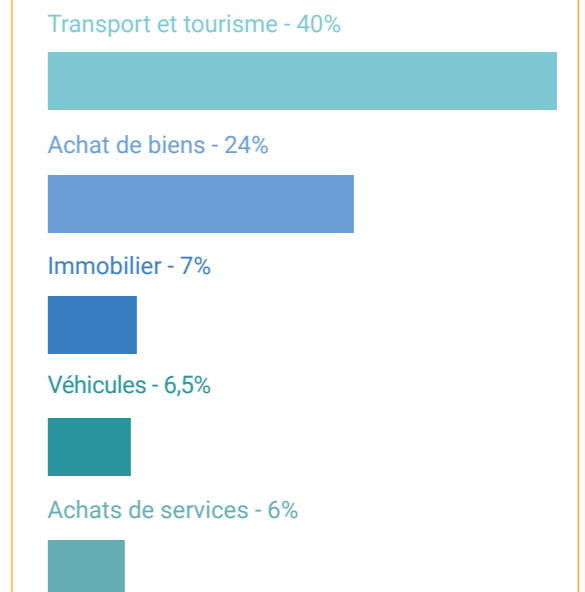
\*selon un comptage conforme à la réglementation sur la protection des données personnelles

# 13 480

consultations individuelles

4 269 demandes d'information  
9 211 plaintes de consommateurs

### Top 5 des secteurs litigieux



# Projets et actions pour le consor

Identifier et remédier aux obstacles de la vie quotidienne des consommateurs, dans la région frontalière comme en Europe, mener des actions de prévention, et promouvoir la coopération franco-allemande pour mettre en oeuvre des projets communs, sont les missions du Centre Européen de la Consommation et des Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne.





## Projets en région frontalière

### *Achat de véhicule* arnaques, TVA payée deux fois, garanties, voiture électrique

Les équipes du Centre Européen de la Consommation sont très sollicitées dans le domaine de **l'automobile**. En 2022, à cause des délais de livraison des véhicules neufs et de l'augmentation des prix des voitures d'occasion en France, de nombreux consommateurs se sont tournés vers l'étranger, et notamment l'Allemagne, pour trouver la perle rare. Une aubaine pour les escrocs qui usent d'annonces alléchantes pour vendre des véhicules d'occasion trafiqués.

Parmi les autres sujets liés à l'achat d'un véhicule en Allemagne, les juristes et l'équipe communication du CEC se sont mobilisés pour informer les consommateurs sur le **double paiement de la TVA, les garanties et sur les aides financières** mises en place dans les deux pays pour l'acquisition d'une voiture électrique.



### Handicap : la CMI stationnement mal reconnue en Allemagne

Les automobilistes français en situation de handicap bénéficient d'avantages et de facilités de stationnement **en France et partout en Europe** ... en théorie.

Sauf que le format de la carte d'invalidité française (CMI stationnement) ne correspond pas aux **standards** européens et peut, de ce fait, induire en erreur les agents verbalisateurs à l'étranger, notamment en Allemagne.



### Achat, location, succession, arnaques, le bal des questions immobilières

Pour aider les potentiels acheteurs, les vendeurs, comme ceux qui héritent d'un logement dans le pays voisin, le Centre Européen de la Consommation organise, chaque mois, une **permanence immobilière gratuite**. Une consultation, avec des professionnels du droit (avocats, notaires...) destinée à apporter une première réponse. En 2022, 112 personnes ont reçu des informations et conseils lors des permanences mensuelles.

Plusieurs publications dans la presse et sur les réseaux sociaux ont permis de rappeler les différences entre un contrat d'achat immobilier français et un allemand. Mais aussi de mettre en garde les étudiants, public particulièrement vulnérable, contre les arnaques à la location. Enfin, les Français propriétaires d'un bien immobilier en Allemagne ont été informés de l'obligation de déclaration d'évaluation de la valeur foncière de leur bien.

### *Un nouveau* *guide interactif* *pour les étudiants*

C'est une habitude. Chaque année, le CEC met à jour les informations de son **guide gratuit** destiné aux étudiants désireux de partir étudier et vivre dans le pays voisin.

