

Rapport annuel 2025



**Centre Européen
de la Consommation**

Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz

La présidence



Vincent Thiébaud
Président

Fin 2025, l'Assemblée parlementaire franco-allemande (APFA) a adopté une délibération qui reconnaît le rôle stratégique du Centre Européen de la Consommation dans les relations franco-allemandes. C'est une reconnaissance importante pour le CEC. Cette décision souligne l'unicité de cette institution binationale qui informe, conseille et aide les consommateurs français, allemands et européens. Modèle de coopération franco-allemande réussie, le CEC met son expertise juridique rare au service des autorités françaises et allemandes mais aussi européennes par ses actions au sein du réseau des Centres Européens des Consommateurs. Les études et rapports produits ainsi que les projets novateurs portés par l'institution s'inscrivent pleinement dans les objectifs fixés par le Traité d'Aix-la-Chapelle de 2019. Ils sont capitaux pour approfondir la coopération franco-allemande. Le succès du projet Interreg « Justice sans frontière » en est le dernier exemple. Je tiens à remercier les partenaires financiers français, allemands et européens pour leur présence aux côtés du CEC malgré les contraintes économiques actuelles.



Nadine Heselhaus
Vice-présidente

Dans un contexte géopolitique tendu, les crises se succèdent et nos certitudes sont ébranlées. Les tendances auto-cratiques et protectionnistes mettent sous pression la démocratie, l'économie sociale de marché et le libre-échange. Mais, dans le même temps, les Européens se concentrent sur leur quotidien. Le train est-il à l'heure ? Les prix de l'alimentaire sont-ils équitables ? Les produits achetés sur internet sont-ils sûrs ? Vais-je être indemnisée si mon vol est retardé ? Et lorsque les consommateurs sont pris au sérieux en cas de problème et bien protégés par des droits solides, cela renforce leur confiance en la démocratie. Depuis de nombreuses années, le Centre Européen de la Consommation est une référence pour les consommateurs français et allemands. Il ne cesse d'élargir son expertise et a, récemment, considérablement gagné en notoriété. Ensemble, nous devons continuer sur cette voie car c'est dans de tels moments qu'il faut renforcer la protection des consommateurs.

* Sommaire

- 02 La présidence
- 04 La direction générale
- 05 Historique
- 06 Chiffres clés
- 07 L'équipe franco-allemande
- 08 Temps forts
- 10 Communication franco-allemande
- 12 Evènements publics

Protection individuelle des consommateurs

Information et résolution amiable

- 14 En région frontalière franco-allemande
- 16 Le Centre Européen des Consommateurs France
- 20 Le Centre Européen des Consommateurs Allemagne

Accès à la justice

- 23 Justice sans frontière

Protection des intérêts collectifs des consommateurs

- 27 Actions judiciaires représentatives
- 29 Coopération avec les autorités de contrôle
- 32 Rôle d'expert auprès des décideurs politiques régionaux, nationaux et européens

La direction générale



Christian Tiriou
Directeur général

Notre devise, “L’Europe vous protège, nous aussi”, a trouvé en 2025 une résonance toute particulière. Plus que jamais, le Centre Européen de la Consommation (CEC) a incarné cette ambition au service des citoyens français et allemands. Avec près de 55 000 consultations individuelles traitées en 2025, notre institution franco-allemande confirme sa place singulière : nous sommes à la fois le plus grand centre d’Europe et le seul centre binational du réseau des CEC, créé il y a vingt ans par la Commission européenne et les États membres.

Grâce à la complémentarité de nos actions — information, conseil juridique, résolution extrajudiciaire des litiges, accès transfrontalier à la justice, coopération avec les autorités de contrôle et expertise juridique aux autorités françaises, allemandes et européennes — nous apportons des solutions concrètes, notamment dans l’espace frontalier franco-allemand. Dans un contexte de profondes transformations économiques et numériques, la protection des consommateurs demeure un pilier essentiel d’une Europe unie, juste et concrète. À travers nos actions, nous démontrons chaque jour que l’Europe n’est pas un problème, mais une solution.



Jakob Thevis
Directeur général adjoint

L’année 2025 a été marquée par de profondes mutations politiques, une inflation persistante et une transformation technologique rapide, notamment liée à l’essor de l’intelligence artificielle. Dans ce contexte exigeant, nous avons su garantir la continuité et la qualité élevée de nos services gratuits transfrontaliers. La forte augmentation du nombre de dossiers témoigne d’un besoin croissant d’accompagnement indépendant dans un marché de plus en plus complexe et numérisé. Elle montre également une réalité essentielle : la confiance dans le marché ne peut exister que si les droits des consommateurs sont effectivement protégés et appliqués, y compris au-delà des frontières nationales. Dans un contexte d’incertitudes économiques et de tensions politiques, renforcer activement cette confiance constitue un enjeu stratégique majeur. C’est dans cet esprit que nous avons fait évoluer notre service aux citoyens en 2025. Avec l’introduction des mécanismes européens de recours collectif et de l’action en représentation, nous disposons désormais d’un instrument puissant pour lutter contre les violations systématiques du droit et défendre efficacement, y compris en justice, les intérêts des consommateurs face à des entreprises étrangères.

Historique

1993 Création de l’institution 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 - réseau ECC-Net).

2011 L’institution franco-allemande devient le « Centre Européen de la Consommation » et déménage dans des locaux à proximité de la frontière française à Kehl.

2016-2020 La France et l’Allemagne choisissent le Centre Européen de la Consommation pour héberger leurs points de contact d’information et d’aide aux consommateurs dans le cadre de directives et règlements européens.

2020 Changement de statuts pour le CEC : une gouvernance franco-allemande pour une coopération renforcée entre la France et l’Allemagne en matière de consommation.

2023 L’institution fête ses 30 ans. Lancement du projet « Justice sans frontière » et création d’un point de contact franco-allemand pour la justice en région frontalière. Une première en Europe.

2024 Le Centre Européen de la Consommation est nommé « entité qualifiée » par l’Allemagne, pour mener des actions judiciaires représentatives en Europe pour les consommateurs allemands.

2025 Délibération de l’Assemblée parlementaire franco-allemande reconnaissant le rôle stratégique du CEC dans les relations franco-allemandes.



Chiffres clés



près de **55 000**
consultations individuelles



près de **4 millions**
de visiteurs sur
nos sites Internet



71%
des dossiers résolus
à l'amiable



**6,1 millions
d'euros**
récupérés pour les
consommateurs



6



L'équipe franco-allemande



21.02

Janvier

- 22.01 Visite du député au Bundestag, Dr. Sebastian Schäfer
- 23.01 Participation à la cérémonie des vœux aux acteurs économiques du ministre de l'Économie, des Finances et de la souveraineté industrielle et numérique à Bercy.
- 23.01 Participation à la Journée annuelle des associations franco-allemandes organisée, à Mannheim, par le consulat général de France à Stuttgart.

Février

- 21.02 Participation à la conférence organisée par la Commission européenne sur les fraudes en ligne.
- 21.02 Echange avec le maire de Strasbourg et présidente de l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau, Jeanne Barseghian.
- 24.02 Présentation du CEC à Colmar lors de la 6ème Commission Patrimoine et rayonnement alsacien de la Collectivité européenne d'Alsace.

Mars

- 27.03 Le CEC remporte le prix du meilleur projet européen pour « Justice sans frontière » lors du concours Interreg Slam en Italie.



