

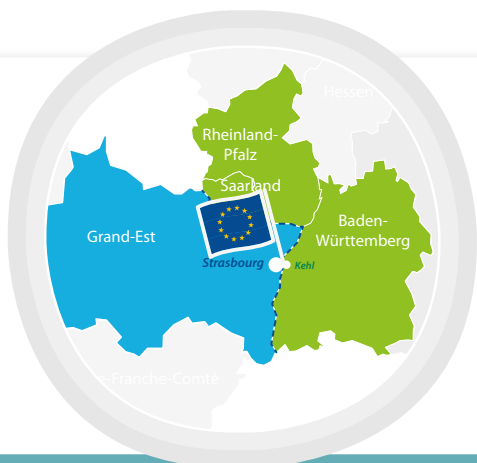
## Centre Européen de la Consommation

Le Centre Européen de la Consommation est une association franco-allemande située dans l'agglomération de Strasbourg/Kehl. Avec ses différents services, le Centre Européen de la Consommation conseille, informe et aide les consommateurs sur toutes questions ou litiges transfrontaliers et européens.

### Chiffres 2016 pour l'ensemble des services du Centre Européen de la Consommation :

- 😊 Près de 11.000 plaintes transfrontalières traitées
- ❓ Plus de 70.000 contacts
- 👍 77% taux de satisfaction

L'association, créée en 1993 à l'occasion de la mise en place du Marché intérieur, vise à garantir et promouvoir les droits des consommateurs en Europe, afin de leur donner une meilleure confiance dans les nouvelles opportunités offertes par ce marché. Déclarée d'utilité publique, elle bénéficie de subventions publiques de la France, de l'Allemagne et de l'Union européenne.



Besoin d'informations juridiques  
ou de conseils pratiques ?  
Profitez de nos services entièrement gratuits !

### Un Conseil d'administration franco-allemand présidé par Evelyne Gebhardt, Députée européenne



**Evelyne  
Gebhardt**

#### Présidente

Députée européenne,  
membre de la Commission  
du marché intérieur  
et de la protection des  
consommateurs au  
Parlement européen  
(IMCO)



**Frédéric  
Pfliegersdoerffer**

#### Vice-Président

Conseiller régional  
Grand Est  
Président de la  
Commission  
Relations internationales  
et transfrontalières

### Centre Européen de la Consommation

📍 **Bahnhofplatz 3**  
77694 Kehl  
Allemagne

☎ **0049 (0) 7851 991 48 0**

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

✉ **service-juridique@cec-zev.eu**

🖱 **www.cec-zev.eu**

Vous pouvez nous joindre par téléphone, par e-mail  
ou nous rendre visite du mardi au jeudi de 9h00 à 12h00  
et de 13h00 à 17h00.

### Partenaires financiers

La Commission européenne, le Ministère de l'Economie et des Finances,  
le Conseil Régional Grand Est, l'Eurométropole de Strasbourg.  
Le Ministère fédéral allemand de la Justice et de la Protection des  
consommateurs, le Ministère de la Consommation du Bade-Wurtemberg,  
l'Ortenaukreis, les villes de Kehl, Offenburg, Lahr, Achern et Oberkirch.

Une adresse  
pour 2 pays

## Centre Européen de la Consommation



Les Centres Européens  
des Consommateurs  
France et Allemagne  
constituent **les deux centres  
les plus actifs en Europe.**  
En 2016, ils étaient impliqués  
dans près de 50% des litiges  
traités au sein du réseau  
ECC-Net.

Spécialiste des  
questions consuméristes  
franco-allemandes



Compétences  
européennes  
grâce aux Centres Européens  
des Consommateurs  
France et Allemagne



Deux services  
spécialisés dans le  
commerce électronique



- ✓ Informations et conseils pratiques en matière transfrontalière
- ✓ Assistance juridique en cas de litige avec un professionnel Outre-Rhin
- ✓ Développement d'actions dans la région frontalière (exemples : guides pour les étudiants, étude sur le surendettement transfrontalier...)
- ✓ Consultations juridiques sur l'immobilier et conseils en patrimoine transfrontalier organisés une fois par mois avec des notaires et avocats fiscalistes français et allemands.



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

- ✓ Informations des consommateurs sur leurs droits en Europe. Exemple : voyager ou acheter dans un autre pays de l'UE.
- ✓ Assistance juridique en cas de litige avec un professionnel européen
- ✓ Membre du réseau européen ECC-Net, présent dans chaque pays de l'Union européenne, en Islande et en Norvège



[www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)



[www.evz.de](http://www.evz.de)



Le CEC Allemagne est également point de contact pour toute question relative à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges de consommation (ODR) et dans le cadre de l'article 21 de la directive « Services ».

### Médiateur du Net allemand

Neutre et indépendant, ce service aide à régler à l'amiable les litiges liés aux achats en ligne.



[www.online-schlichter.de](http://www.online-schlichter.de)

### Point de contact pour le commerce électronique

Informations et conseils pour les internautes et cybermarchands allemands sur leurs droits et obligations en matière de contrats conclus en ligne.



[www.ecom-stelle.de](http://www.ecom-stelle.de)