En 2022 le Guide étudiant a également fait peau neuve. Le PDF de 46 pages a été remplacé par un **outil numérique interactif**. Un nouvel instrument adapté aux usages des étudiants, des stagiaires et des apprentis qui s'informent de plus en plus sur smartphone aux dépens de l'ordinateur.

La version 2.0 se présente sous la forme d'un menu déroulant. Une première action permet de définir si l'internaute est un étudiant, un stagiaire ou un apprenti. L'outil invite à choisir l'un des sept thèmes proposés. Puis, enfin, un sujet précis. Il suffit de 6 clics et quelques secondes pour apporter à l'étudiant l'essentiel des informations qu'il recherche.

Huit articles (neuf en allemand) thématiques (université et cursus, bourses et formalités administratives, logement, santé, job étudiant, etc.) recensent des **conseils et astuces** supplémentaires.

Au-delà des communiqués de presse et articles, le Guide étudiant a bénéficié d'une importante diffusion sur les réseaux sociaux du CEC avec, notamment, la publication de trois vidéos. Un partenariat, à titre gracieux, a également été conclu avec l'Office franco-allemand pour la Jeunesse (OFAJ) pour accroître sa **visibilité** auprès des étudiants français et allemands.



## Energie : les Allemands tentés par les fournisseurs français

Quelques semaines après le début de la guerre en Ukraine, le CEC a été sollicité pour donner des informations sur les **prix de l'énergie et des carburants** en France et en Allemagne. À défaut de créer une rubrique répertoriant les prix du kilowattheure d'électricité ou de gaz et du litre d'essence ou de diesel, une veille régulière a été mise en place afin de pouvoir répondre aux consommateurs et aux journalistes.

Les incitations gouvernementales pour changer d'habitude et faire face à la crise énergétique, comme le 9-Euro-Ticket en Allemagne et les écogestes en France, ont été largement relayées par le CEC. Les juristes du CEC ont, par ailleurs, su informer et conseiller les consommateurs allemands songeant à souscrire un contrat énergétique avec un **fournisseur français**.



## Flambée des prix

### Travaux : des consommateurs protégés en France et en Allemagne

Avec la reprise économique post-Covid, l'envolée des prix de l'énergie puis la guerre en Ukraine, les prix des matériaux de construction ont bondi. Se posent alors des questions : les consommateurs sont-ils susceptibles d'avoir à régler une **facture plus élevée** ? Doivent-ils accepter le refus d'un artisan de poursuivre les travaux ou le changement de matériaux pour la construction ?

La communication du CEC a rappelé les **règles spécifiques au devis** en France et en Allemagne ainsi que l'importance de la clause de révision des prix.

## Consommer mieux pour la planète

Réduire la consommation d'énergie d'un logement a au moins trois vertus : alléger la facture, améliorer le confort de vie et protéger l'environnement. Mais la rénovation peut coûter cher. La France et l'Allemagne ont adopté des **systèmes d'accompagnement et des stratégies différentes**.

Quand la France calcule le montant de l'aide en fonction du revenu du ménage, c'est l'ambition du projet de rénovation qui est pris en compte en Allemagne. C'est pourquoi, le CEC a détaillé la méthode à suivre pour demander et recevoir un soutien financier.

Consommer mieux commence aussi par manger mieux et savoir ce que l'on a dans l'assiette. Pour cela, de très nombreux **labels** fleurissent sur les emballages des produits alimentaires en France, comme en Allemagne. Pour aider les résidents du Grand Est, très nombreux à faire leurs courses outre-Rhin, un article répertorie 23 labels et explique la promesse faite aux consommateurs.

S'il y a bien un domaine dans lequel l'Allemagne est un modèle européen, c'est bien le **recyclage** ! Pour les Français qui y résident, il est parfois difficile de s'y retrouver. Et pas question d'agir avec négligence car les sanctions, pour non-respect du tri sélectif, peuvent être lourdes. **Jusqu'à 50 000€** pour les habitants de Francfort-sur-le-Main !

Alors pour éviter un faux-pas, les expatriés peuvent recourir au mode d'emploi du CEC.