20.05



09.05

Avril

- 08.04 Participation à la conférence « Coopération, intégration, conflit ? Le Benelux, laboratoire de la coopération européenne » à la représentation de la Rhénanie-du-Nord-Westphalie à Berlin.

Mai

- 07.05 Accueil du départ de « Mai à vélo » vers le Parlement européen de Strasbourg, organisé par l'AFIT France, en présence de son Président Frank Leroy et de députés européens.
- 09.05 Présentation de « Justice sans frontière » lors de la réunion informelle du Comité de coordination de la coopération policière et judiciaire en matière pénale (CATS) à Varsovie, à l'invitation de la présidence polonaise du Conseil de l'UE.
- 20.05 Participation au Sommet des consommateurs à Bruxelles.
- 26.05 Participation à la réunion constitutive du groupe de travail « Analyse d'impact transfrontalier » du Comité de Coopération transfrontalière (CCT) à Kehl.

Juin

- 06.06 Intervention lors du congrès Climat-Énergie TRION à Fribourg-en-Brisgau.

Juillet

- 10.07 Signature à Kehl de l'accord de coopération entre la DGCCRF et le CEC par la Directrice générale Sarah Lacoche et le Président Vincent Thiébaud.
- 15.07 Participation à la session plénière du Comité de Coopération transfrontalière (CCT) franco-allemand, à Mayence.

Août

- 07.08 Visite de Michael Griem, Président de la Fédération des Barreaux d'Europe.
- 24.08 Participation à la journée Portes ouvertes du ministère fédéral de la Justice et de la Protection des consommateurs à Berlin, en présence de la ministre Dr. Stefanie Hubig, et du secrétaire d'État parlementaire, Frank Schwabe.

Septembre

- 15.09 Participation à la rencontre territoriale organisée par la Mission Opérationnelle Transfrontalière (MOT) à Strasbourg.
- 24.09 Participation à la 10ème conférence sur les droits des consommateurs au Luxembourg.

Octobre

- 08-09.10 Organisation du workshop communication du réseau ECC-Net et petit déjeuner de travail avec des députés européens au Parlement européen de Strasbourg.
- 16.10 Participation à la cérémonie de la journée de l'unité allemande au Consulat d'Allemagne à Strasbourg.

Novembre

- 03.11 Audition au Bundestag sur la directive européenne sur les crédits à la consommation.
- 12.11 20 ans du réseau ECC-Net fêtés à Bruxelles avec le Commissaire McGrath.
- 13.11 Co-organisation de la conférence « le régime catastrophes naturelles français : un modèle pour l'Allemagne ? » à Berlin, avec le ministère de la Consommation du Bade-Wurtemberg.

Décembre

- 03.12 Participation à la rencontre partenariale du Schéma alsacien de coopération transfrontalière organisée par la Collectivité européenne d'Alsace au Parlement européen à Strasbourg.
- 15.12 Participation au colloque de la Chaire Droit de la consommation sur le droit à la réparation et les garanties.



10.07



03.11



13.11

Communication franco-allemande



Sites internet

près de **4 millions**
de visiteurs



Relations presse

115 communiqués de
presse français et allemands
95 chroniques
presse et radio
1 live avec Ouest France
Près de **19 000** retombées
presse dans les médias français
et allemands
260 demandes de journalistes



Newsletter

25 newsletters
pour les consommateurs

Plus de 7 800 abonnés :
3300 nouveaux abonnés
français et allemands en un an !

12 newsletters pour
nos partenaires financiers



Podcast

Hilfe ! mein toaster brennt
4 246 écoutes en 2025

Conso le dise !
1 953 écoutes en 2025




Réseaux sociaux

 **Youtube**
@AbzockeWasTun
@CEC_France
@EVZ_Deutschland
@CecZev

278 vidéos dont
13 vidéos créées en 2025

45 000 vues en 2025



 **Instagram**
582 posts
+110 000 vues

 **LinkedIn**
2 230 abonnés
+ 470 abonnés en un an
92 000 impressions

 **Facebook**
+ **210** posts
77 000 impressions

Evènements publics

Participation à plus de 200 évènements publics, conférences, manifestations en France et en Allemagne. Exemples :

- 04.05** Participation à la Journée de l'Europe au Parlement européen, à Strasbourg.
- 07.05** Accueil de députés européens et représentants politiques pour le départ de la randonnée cycliste «Mai à vélo» vers le Parlement européen de Strasbourg.
- 09.05** Participation à la kermesse européenne de Strasbourg.
- 09.05** Participation à la Journée de l'Europe de Karlsruhe.
- 14.05** Participation à la Journée de l'Europe de Stuttgart.
- 23.05** Participation à la Journée nationale de l'accès au droit au Tribunal judiciaire de Strasbourg.
- 24.05** Participation à la Journée du bilinguisme à Strasbourg.
- 11.06** Tenue d'un stand d'informations lors du European Youth Event (EYE), à Strasbourg.
- 14.06** Participation au « Fehmarnbelt Days » à Lübeck.
- 24.08** Participation à la journée portes ouvertes du Ministère fédéral de la Justice et de la Protection des consommateurs à Berlin.
- 12.11** 20 ans du ECC-Net fêtés à Bruxelles avec le Commissaire européen McGrath.
- 05.12** Animation d'un quiz sur les droits des consommateurs au Marché de Noël de Strasbourg.



07.05



24.08



09.05



12.11

Protection individuelle des consommateurs

Information et résolution amiable des litiges transfrontaliers

En région frontalière franco- allemande



La région frontalière franco-allemande est un bassin de vie dans lequel la frontière tend à s'effacer au quotidien. Pourtant, quand un problème survient, les consommateurs se retrouvent souvent dans une situation compliquée. C'est pourquoi, depuis 1993, le CEC propose un service juridique de proximité. Il informe et conseille les consommateurs qui ont des questions sur leurs droits de l'autre côté de la frontière. Et il les aide et accompagne pour résoudre à l'amiable un litige avec un professionnel du pays voisin.

Achat d'un véhicule en Allemagne

Parfois moins chers, souvent bien entretenus, les véhicules d'occasion allemands ont la cote en France. Et ce, depuis longtemps. Outre les frais supplémentaires obligatoires qui alourdissent la facture finale,

certains acheteurs français rencontrent aussi des problèmes. Non-remboursement de la TVA allemande pour des véhicules neufs, manque de compréhension du contrat de vente, exclusions de garanties dans le contrat d'achat, apparition rapide de dysfonctionnements techniques, les raisons sont diverses.

En 2025, l'achat d'un véhicule en Allemagne reste la thématique principale en région frontalière (16 % d'augmentation des demandes par rapport à 2024). Afin que les futurs acheteurs français aient connaissance, dès la recherche du véhicule, des potentiels dangers, des démarches à suivre et des frais qu'impliquent l'acquisition d'un véhicule hors du territoire national, un travail de prévention a donc, une nouvelle fois, été mené pendant l'année (articles sur notre site Internet, chroniques dans la presse régionale et sur nos radios partenaires, vidéos pédagogiques etc.).

Achat, vente et location immobilière transfrontalière

Les questions immobilières transfrontalières ont, de nouveau, eu une place importante dans le travail des équipes du CEC en 2025. Location d'un appartement en Allemagne, achat d'une maison en France... cette thématique est vaste et il n'est pas toujours simple,



5 789

consultations
individuelles

+ 29 % par rapport à 2024



près de 1,2 millions

de visiteurs sur
www.cec-zev.eu

pour les consommateurs, d'obtenir des réponses. C'est pourquoi le CEC met à disposition plusieurs articles spécialisés pour éclairer les consommateurs français et allemands qui ont un projet immobilier transfrontalier. Pour ceux dont les interrogations nécessitent les conseils d'experts, une permanence immobilière est organisée, chaque mois, sur rendez-vous. 20 minutes de consultation gratuite avec un avocat fiscaliste et/ou un notaire bilingue qui permettent de leur donner des premiers éléments d'information, de les aider à déterminer les démarches à suivre et de les orienter vers les bons interlocuteurs.

