

communiqué de presse

Kehl, le 13 février 2012

Visite du Commissaire européen, John Dalli à Kehl : Faciliter les recours des consommateurs par le développement et le renforcement du règlement amiable en Europe

Le Commissaire européen chargé de la santé et de la politique des consommateurs, John Dalli, et le Ministre de la consommation du Bade Wurtemberg, Alexander Bonde, ont visité aujourd'hui les deux Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne (réunis à Kehl au sein de l'association franco-allemande Centre Européen de la Consommation), qui pratiquent au quotidien le règlement amiable des litiges de consommation en Europe.

Alain Lamassoure et Andreas Schwab, Président et Vice-président du CEC, ont souligné l'importance d'adapter les mesures de protection des consommateurs au marché et aux pratiques actuelles. A ce titre, Andreas Schwab a rappelé les performances et le caractère novateur des services offerts aux consommateurs par le Centre Européen de la Consommation.

Nouveaux sites internet des Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne

Les Centres français et allemand offrent un bel exemple de coopération européenne. En cas de litige avec un professionnel basé dans un autre pays de l'UE, les consommateurs français et allemands peuvent en effet compter sur le centre de Kehl pour les aider à résoudre à l'amiable leurs différends. Ce Centre est l'un des plus performants du réseau européen : la moitié des litiges recensés en 2011 ont été traités à Kehl.

« **Avoir des droits c'est bien mais les connaître c'est mieux** ». A l'occasion de la visite du Commissaire européen, les CEC ont inauguré leurs nouveaux sites internet au graphisme redynamisé et à l'ergonomie simplifiée, qui offrent aux consommateurs de nombreuses informations sur leurs droits en Europe.

Des recours rapides, simples et peu onéreux pour les consommateurs

« Les Centres Européens des Consommateurs jouent un rôle primordial dans la résolution amiable des litiges entre un consommateur et un professionnel européen » a souligné John Dalli, Commissaire européen en charge de la santé et de la politique des consommateurs lors de sa visite à Kehl. « Le traitement des réclamations doit évoluer avec les pratiques actuelles et la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges va permettre aux consommateurs d'avoir accès à des moyens de recours efficaces et peu onéreux pour régler leurs litiges avec des professionnels ». La Commission européenne a en effet présenté en novembre 2011 des mesures visant à la création d'organes extrajudiciaires qui offrent aux

consommateurs en conflit avec des professionnels d'autres États membres de l'UE la possibilité de **mener toute la procédure extrajudiciaire en ligne.**

Le médiateur en ligne à Kehl : un modèle à décliner dans chaque pays de l'UE

Le médiateur en ligne allemand pour le commerce électronique, hébergé par le Centre Européen de la Consommation à Kehl s'inscrit parfaitement dans le cadre des nouvelles mesures de la Commission européenne : les services offerts par ce médiateur sont gratuits, rapides et accessibles en ligne via un formulaire très simple. A l'initiative en 2009 du Ministère de la consommation du Bade Wurtemberg, ce **projet novateur unique en Europe** a convaincu le Land de Hesse qui finance le projet depuis juillet 2011. « Au cours de l'année 2012, la Bavière et la société Trusted Shop deviendront également partenaires de ce projet » a annoncé le Ministre allemand, Alexander Bonde, lors de sa visite à Kehl. Grâce à une coopération étroite entre les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne, et le médiateur en ligne allemand pour le commerce électronique, ce service peut également aider les consommateurs français en litige avec un cybermarchand basé dans le Bade Wurtemberg et la Hesse.

En disposant dans tous les pays de l'UE d'organes extrajudiciaires tels que le Médiateur en ligne allemand, les propositions de la Commission européenne pourraient être mises en œuvre dès aujourd'hui. Preuve que ce Médiateur s'illustre comme un projet résolument novateur et précurseur.

Je me tiens à votre disposition pour tout complément d'information ou demande d'interview.

Adresses des nouveaux sites internet :

www.europe-consommateurs.eu pour les consommateurs français
www.eu-verbraucher.de pour les consommateurs allemands.

Elphège Tignel
chargée de communication
0049 7851 991 48 25
tignel@cec-zev.eu