### Covid-19 et frontière

En novembre 2021, le Centre Européen de la Consommation a mis en ligne un instrument permettant d'informer les citoyens de la région frontalière désireux de se rendre dans le pays voisin pendant la pandémie de Covid-19.

Cet outil numérique de « **franchissement des frontières** » détaille les règles en vigueur de part et d'autre du Rhin. Créé et actualisé régulièrement en coopération avec le réseau INFOBEST, l'outil se veut simple et rapide d'utilisation.

Cet instrument, conçu grâce au soutien financier de la Région Grand Est et de la Collectivité européenne d'Alsace, a su prouver son efficacité en informant **plus de 200 000 personnes**. Cet outil continuera d'apporter une information claire et précise en cas d'évolution des réglementations.

### Carte blanche pour les soins chez le voisin ?

L'accès aux soins et au remboursement est un droit garanti par l'Union européenne. Un patient français peut se rendre en Allemagne pour consulter un médecin ou se faire opérer dans un hôpital. Mais il n'a pas carte blanche. Les traitements sont remboursés **sous condition** et nécessitent, parfois, une autorisation préalable. En 2022, le CEC a su informer, conseiller les habitants de la région frontalière et les accompagner en cas de problème.

Une campagne de communication sur les réseaux sociaux a également été menée sur la **numérisation** des ordonnances médicales.





## Actions communes des CEC France et Allemagne

### Une *garantie* sur tous les produits et services ?

En 2022, grâce à l'Europe, la garantie légale de conformité a été étendue aux **biens connectés** ainsi qu'aux produits et services numériques (vidéo à la demande, jeu vidéo en ligne...).

Les CEC ont informé les consommateurs sur ces nouveaux droits et sur les mesures d'application prises par la France qui vont au-delà des préconisations européennes en encourageant la **réparation** plutôt que l'échange des produits défectueux.



### Tout(tou) ne se vend pas sur Internet

Chien, chat, poisson, cochon d'Inde... Pour tous les consommateurs en quête d'un animal domestique, les CEC ont mené une campagne d'information pour mettre en garde **contre la vente des animaux** sur Internet et expliquer qu'il y a très peu de recours si l'animal tombe malade.

L'Europe a exclu les animaux domestiques du champ d'application de la **garantie légale de conformité**.

### Réparer ses appareils, bientôt un droit en Europe



77% des Européens préféreraient **réparer** leurs appareils plutôt que d'en acheter des nouveaux. Pour leur donner les moyens d'y parvenir, l'Europe souhaite rendre les réparations **systematiques, rentables et attrayantes**.

Et pour ça, elle veut :

- encourager les consommateurs à choisir la réparation plutôt que le remplacement d'un produit en étendant par exemple les garanties ou en obligeant à fournir un appareil de remplacement pendant la durée de la réparation ;
- informer les consommateurs sur les "taux de réparabilité", la durée de vie estimée, les pièces de rechange, les services de réparation ainsi que la disponibilité des mises à jour des logiciels ;
- développer des étiquetages intelligents, comme des codes QR ou des passeports numériques de produits ;
- responsabiliser conjointement le fabricant et le vendeur en cas de non-conformité des produits ;
- introduire des exigences en matière de durabilité et de réparation dans une future directive écoconception.

Les CEC France et Allemagne ont informé les consommateurs sur les projets en Europe de consommation durable mais aussi sur les mesures dans **18 pays européens** dont la France qui encourage déjà fortement la réparation plutôt que l'échange des produits défectueux.



### Rencontre avec le Commissaire européen

Pour un droit à la réparation effectif en Europe, les CEC ont rencontré le 17 mai 2022 le Commissaire européen **Didier Reynders**, pour lui faire part de leurs propositions, inspirées, entre autres, des bonnes pratiques de chaque pays européen. Ils lui ont notamment proposé d'agir dès la conception des produits en imposant aux fabricants des exigences de durabilité et de réparation. Et ils lui ont soumis leur idée d'intégrer dans le **passeport numérique** des produits des informations sur la réparabilité, l'empreinte sociale et environnementale, la chaîne d'approvisionnement ainsi que les garanties légales et commerciales.