Accès transfrontalier à l'audiovisuel en zone transfrontalière

Depuis que la France et l'Allemagne sont passées à la Télévision Numérique Terrestre (TNT), l'accès transfrontalier aux contenus audiovisuels est fortement limité. Désormais, les téléspectateurs, désireux de regarder un programme du pays voisin, doivent nécessairement souscrire un contrat avec un fournisseur d'accès à Internet. Or chaque chaîne, nationale ou internationale, non comprise dans le bouquet initial représente un coût supplémentaire peu attractif.

Considérant que l'accès aux programmes audiovisuels du pays voisin est un vecteur de richesse linguistique et culturelle essentiel en région fronta-

lière, le CEC s'est saisi du sujet. Il plaide, notamment, pour l'établissement d'un régime d'exception permettant l'application simultanée des licences en zone transfrontalière. Ainsi, un opérateur disposant d'une licence exclusive pour un contenu en Allemagne pourrait le diffuser dans la région frontalière franco-allemande sans que cette diffusion puisse être contestée par l'opérateur détenteur de cette même licence en France. Un mécanisme de ce type mis en place entre l'Autriche et l'Italie pourrait être une source d'inspiration.

Coopération avec les instances régionales franco-allemandes

Les questions posées par les habitants de la région frontalière franco-allemande, ou les problèmes qu'ils rencontrent, couvrent parfois plusieurs domaines d'expertise. Pour un déménagement dans le pays voisin, par exemple, il peut être question de consommation, de fiscalité, de retraite ou encore de santé. Ainsi, afin de leur assurer un suivi optimal, le CEC a organisé, en coopération avec les autres instances de la région frontalière franco-allemande, plusieurs réunions de travail et de coordination. Afin de fluidifier leurs échanges et favoriser les synergies, un canal de discussion a été créé sur une plateforme collaborative. Le CEC a aussi participé à plusieurs événements publics communs, comme la fête du bilinguisme organisée par la ville de Strasbourg en mai 2025.

Le Centre Européen des Consommateurs France

Le Centre Européen des Consommateurs France est l'interlocuteur direct des consommateurs français qui ont une question ou un litige avec un professionnel basé dans un autre pays de l'UE, en Norvège ou en Islande. Il intervient également lorsque des consommateurs européens ont un litige avec une entreprise en France.

En 2025, le CEC France a enregistré une forte augmentation (+ 50 % par rapport à 2024) des demandes de consommateurs en litige avec un professionnel situé hors de l'UE. Ces réclamations concernaient pour 20 % un professionnel aux USA, 13 % en Suisse, 10 % en Turquie et 8 % en Chine. Puisque le CEC France ne peut pas aider les consommateurs dans ces cas-là, il les a réorientés vers d'autres voies de recours.

Préserver et informer sur les droits des passagers aériens

Réviser le règlement sans mettre en péril la confiance des citoyens

Alors que la révision du règlement européen 261/2004 est encore en cours, le CEC France a réaffirmé, tout au long de l'année 2025, la nécessité de préserver les droits des passagers aériens.

À travers des campagnes d'information, il a rappelé les attentes des consommateurs et l'importance de ne pas remettre en question voire supprimer des droits acquis depuis plus de 20 ans. Il a également participé à la prise de position du réseau ECC-Net, dans laquelle les CEC insistent, entre autres, sur le besoin de maintenir des seuils d'indemnisation accessibles et adaptés à la réalité des retards, de garantir une indemnisation réelle et proportionnée, et de clarifier les responsabilités des intermédiaires de voyage. Des recommandations également partagées avec le Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC) avec lequel le CEC a renforcé sa coopération en 2025.

Un nouvel outil pour les passagers aériens

Même pour les voyageurs en avion aguerris, connaître ses droits en cas de problème n'est pas toujours simple. Pour les accompagner au mieux, le CEC France a mis en ligne un outil numérique gratuit. Annulation de vol, retard, perte de bagages... cet outil permet de trouver en quelques clics les informations utiles selon la situation rencontrée. Chaque scénario est expliqué avec précision, avec les droits correspondants et des conseils pratiques. Dix thématiques sont abordées, parmi lesquelles la réservation et la modification de billets, la préparation du voyage, les retards, annulations ou refus d'embarquement, les perturbations du trafic (grèves, conflits armés, catastrophes naturelles...) ou encore les bagages ou le voyage des enfants. L'outil a été consulté 12 000 fois entre juin et décembre 2025.



18 815

consultations individuelles

+ 20% par rapport à 2024



17 169
réclamations transfrontalières

1 646
demandes d'informations



près de 1,2 million de visiteurs sur www.europe-consommateurs.eu

environ 2 500 consommateurs ont connu le CEC France via l'intelligence artificielle, dont 70% via ChatGPT

Top 3 des secteurs litigieux



1 Achat de biens (non-livraison, non-application de la garantie...)



2 Tourisme et transport (annulation de vol, problème avec une voiture de location...)



3 Véhicules (problèmes de garantie sur l'achat d'une voiture d'occasion)

91% des consommateurs nous ont contactés via notre formulaire en ligne.

les 5 pays

avec lesquels les Français ont le plus de litige :

Allemagne Espagne

Italie Irlande Lituanie

La médiation au coeur de nos actions

La médiation joue un rôle clé pour permettre aux consommateurs de résoudre leurs litiges avec les professionnels rapidement, simplement et hors des tribunaux. Le CEC France suit de près la révision de la directive ADR, publiée le 30 décembre 2025. Cette directive prévoit, entre autres, des points de contacts ADR (Alternative Dispute Resolution). Une mission que le CEC France occupe actuellement sous « l'ancienne » directive et pour laquelle il est, naturellement, à nouveau candidat. Des discussions ont commencé avec la DGCCRF (Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation) sur ces nouvelles missions.

Parallèlement, le CEC France a poursuivi ses échanges et sa coopération avec les médiateurs français : SNCF, Tourisme et Voyages, le Club des Médiateurs de Services au Public, la Fédération Française de la Franchise (FFF)...

Le CEC France a également participé à plusieurs événements nationaux et internationaux pour partager et enrichir son expertise, tels que le Colloque Alsace Médiation à Strasbourg le 14 novembre 2025 ou la « 4th International Conference on Consumer Arbitration » à Barcelone (les 20-21 novembre 2025, en visioconférence), organisée par la Generalitat de Catalunya.



20 ans du ECC-Net à Bruxelles



20 ans du ECC-Net

Le 20ème anniversaire du réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net) a été célébré à Bruxelles, au sein de la Commission européenne le 12 novembre dernier. Cet événement, auquel participait le Commissaire européen Michael McGrath, a été l'occasion de revenir sur deux décennies de coopération européenne, d'engagement et de protection effective des consommateurs dans le marché unique.

Le CEC France a pris part à deux tables rondes, aux côtés d'Anna Cavazzini (députée européenne), Agustín Reyna (directeur général du BEUC) et Vlad V. Vita (Policy Advisor chez Ecommerce Europe). Les discussions portaient sur les réalisations majeures du ECC-Net depuis sa création et les perspectives futures en matière de protection et de contrôle de l'application du droit de la consommation.



Autres missions européennes

Parallèlement à ses missions principales d'information et de conseil aux consommateurs, le CEC France a conduit deux autres projets européens au bénéfice de ses collègues de réseau :

- » **ECC-Net Data Assistance**, qui vise à améliorer la collecte, l'analyse, la présentation et la diffusion des statistiques au sein du réseau ECC-Net ainsi qu'auprès de ses partenaires.
- » **ECC-CPC Monitor**, destiné à renforcer la coopération entre le réseau ECC-Net et les autorités de contrôle, dont le réseau CPC, en favorisant l'échange d'informations sur les manquements des professionnels et les pratiques illégales en Europe.

Partenariat avec la Chaire Droit de la consommation de CY Cergy Paris Université

Le CEC France coopère depuis plusieurs années avec la Chaire Droit de la consommation, notamment à travers l'encadrement d'étudiants du Master « Droit économique et pratiques commerciales », ainsi que par sa participation active aux travaux de recherche collective consacrés à l'analyse du droit existant et de ses évolutions.

Le chargeback

Le chargeback permet à un consommateur de contester un paiement par carte bancaire et d'en obtenir le remboursement. Ce dispositif est souvent méconnu et complexe. Pour mieux accompagner et informer les consommateurs, le CEC France a mené un travail approfondi sur ce sujet en 2025. En coopération avec des étudiants de la Chaire, le CEC France a analysé les enjeux juridiques et pratiques liés au chargeback. Il a également échangé avec un réseau de paiement, afin de comprendre le fonctionnement concret de ce mécanisme et les étapes clés pour une contestation efficace.

L'article sur le chargeback, disponible sur europe-consommateurs.eu, a été mis à jour pour intégrer ces nouvelles connaissances et proposer un guide clair et pratique aux consommateurs. Une campagne de communication a suivi pour sensibiliser un public plus large.

Le droit à la réparation

La Chaire Droit de la consommation a consacré son deuxième travail de recherche à l'obligation de réparation des biens de consommation dans le contexte de l'adoption de la directive 2024/1799 du 13 juin 2024. Le CEC France a contribué à ces travaux en apportant son expertise européenne et sa connaissance des pratiques de consommation transfrontières. Le 15 décembre dernier, le CEC France a participé au colloque de restitution des travaux de la Chaire, en présence d'Isabelle Pérignon de la Commission européenne, de Philippe Guillermin de la DGCCRF et des autres partenaires de la Chaire.

Les garanties légales et commerciales

L'après-midi du colloque organisé le 15 décembre était consacré aux garanties liées à la réparation. Le CEC France est intervenu lors des deux tables rondes. Les échanges ont porté sur la lisibilité du label de garantie commerciale de durabilité, la confusion fréquente entre garanties légales et commerciales, et les limites pratiques de l'allongement des délais de garantie. Pour permettre des actions coordonnées au niveau européen, tous les participants ont reconnu la nécessité de renforcer l'effectivité du droit de la consommation.

Nouveaux labels européens sur les garanties

À partir du 27 septembre 2026, les consommateurs découvriront de nouvelles informations sur ou à proximité des produits en vente : une nouvelle étiquette sur la garantie commerciale de durabilité et une notice d'information sur la garantie légale de conformité. Le CEC France a participé, au nom du réseau ECC-Net, aux discussions sur le design de ces nouvelles étiquettes.

Sur la notice d'information de la garantie légale de conformité, il a notamment suggéré de mettre en avant le responsable de cette garantie (le vendeur) et de préciser qu'il s'agit d'une garantie légale issue d'une directive européenne. Pour l'étiquette sur la garantie commerciale de durabilité, le CEC France a indiqué que le terme « GARAN », bien que compréhensible dans certains pays, était largement insuffisant, tout comme le pictogramme à droite de cette mention. Il a proposé que le nom du fabricant et celui de la garantie soient clairement mentionnés dans le titre de l'étiquette.



Le Centre Européen des Consommateurs Allemagne

Le Centre Européen des Consommateurs Allemagne est l'interlocuteur direct des consommateurs allemands qui ont une question ou un litige avec un professionnel basé dans un autre pays de l'UE, en Norvège ou en Islande. Il intervient également lorsque des consommateurs européens ont un litige avec une entreprise en Allemagne.

L'année 2025 a été marquée par une forte augmentation des réclamations notamment suite à l'arrêt de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges liés au e-commerce.

Veille et prévention pour les consommateurs

Pour mener à bien sa mission de prévention, le CEC Allemagne a effectué, tout au long de l'année, un travail approfondi de veille sur les réclamations et demandes reçues. Cela lui permet d'identifier les problèmes récurrents ainsi que l'apparition de nouvelles fraudes ou pratiques commerciales déloyales.

En 2025, le CEC Allemagne a notamment alerté les consommateurs sur l'augmentation des fraudes financières en ligne, les problèmes sur les plateformes de vente de biens d'occasion et les abonnements présentés comme des essais gratuits.

Cette année a également été marquée par l'émergence de nouvelles fraudes comme celles proposant des offres d'emploi ou des jeux-concours via des services de messagerie. Ces arnaques illustrent la capacité des fraudeurs à exploiter d'autres canaux de communication et soulignent l'importance d'une veille continue et d'actions d'information ciblées. Enfin, face à l'augmentation des réclamations liées à un voyage en avion, le CEC Allemagne, en coopération avec le CEC France, a mis en ligne un outil interactif bilingue (allemand /anglais) dédié aux droits des passagers aériens. En quelques clics, il permet de connaître ses droits en cas de retard, d'annulation ou de problème de bagages.

Voyager en train avec un handicap

La carte d'invalidité ouvre droit à certains avantages dans le pays de délivrance mais ceux-ci ne sont généralement pas reconnus lors d'un séjour dans d'autres États européens. Si la généralisation de la carte européenne du handicap, attendue courant 2028, apportera une réponse efficace, cet obstacle demeure donc toujours. Ainsi, afin de faciliter les déplacements transfrontaliers en train des personnes en situation de handicap, le CEC Allemagne a mené une étude comparative par pays. De la Belgique à Chypre, cette étude précise notamment les conditions dans lesquelles un accompagnateur peut voyager gratuitement, les modalités de demande d'assistance pour l'embarquement et le débarquement, ainsi que les services proposés pour le transport des bagages.



21 073

consultations individuelles

+ 24% par rapport à 2024



17 405
réclamations transfrontalières

3 668
demandes d'informations



près de 1,7 million
de visiteurs sur
www.evz.de

Top 3

des secteurs litigieux



1 Tourisme et transport (annulation de vol, voyages...)



2 Achat de biens (non-livraison, garanties...)



3 Prestation de services (problèmes avec des plateformes de vente en ligne)

74%

des consommateurs nous ont contactés via notre formulaire en ligne

11%

par e-mail

les 5 pays

avec lesquels les Allemands ont le plus de litige :

Pays-Bas  Espagne 
France  Irlande  Royaume-Uni 



Communication workshop à Strasbourg



Réception à l'Hôtel de Ville de Strasbourg

Renforcer la communication et la coopération au sein du réseau ECC-Net

Parallèlement à ses missions principales d'information et de conseil aux consommateurs, le CEC Allemagne avait en charge, en 2025, la communication et la coopération entre les 29 Centres Européens des Consommateurs.

Au total, vingt-sept actions ont été menées au cours de l'année, parmi lesquelles quatre webinaires (« eAcademies »), des kits de communication pour des journées d'action clés pour la protection des consommateurs, ainsi qu'un soutien continu en matière de graphisme pour de nombreuses publications du réseau.