### Echange avec les professionnels du e-commerce

En septembre 2022, le CEC France est intervenu à la commission juridique de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad) pour rappeler la législation européenne et française sur la garantie légale de conformité et la réparabilité des produits et répondre aux questions de la centaine de professionnels du e-commerce présents.

### Informers les passagers sur *leurs droits*

#### COVID-19 : grèves et voyages

En 2022, la pandémie de Covid-19 et ses nouveaux variants ont (encore) mis à mal les projets **vacances** de nombreux consommateurs. L'été dernier a été chaud avec des milliers de vols annulés à cause des **grèves ou des restrictions** dans les aéroports d'Europe.

Les CEC France et Allemagne ont multiplié les actions de communication (articles sur leurs sites Internet, communiqués de presse, chroniques dans les médias partenaires, posts sur les réseaux sociaux...) pour **informer** les consommateurs sur leurs droits.

#### Campagne de l'été 2022 :

Les CEC ont mené toute une campagne en juillet et août 2022 pour louer une voiture en Europe, connaître ses droits en tant que passagers aériens et savoir à qui s'adresser en cas de problèmes sur une réservation d'hôtel ou de camping en Europe.



## Protéger les consommateurs à l'ère du *tout numérique*



En 2022, le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net) a travaillé sur la protection des consommateurs à l'heure de la numérisation de la consommation. Il a notamment adressé ses recommandations à la Commission européenne sur :

- les interactions automatisées (chatbots) ;
- le renouvellement automatique des contrats ;
- les « dark patterns », ces techniques manipulatoires qui poussent les consommateurs à cliquer, s'abonner, acheter à tout prix ;
- les achats via les applications ou jeux en ligne ;
- les influenceurs ;
- les techniques marketing de « connais ton client » avec notamment la question des limites des e-commerçants pour s'assurer de l'identité, voire de la solvabilité, des clients ;
- les informations communiquées aux consommateurs lors d'un achat en ligne ;
- la vulnérabilité des consommateurs à l'ère du numérique.

### Les « dark patterns » : le côté obscur du web

Une option payante ajoutée en fin de commande, un bouton « accepter » mis en évidence, un message culpabilisant lorsque vous refusez une réduction, un abonnement en trois clics mais un désabonnement impossible...bienvenue dans le piège des « dark patterns » !

Ces techniques **manipulatoires** influencent le comportement des consommateurs et les incitent à cliquer, acheter, s'abonner ou fournir des données personnelles.

Les CEC ont mené une campagne pour aider à les repérer et à ne pas tomber dans le piège.

### Quand les vendeurs sur internet veulent (trop) connaître leur client

Votre vendeur en ligne espagnol vous demande une copie de votre carte d'identité pour valider votre commande ? Après un achat ou un voyage, vous recevez une invitation à « faire part de votre expérience client » et à noter le produit, le service, le livreur, le restaurant ou encore l'hôtel ? Votre banque en ligne allemande exige un selfie pour ouvrir votre compte ? C'est ce qu'on appelle des procédures de « **know your customer** » (« connais ton client »).

Connaître son client permet à certains vendeurs, français ou européens, d'éviter les **usurpations d'identité** ou les fraudes au paiement. D'autres en revanche, se servent de ces informations pour évaluer la solvabilité, cibler ou mieux connaître le comportement d'achat des consommateurs. En Europe, ces procédures dites de « know your customer » sont extrêmement réglementées dans le domaine financier, bancaire et des assurances. Afin de lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les banques, néobanques et autres services de paiement européens ont en effet l'obligation d'identifier leurs clients et de surveiller leurs transactions. Mais certains organismes financiers s'en servent abusivement pour justifier le blocage, voire la clôture des comptes.

Le CEC France a souhaité expliquer aux consommateurs ces techniques de marketing digital pour qu'ils puissent mieux protéger leurs **données personnelles**.

Une première campagne d'information a été lancée en avril, à l'occasion de l'ouverture en France d'une action en justice contre la néobanque allemande N26 pour le blocage de comptes de centaines de clients français. En novembre 2022, l'action a été plus ciblée sur l'e-commerce.