Le « communication workshop » organisé à Strasbourg a constitué un temps fort. Il a combiné formation pratique sur l'impact de l'IA sur le référencement des sites internet et échanges sur une collaboration plus efficace au sein du réseau ECC-Net. Cette édition avait une dimension particulière : 2025 marquait les 20 ans du réseau ECC-Net. Cet anniversaire célébré à Strasbourg, capitale européenne, a notamment été marqué par une grande réception à l'Hôtel de Ville et un petit déjeuner de travail avec des députés européens au Parlement européen. Si ce projet mené par le CEC Allemagne depuis plus de 10 ans, a pris fin en 2025, l'engagement pour une visibilité renforcée et une coopération efficace au sein du réseau ECC-Net se poursuit en 2026 sous d'autres formes.

Succès du projet « Justice sans frontière »

En région frontalière franco-allemande, le quotidien des habitants ne s'arrête pas à la frontière. L'accès à la justice, en revanche, trop souvent. C'est pourquoi, en 2023, le Centre Européen de la Consommation, avec ses partenaires français et allemands et le soutien le soutien du programme Interreg Rhin Supérieur, a créé un point de contact franco-allemand pour la justice en région frontalière. Ce projet innovant et unique en Europe, intitulé « Justice sans frontière », affichait trois objectifs principaux :

- » Faciliter l'accès à la justice outre-Rhin ;
- » Expliquer le système juridique du pays voisin ;
- » Orienter sur les démarches judiciaires possibles.

Des missions accomplies avec succès qui ont convaincu les partenaires financiers de financer un projet de suite en 2026.

Tous les domaines du droit concernés

Émilie se dispute la garde de sa fille avec son ex-compagnon allemand. Serge a commandé un lit en Allemagne, qui lui a été livré en France, mais sans les pièces pour le monter. Sandrine est licenciée dans le pays voisin et ne connaît pas ses droits. Ces trois exemples illustrent l'aide concrète apportée par le projet « Justice sans frontière » dans des domaines très différents.



Partenaires financiers



Projet soutenu par le Contrat triennal Strasbourg capitale européenne 2021-2023

Accès à la justice dans la région frontalière franco-allemande

Un taux de satisfaction très élevé

En trois années de projet, plus de 2 000 demandes de justiciables ont été enregistrées. 800 consultations juridiques gratuites ont aussi été organisées en étroite coopération avec les représentations judiciaires de la région frontalière franco-allemande (ordre des avocats, chambres des notaires et des commissaires de justice).

L'équipe du projet a également accompagné les justiciables dans le cadre de procédures européennes simplifiées : le règlement des petits litiges et l'injonction de payer européenne.

Afin de faire connaître le dispositif aux justiciables français et allemands de la région, une stratégie de communication franco-allemande a été développée : communiqués de presse, chroniques dans la presse régionale française et allemande, posts sur les réseaux sociaux, vidéos dont deux sur l'autorité parentale etc. Le projet « Justice sans frontière » a également été présenté lors de nombreux événements comme la journée nationale de l'accès au droit en mai au Palais de Justice de Strasbourg ou lors des 35 ans d'Interreg Rhin Supérieur. Le CEC s'est également appuyé sur tous les relais pertinents sur le terrain (consulats, réseau Infobest, Frontaliers Grand Est, Maison de la justice et du droit etc.) pour faire connaître le projet.



plus de
2 000
demandes
individuelles



plus de
800
consultations juridiques
gratuites

Top 3 des domaines de droit



1 Consommation



2 Travail



3 Famille



90%
taux de satisfaction



Présentation du projet à Varsovie



Journée nationale de l'accès au droit

Prix du meilleur projet européen

En mars 2025, « Justice sans frontière » a remporté le prix du public lors de l'événement InterregGo! organisé par la Commission européenne à Gorizia (Italie). C'est le premier projet, réalisé dans le cadre du programme Interreg Rhin Supérieur, à recevoir cette distinction.

Un fort intérêt politique

Dès son lancement, cette initiative unique en Europe a suscité un vif intérêt médiatique et politique au niveau régional, national et européen. Jean-Noël Barrot, alors ministre délégué à l'Europe, s'était déplacé à Kehl en 2024 pour marquer son soutien à un projet notamment cofinancé par le Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères. Il a par la suite cité le projet en exemple dans une tribune publiée, avec Dr. Anna Lührmann, Secrétaire d'État aux affaires européennes, dans la Saarbrücker Zeitung, soulignant son rôle dans la coopération franco-allemande. Au niveau régional, le projet a fait l'objet d'un fort sou-

tien des Ministères de la Justice et de la Consommation du Land Bade-Wurtemberg, des collectivités françaises à travers le contrat triennal «Strasbourg capitale européenne » et du CDAD du Bas-Rhin. À l'invitation de la présidence polonaise du Conseil de l'UE, le projet a également été présenté à Varsovie en mai 2025, lors de la réunion informelle du Comité de coordination de la coopération policière et judiciaire en matière pénale (CATS).

Poursuite des missions en 2026

À l'issue de « Justice sans frontière », les partenaires ont renouvelé leur confiance au CEC et accordé leur financement au projet « Justice Bridge 2026 ». Dans un second temps, l'offre a vocation à évoluer vers un Centre Européen de la Justice pour la France et l'Allemagne. En mettant l'accent sur les consultations en ligne, ce dispositif serait ouvert à l'ensemble des justiciables des deux pays. Il pourrait ensuite évoluer vers un réseau de Centres Européens de la Justice à l'échelle de l'UE.



JUSTICE BRIDGE

Protection des **intérêts collectifs** des consommateurs

Actions judiciaires représentatives en Europe

2025, année de « grandes premières » pour la défense des intérêts collectifs des citoyens allemands. En 2024, dans le cadre de la transposition de la directive européenne 2020/1828, le CEC a été nommé par l'Allemagne « entité qualifiée » pour représenter les consommateurs allemands dans le cadre d'une action judiciaire transfrontalière. En 2025, cette nouvelle mission s'est matérialisée par des mesures concrètes, grâce au soutien financier du ministère fédéral de la Justice et de la Protection des consommateurs ainsi que du ministère de la Protection des consommateurs du Bade-Wurtemberg.

Les premières mises en demeure ont été adressées à plusieurs professionnels établis hors d'Allemagne, dans l'Union européenne. Des actions en cessation ont également été intentées notamment à l'encontre d'Amazon et de la boutique en ligne française Naked Underwear.



Rechtsdurchsetzung
in Europa



Actions judiciaires représentatives en Europe

Amazon

Amazon refuse aux consommateurs allemands d'exercer leur droit de rétractation de 14 jours pour des denrées alimentaires non périssables achetées en ligne alors que ces produits ne figurent pas parmi les exceptions prévues par la loi. Après une mise en demeure restée sans effet, le CEC a saisi la justice en décembre 2025 afin de faire cesser cette pratique. Amazon conteste ces accusations, évoquant des problèmes techniques isolés et affirme respecter la réglementation applicable.

Naked Underwear

La boutique en ligne française Naked Underwear refusait systématiquement de rembourser les consommateurs qui exerçaient leur droit de rétractation de 14 jours après un achat de sous-vêtements. Le site proposait à la place des bons d'achat mais pas le remboursement du prix payé au motif de règles d'hygiène. Or, les articles étaient livrés non scellés et ces règles ne s'appliquent pas dans ce cas. Après deux mises en demeure, le CEC a obtenu la cessation de cette pratique et le paiement d'une amende.

En fin d'année, le premier recours collectif (action en réparation) a été engagé contre l'agence de voyage en ligne espagnole Opodo. Les consommateurs allemands lui reprochent un manque d'information sur la souscription d'un abonnement annuel payant lors de la réservation de voyages en avion. Les résultats de cette action sont attendus en 2026.

En 2025, les réclamations adressées au CEC ont fortement augmenté. La poursuite de cette mission au service des intérêts collectifs des consommateurs allemands est donc indispensable. Le CEC a également pour ambition d'obtenir l'agrément de la France pour pouvoir représenter les intérêts collectifs des consommateurs français dans le cadre d'une action judiciaire transfrontalière.



Renouvellement du partenariat avec la DGCCRF

Le 10 juillet, le CEC France a eu le plaisir d'accueillir Sarah Lacoche, Directrice générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes, ainsi que son équipe dans ses locaux à Kehl. L'occasion de lui présenter plus en détails le travail quotidien du CEC ainsi que ses actions en 2025. Lors de cette visite, le protocole de coopération entre nos deux institutions, initialement conclu en 2010, a été renouvelé afin de mieux répondre aux enjeux actuels de la consommation transfrontalière en Europe.

Pour rappel, la DGCCRF et le CEC, à travers son service européen CEC France, travaillent main dans la main depuis plus d'une décennie. La DGCCRF transmet au CEC France les plaintes des consommateurs français qui ont un litige avec un professionnel européen et qui souhaitent obtenir une réparation individuelle. Dans l'autre sens, le CEC France signale à la DGCCRF toute infraction répétée mettant en jeu l'intérêt collectif des consommateurs. Ces signalements sont pris en charge par la DGCCRF qui diligente des

enquêtes. Leur collaboration repose donc sur un échange régulier d'informations, la gestion conjointe de signalements et une coordination continue sur les dossiers en cours ou les évolutions législatives françaises et européennes. Cette coopération a démontré son efficacité au fil des années. En 2025, le CEC France a alerté les services de la DGCCRF sur une trentaine de professionnels et a mis à jour une dizaine de signalements ayant causé au total environ 1 000 plaintes au CEC France. Plus de 2 500 consommateurs ont été orientés vers le CEC France par les services de la DGCCRF.

Ce partenariat unique en Europe permet d'optimiser le traitement des plaintes transfrontalières. Ce modèle a été présenté lors d'une réunion commune des réseaux ECC-Net et CPC-Net à Copenhague, le 23 novembre 2025.



Visite de Sarah Lacoche au CEC

Coopération avec les autorités de contrôle

Coopération avec les autorités françaises et allemandes en charge de la protection des consommateurs

Les 26 et 27 juin 2025, le CEC France a organisé une rencontre entre la DGGCRF, en tant que bureau de liaison unique du réseau européen CPC (« Coopération pour la Protection des Consommateurs ») et ses homologues allemands. Le CEC Allemagne était également présent à cette réunion de travail. Au cours de ces deux journées, les autorités ont échangé avec les CEC France et Allemagne sur la coordination des actions au niveau européen, sur les outils numériques mis en place pour détecter les fraudes et partagé leurs bonnes pratiques sur des sujets actuels : e-commerce, consommation durable, marketing d'influence...

Droits des voyageurs : échanges avec les autorités nationales et européennes en charge de l'aérien

Voyage en avion

Un tiers des litiges traités par les services européens du CEC concerne des problématiques liées au tourisme et au transport, en particulier les droits des passagers aériens. Le 12 juin, une rencontre avec la Direction générale de l'aviation civile (DGAC) a été organisée afin d'échanger sur les difficultés rencontrées par les passagers avec certaines compagnies aériennes. Le même jour, le CEC a organisé un échange entre la DGAC et le ministère allemand chargé de la mobilité et de l'énergie, dédié à la protection des consommateurs. Cette rencontre a permis aux deux autorités de partager leurs pratiques et de clarifier leurs rôles respectifs dans leurs pays.



Voyages en bus et bateau

Sollicité par la Commission européenne (DG MOVE) et les autorités de contrôle, le CEC, à travers son service européen pour la France, a été auditionné en octobre 2025 sur son expertise des litiges transfrontaliers liés aux voyages en bus et en bateau. Les autorités se sont, notamment, montrées très intéressées par les données chiffrées que le CEC pouvait fournir.



Mobilisation contre la fraude en ligne

Le réseau des Centres Européens des Consommateurs dont font partie les CEC France et Allemagne, a participé à l'atelier organisé par la Commission européenne, le 21 février, pour renforcer la lutte contre la fraude en ligne. Aux côtés des autorités nationales et des acteurs clés de la protection des consommateurs, les CEC France et Allemagne ont partagé leur expertise et leur expérience de terrain pour mieux détecter et signaler les pratiques frauduleuses. Leurs échanges fructueux devraient permettre de faciliter la coopération transfrontalière et proposer des solutions concrètes pour un marché en ligne plus sûr et plus transparent.

En 2025, le CEC France a, par ailleurs, continué son projet ECC-CPC Monitor pour une meilleure communication entre le réseau CPC des autorités de contrôle et le réseau des Centres Européens des Consommateurs. Dans ce cadre, il a participé, en février, au webinaire sur le déploiement de l'intelligence artificielle pour les autorités en charge de la protection des consommateurs organisé par la Conférence des Nations unies sur le commerce et le développement.

Location de véhicule : vers plus de transparence et de protection pour les consommateurs

Les difficultés liées à la location de voitures restent un sujet sensible pour de nombreux consommateurs : réservations défaillantes, clauses d'assurance peu claires, frais cachés ou conditions d'annulation abusives continuent d'alimenter les réclamations. Pour répondre à ces enjeux, les CEC France et Allemagne, en coopération avec les membres du réseau ECC-Net, appellent de leurs vœux des règles plus claires, des pratiques harmonisées et une meilleure transparence des conditions tarifaires.

Le CEC France l'a notamment fait savoir à Lease Europe, la fédération représentant les industries du leasing et de la location de véhicules en Europe, avec qui il avait déjà coopéré par le passé. Lors d'un échange le 20 novembre, il lui a présenté les recommandations du réseau ECC-Net issues de la prise de position commune qui suggère la création d'un cadre juridique européen spécifique à ce secteur. L'objectif est de restaurer la confiance des consommateurs dans ce marché.

Lutte contre le géoblocage injustifié

En 2025, le CEC Allemagne a poursuivi sa coopération étroite avec la Bundesnetzagentur (l'Agence fédérale des réseaux) concernant l'application du règlement sur le géoblocage. Le CEC Allemagne enregistre chaque année de nombreuses réclamations. Elles ont notamment porté sur certaines catégories de produits (vêtements, appareils électroniques, électro-ménagers) et sur certaines pratiques commerciales (fausses boutiques, dropshipping). Les services liés aux véhicules électriques ou à la réexpédition de colis ont également été problématiques, tout comme les discriminations fondées sur le domicile des consommateurs.

Les échanges réguliers entre le CEC Allemagne et la Bundesnetzagentur, ainsi que le partage d'expériences au niveau européen, notamment avec la Commission européenne, ont renforcé la lutte commune contre le géoblocage et les pratiques discriminatoires.