## Acheter en ligne éco-responsable en Europe

L'Europe s'est fixée de parvenir à la neutralité climatique d'ici à 2050. La conférence sur l'avenir de l'Europe a montré que les consommateurs veulent et peuvent agir pour atteindre cet objectif, notamment à travers leurs achats. Mais comment concilier achat en ligne et protection de l'environnement ? Comment trouver un produit **éco-responsable** sur Internet ? Comment limiter les retours de commande ? Quelles solutions contre les livraisons polluantes et le suremballage ?

Dans le cadre de la Présidence française de l'Union européenne, le CEC France a publié un guide numérique pour aider les consommateurs à acheter en ligne éco-responsable en Europe et connaître les bonnes pratiques chez nos voisins européens. Ce guide a été traduit en anglais et transmis à l'ensemble du réseau des Centres Européens des Consommateurs.

Le CEC France a également publié une série de 3 épisodes de son podcast « Conso le dise ! » sur la consommation responsable en Europe.



### Acheter d'occasion sur Internet

Livres, vêtements, jouets... Tout ou presque peut s'acheter **d'occasion** sur Internet, notamment via des plateformes européennes bien connues. Le CEC France a connu une forte augmentation des litiges liés à un achat d'occasion sur Internet en 2022. Un article sur son site a permis de mener une campagne d'information et de sensibilisation sur l'absence de droits lors d'un achat à un particulier. S'en est suivi un rappel sur les obligations des **plateformes** de vente.

Cap sur 2023

30 ans du  
*Centre Européen  
de la Consommation*  
et du marché unique européen

2023 marque le soixantième anniversaire du **Traité de l'Elysée**, un symbole fort de la coopération franco-allemande.

Le Centre Européen de la Consommation, né à l'occasion de la création du marché unique européen en 1993, fête ses 30 ans. Tout au long de cette année, il mènera des actions pour rappeler ses missions au service des consommateurs français, allemands et européens, et organisera un évènement franco-allemand le **3 juillet à Strasbourg**.

Nouvelle équipe  
*de direction*

*Christian Tiriou* a été nommé par le conseil d'administration du Centre Européen de la Consommation pour occuper les fonctions de **directeur général du CEC** à compter du 1er avril 2023. Salarié du CEC depuis 20 ans, actuellement chef de projet, il remplacera *Martine Mérigeau* qui dirige cette association franco-allemande depuis sa création en 1993. Le poste de **directeur adjoint** a été confié à *Jakob Thevis*.

30  
ans  
Jahre  
1993 2023



Création  
d'un point de contact  
franco-allemand  
pour la *justice*  
en région frontalière

Pour faciliter l'accès transfrontalier à la justice dans le pays voisin, le Centre Européen de la Consommation a créé **un nouveau service** gratuit en 2023. Il permettra aux Français et aux Allemands de trouver, dans leur langue maternelle, de l'information sur les procédures et possibilités de recours en justice outre-Rhin, et ce **quel que soit le domaine de droit** (consommation, immobilier, famille, fiscal, travail, pénal...).

Les articles publiés sur le site internet du CEC apporteront des premiers éléments de réponse aux questions des justiciables, et notamment sur le **système judiciaire** du pays voisin. L'équipe de ce point justice franco-allemand accompagnera les citoyens dans la préparation d'une procédure judiciaire européenne simplifiée dès lors qu'un litige de consommation **ne peut être résolu à l'amiable**. Après examen de la demande, une consultation individuelle gratuite avec un professionnel du droit bilingue pourra être proposée au justiciable.

Genèse :

*Ce projet est né de l'initiative concertée des présidents des Tribunaux de Strasbourg et d'Offenbourg avec le concours des professions du droit françaises et allemandes.*

*Sa mise en œuvre a été confiée au CEC dans le cadre du programme communautaire INTERREG VI Rhin Supérieur.*



JUSTIZ OHNE GRENZEN

JUSTICE SANS FRONTIÈRE



*Un projet porté par le CEC grâce au soutien des partenaires financiers et de ceux du contrat triennal « Strasbourg capitale européenne ».*



Projet soutenu au titre du fonds Démocratie du Contrat triennal 2021-2023 Strasbourg Capitale Européenne



## Conseil d'administration : une gouvernance franco-allemande

### Membres élus

en France

**Vincent Thiébaud**  
député du Bas-Rhin  
(président du conseil  
d'administration)

**Natacha Sauphanor-Brouillaud**  
co-directrice de la Chaire Droit  
de la consommation  
de l'Université Cergy Paris

**Anne Sander**  
députée européenne

en France

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

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

**Collectivité européenne d'Alsace**  
représentée par *Victor Vogt*,  
conseiller d'Alsace

**DGCCRF**  
représentée par  
*Éloy Dorado*  
directeur régional de l'économie,  
de l'emploi, du travail  
et des solidarités

**Préfecture du Grand Est**  
représentée par  
*Philippe Lacoste*,  
conseiller diplomatique de la  
préfète de la région Grand Est

### Membres de droit

en Allemagne

**Ministère de la Consommation  
du Bade-Wurtemberg (BW)**  
représenté par  
*Dr. Norbert Lurz*, responsable  
du service de la politique  
des consommateurs

**BMUV (Ministère fédéral de la  
protection de l'environnement,  
de la sécurité nucléaire et de la  
protection des consommateurs)**  
représenté par *Rainer Ettl*,  
chef de subdivision

**Ministère de la famille,  
des femmes, de la culture  
et de l'intégration de  
Rhénanie-Palatinat**  
représenté par  
*Ingmar Bonmann*,  
responsable du service  
de la politique  
des consommateurs

en Allemagne

**Frank Scherer**  
Landrat / président de  
l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau  
(vice-président du conseil  
d'administration)

**Dr. Johannes Fechner**  
député du Bundestag

**Anna Deparnay-Grunenberg**  
députée européenne

**Ulrike von der Lühe**  
directrice générale  
de l'association  
de consommateurs  
de la Rhénanie-Palatinat

**Konrad Epple**,  
élu au Landtag BW

**Wolfram Britz**,  
maire de la ville de Kehl,  
représente les Villes d'Offenburg,  
Oberkirch, Lahr, Achern et Kehl

78 membres  
de l'association

61 membres individuels  
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.

ORGEKO Grand Paris



## Finances

Rapport  
financier

Total produits	
Subventions de fonctionnement	358 600,00 €
Subventions de projet	2 309 363,07 €
Autres ressources	9 874,27 €
<b>Total</b>	<b>2 677 837,34 €</b>

Total charges	
Frais de personnel	2 330 276,04 €
Dotations aux amortissements	7 047,57 €
Frais de fonctionnement	335 638,23 €
<b>Total</b>	<b>2 672 961,84 €</b>

**Résultat de l'exercice 4 875,50 €**

Nos  
partenairesUn financement français,  
allemand et européen

Les services européens : 2 107 223 €

Dont 509 217 € pour le CEC France  
et 1 598 006 € pour le CEC Allemagne



Le service pour la région frontalière  
franco-allemande : 358 600 €



## 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

## Conception graphique :

Myléna Kieffer

## Rédaction :

Elphège Tignel, Arthur Lindon

## crédits photos :

- p.24; Tim Meyer via Unsplash
- p.25; mockup via GraphicBurger
- p.26; Robert Linder via Unsplash
- p.28; lloyd Dirks via Unsplash
- p.29; Blaz Erzetic via Unsplash
- p.31; Mimi Thian via Unsplash
- p.32; Caroline Gife

## Typographies :

- *avara* en bold italic par Raphaël Bastide et Lucas le Bihan, disponible sur Velvetyne
- **roboto** par Christian Robertson, disponible sur GoogleFonts

© Centre Européen de la Consommation  
Registre des associations du Tribunal  
de Fribourg-en-Brigau, numéro VR 37039;  
Directrice Générale : Martine Mérieau

Financé par l'Union européenne.  
Les points de vue et les opinions exprimés  
n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s)  
et ne reflètent pas nécessairement ceux de  
l'Union européenne ou du Conseil européen  
de l'innovation et de l'Agence exécutive  
pour les petites et moyennes entreprises  
(EISMEA). Ni l'Union européenne ni l'autorité  
subventionnaire ne peuvent en être tenues  
pour responsables.



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

---



Bahnhofplatz 3  
77694 Kehl  
Allemagne



+49(0)7851.99148-0



[info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)



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