Expertise au service des décideurs politiques régionaux, nationaux et européens

Participer aux débats sur la réforme du système catastrophes naturelles en Allemagne

Depuis les coûteuses inondations de la vallée de l'Ahr (30 milliards d'euros de dommages), en juillet 2021, la gestion de l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles est remise en question. Dans son programme de coalition, le gouvernement fédéral allemand a inscrit la réforme de son modèle. Mais il reste à définir les contours de ce nouveau régime, son fonctionnement ainsi que le recours éventuel à un réassureur, afin d'éviter que l'État ne soit seul chargé d'indemniser les victimes.

Pour le CEC, l'assurance « catastrophes naturelles » française est une « bonne pratique » qui doit être une source d'inspiration pour l'Allemagne. En effet, 98%

des ménages sont couverts avec leur assurance habitation pour un coût moyen annuel abordable (42€). La garantie de l'État n'a été sollicitée qu'une seule fois depuis 1982. C'était en 2000 pour un montant de 263 millions d'euros. Le dispositif actuel a même rapporté de l'argent à la France : plus de 4 milliards d'euros. Cette efficacité, le régime français la doit, notamment, au principe de solidarité nationale et à un partenariat public-privé qui repose sur la Caisse Centrale de Réassurance (CCR).

Dans la continuité de son étude publiée en 2022, de sa conférence à Kehl en 2024 et des rencontres politiques, notamment au Bundestag, le CEC a donc organisé une nouvelle conférence à la représentation du Land Bade-Wurtemberg auprès du gouvernement fédéral à Berlin sur invitation du ministre de l'Alimentation, de l'Espace rural et de la Protection des consommateurs du Bade-Wurtemberg, Peter Hauk.

Un évènement qui a réuni plus d'une centaine de participants allemands dont des parlementaires, des représentants du secteur des assurances ainsi que d'instances de protection des consommateurs. Dr. Christian Meyer-Seitz, du ministère fédéral allemand de la Justice et de la Protection des consommateurs, la députée et vice-présidente du CEC, Nadine Heselhaus, ainsi que les députés Dr. Johannes Fechner et Johannes Rothenberger ont, notamment, participé.



Édouard Vieillefond, Directeur général de la Caisse Centrale de Réassurance (CCR), Antoine Quantin, Directeur Réassurances et Conseil de la CCR, et Xavier Michel, Directeur des Affaires publiques d'Aéma groupe, ont présenté le fonctionnement concret du régime « Cat Nat » et ses avantages pour les assurés comme pour les assureurs. Les discussions sont en cours en Allemagne et le CEC poursuivra, en 2026, son travail pour alimenter les débats.

Membre de la Commission des consommateurs du Bade-Wurtemberg

Le ministre de la Consommation du Bade-Wurtemberg, Peter Hauk, a nommé le CEC membre de la Commission des consommateurs du Bade-Wurtemberg. Cet organisme indépendant composé d'experts a pour mission de conseiller le gouvernement du Land sur les questions fondamentales de la politique des consommateurs et d'élaborer des recommandations d'actions dans ce domaine.

Le 26 mars, Jakob Thevis, directeur général adjoint, a participé pour la première fois à une réunion en tant que membre permanent.

Échange avec les associations membres du BEUC sur le dropshipping

Les réclamations liées au dropshipping ne cessent d'augmenter. En 2025, le CEC Allemagne, avec le CEC Autriche, a pu partager ses expériences dans ce domaine avec les associations membres du Bureau Européen des Unions de Consommateurs (qui compte 42 organisations indépendantes de 31 pays européens). Ils ont notamment échangé sur les méthodes pour repérer les sites vendant en dropshipping, les difficultés rencontrées par les consommateurs et les actions nécessaires pour mieux les protéger.

Expert au Comité de Coopération transfrontalière

Le CEC est un membre actif du Comité de Coopération transfrontalière franco-allemand (CCT) mis en place par le Traité d'Aix-la-Chapelle. En tant qu'expert en matière de consommation, le CEC participe aux réunions plénières ainsi qu'à certains groupes de travail comme par exemple le groupe de travail sur l'analyse d'impact transfrontalier des législations nationales. Un rôle que le CEC remplit grâce à trois décennies d'action pour les consommateurs. Cette implication se traduit notamment par l'identification et l'élaboration d'une liste d'obstacles récurrents. Des « irritants » pour lesquels le CEC propose des solutions concrètes.

Présenter au pays voisin une bonne pratique, une source d'inspiration pour améliorer son modèle est également un moyen d'agir pour renforcer la coopération entre la France et l'Allemagne. L'étude sur le régime français d'assurance catastrophes naturelles et l'étude comparative sur la lutte contre le défaut d'assurance automobile en France et en Allemagne en sont les derniers exemples. L'objectif poursuivi par cette étude comparative est d'inciter la France à réviser ses mécanismes de contrôle de l'assurance responsabilité automobile.

07.03.2025

Participation au groupe de travail du Comité de Coopération transfrontalière (CCT) sur l'analyse d'impact des législations nationales dans les zones frontalières à Berlin

11.03.2025

Réunion du comité technique permanent du CCT

20.05.2025

Réunion du comité technique permanent du CCT

26.05.2025

Participation au groupe de travail sur l'analyse d'impact à Kehl

15.07.2025

Séance plénière à Mayence

06.10.2025

Comité technique permanent à Kehl

13.11.2025

Participation au groupe de travail observation territoriale à Fribourg en Brisgau

10.12.2025

Réunion du comité technique permanent du CCT



15.07



Une expertise reconnue auprès des institutions allemandes

En 2025, notre expertise a été régulièrement sollicitée par plusieurs ministères des Länder et par le Bundestag sur des sujets clés du droit de la consommation. Nous avons ainsi apporté un éclairage comparatif sur plusieurs thématiques telles que la régulation du streaming (notamment à partir du modèle français), le crédit à la consommation et ses assurances, le cadre juridique du marketing d'influence, le géoblocage ou le démarchage téléphonique. Ces consultations témoignent de notre rôle de référent pour l'analyse des cadres juridiques nationaux et européens et pour l'accompagnement des décideurs dans l'élaboration des politiques publiques.



Notre expertise au service des décideurs européens

En 2025, le Centre Européen de la Consommation, à travers ses deux services européens, a joué un rôle clé dans la promotion des droits des consommateurs auprès des députés européens et autres instances.

Échanges avec les députés européens

Plusieurs rencontres avec des députés européens ont eu lieu en 2025 pour échanger sur les réformes en cours et les propositions des CEC pour renforcer les droits des consommateurs en Europe.

Le CEC a, tout d'abord, la chance de compter parmi ses membres du Conseil d'administration, les députées européennes Fabienne Keller et Prof. Dr. Andrea Wechsler avec qui il peut régulièrement s'entretenir sur ses recommandations face aux enjeux de l'UE en

matière de consommation. À l'occasion des 20 ans du ECC-Net, une rencontre a également été organisée avec Anna Cavazzini, présidente de la commission « Marché intérieur et consommateurs », au Parlement européen de Strasbourg. L'occasion de lui réaffirmer l'expertise des CEC sur les problématiques transfrontalières et la plus-value du réseau concernant les données chiffrées qu'il peut fournir aux décideurs politiques pour appuyer leurs propositions d'amélioration des textes européens.

En octobre 2025, le CEC s'est aussi entretenu avec Pierre Jovet et David Corman, députés européens français, sur les droits des voyageurs et les pratiques commerciales des grandes plateformes de vente.

Les recommandations du réseau ECC-Net adressées aux instances européennes

Par ailleurs, le CEC a participé à quatre prises de position du réseau ECC-Net pour protéger les droits des consommateurs à l'échelle européenne. Toutes adressées aux députés européens membres des commissions « Marché intérieur et consommateurs » et « Transports », à la Commission européenne et autres partenaires européens :

- 1 Driving Change: Stronger Consumer Protection in the Car Rental Sector
- 2 Advancing Consumer Protection for the New EU Consumer Agenda
- 3 Alert from the ECC-Net: IBAN discrimination, still an issue for EU consumers
- 4 Towards a more effective air passenger rights regulation



Participation à la consultation sur les droits des passagers ferroviaires

Le CEC France, en coopération avec l'ensemble du réseau des CEC, a contribué à la consultation publique sur les droits des passagers ferroviaires initiée par la Commission européenne en septembre 2025. Dans ce cadre, il a mis en avant les difficultés rencontrées par les voyageurs et proposé des améliorations concrètes. Les principaux problèmes identifiés concernaient :

- » L'absence de véritables « billets uniques » pour les trajets avec correspondances entraînant des coûts et des confusions ;
- » Les réacheminements prévus uniquement par train ou par bus qui ne sont pas toujours possibles pendant les grèves ou en cas d'intempéries ;
- » L'application inégale des obligations d'hébergement et de repas ainsi que des procédures lourdes pour les remboursements ;
- » L'usage excessif des bons d'achat au lieu des remboursements en espèces ;
- » La lenteur du traitement des réclamations, les incertitudes pour les transports multimodaux (train + avion), ainsi que les délais de prescription trop courts.

Les Centres Européens des Consommateurs recommandent de clarifier les règles, harmoniser les pratiques nationales, renforcer la transparence et l'assistance aux passagers, et étendre les droits en cas de perturbations majeures ou de trajets combinés (train + avion).

Membres de droit

Préfecture du Grand Est

Représentée par Samuel Bouju, SGARE (Secrétaire général pour les affaires régionales et européennes)

DGCCRF

(Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes)
Représentée par Philippe Grandjean, Directeur régional adjoint, responsable pôle C Concurrence, consommation, répression des fraudes et métrologie

Région Grand Est

Représentée par Huguette Zeller, Conseillère régionale du Grand Est / Commission relations internationales et transfrontalières

Collectivité européenne d'Alsace

Représentée par Stéphanie Kochert, Conseillère d'Alsace

Eurométropole de Strasbourg

Représentée par Jeanne Barseghian, Maire de Strasbourg / 1ère vice-présidente de l'Eurométropole

BMJV

(Ministère fédéral de la Justice et de la Protection des consommateurs)
Représenté par Rainer Ettel, Chef de subdivision

Ministère de la Consommation du Bade-Wurtemberg (BW)

Représenté par Dr. Norbert Lurz, Responsable du service de la politique des consommateurs

Ministère de la Consommation de la Rhénanie-Palatinat

Représenté par Ingmar Bonmann, Responsable de service

Land de la Sarre

Représenté par Timo Albrecht, Chef d'unité au Ministère de la Consommation

Ville de Kehl

Représentée par Wolfram Britz, Maire de la ville de Kehl, représentant également les villes d'Offenbourg, de Lahr, d'Achern et d'Oberkirch

Conseil d'administration

Membres élus

Vincent Thiébaud

Député du Bas-Rhin
* **Président du CA**

Fabienne Keller

Députée européenne

Natacha Sauphanor-Brouillaud

Co-directrice de la Chaire Droit de la consommation de CY Cergy Paris Université

Nadine Heselhaus

Députée du Bundestag
* **Vice-présidente du CA**

Prof. Dr. Andrea Wechsler

Députée européenne

Rita Hagl-Kehl

Ancienne députée du Bundestag

Konrad Epple

Député au Landtag du Bade-Wurtemberg

Lisett Stuppy

Députée au Landtag de la Rhénanie-Palatinat

Heike Troue

Directrice générale Verbraucherzentrale de la Rhénanie-Palatinat

Bilan financier

TOTAL PRODUITS	
Subventions institutionnelles	416 560,00€
Subventions de projet	3 760 680,16€
Autres ressources	36 902,57€
Total	4 214 142,73€

TOTAL CHARGES	
Frais de personnel	3 344 258,07€
Dotations aux amortissements	53 979,76€
Frais de fonctionnement	799 477,57€
Total	4 197 715,40€

RÉSULTAT DE L'EXERCICE	16 427,33€
-------------------------------	-------------------

Nos partenaires

Au niveau régional



Au niveau national et européen



Mentions légales

Éditeur

Centre Européen de la Consommation
Bahnhofplatz 3
77694 Kehl | Allemagne
Tél. : + 49 (0) 7851.991 48-0
E-Mail : info@cec-zev.eu
Site internet : www.cec-zev.eu

Date de publication

Mai 2026
Ce rapport ne prétend pas être exhaustif mais vise à donner un aperçu des activités du CEC en 2025.

Maquette

Sélène Tiriou

Rédaction

Elphège Tignel, Arthur Lindon & Nina Zeindlmeier

Crédits

p. 6 icône consultation individuelle par Kalashnyk (Freepik.com) · icône site internet par Candy Design (Freepik.com) · icône résolution amiable par Puckung (Freepik.com) · icône tirelire par Rilkas

Dzihab (Freepik.com)

p.10 & 11 icône site internet par Candy Design (Freepik.com) · icône presse par HAJICON (Freepik.com) · icône newsletter par IYAHICON (Freepik.com) · icône podcast par Handicon (Freepik.com) · icône réseaux sociaux par adriansyah (Freepik.com) **p.12 + 18** photos des 20 ans du ECC-Net par Lumentio Brussels **p.15** icône consultation individuelle par Kalashnyk (Freepik.com) · icône site internet par Candy Design (Freepik.com)

p.17 icône consultation individuelle par Kalashnyk (Freepik.com) · icône site internet par Candy Design (Freepik.com) · icône achat de biens par sukronar (Freepik.com) · icône tourisme par Freepik (Freepik.com) · icône véhicule par Muhammad Atif (Freepik.com) **p.21** icône consultation individuelle par Kalashnyk (Freepik.com) · icône site internet par Candy Design (Freepik.com) · icône tourisme par Freepik (Freepik.com) · icône prestations de services par Nawaitu icon (Freepik.com) · icône achat de biens par sukronar (Freepik.com)

p.22 icône réseau par Iconpro86 (Freepik.com) **p.24** icône demandes individuelles par Freepik (Freepik.com) · icône consultation juridique par Kalashnyk (Freepik.com) · icône satisfaction par

Abdul-Aziz (Freepik.com) · icône famille par yut1655 (Freepik.com) · icône consommation par Iconpro86 (Freepik.com) · icône travail par Atif Arshad (Freepik.com) **p.27** · image par Studio Romantic (Shutterstock.com) **p.28** · icône justice par Freepik (Freepik.com) **p.30** · icône tourisme par Freepik (Freepik.com) **p.32** · icône catastrophe naturelle par cube29 (Freepik.com) · photos conférence à Berlin par le Ministère de la Consommation du Bade-Wurtemberg **p.34** · photo Staatskanzlei RLP **p.35** · icône décideur européen par Creatype (Freepik.com)

Centre Européen de la Consommation

Registre des associations du tribunal d'instance de Fribourg-en-Brigau, numéro VR 370391 ;
Direction générale : Christian Tiriou et Jakob Thevis -

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

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl

+ 49 (0) 7851.991 48-0

info@cec-zev.eu

www.cec-zev.eu

Centre Européen
des Consommateurs
France



Cofinancé par
l'Union européenne