



1993 - 2013
L'EUROPE DES CONSOMMATEURS
ET VOUS?

STRASBOURG
01/07/2013

LE CENTRE EUROPÉEN DE LA CONSOMMATION :

- HISTORIQUE
- CHIFFRES CLÉS

Organisé par / Organisiert von / Organized by

Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
www.cec-zev.eu

En partenariat avec / In Zusammenarbeit mit / With the collaboration of

Strasbourg.eu
& COMMUNAUTÉ URBAINE

1993 - Naissance de l'association

Grâce à la coopération de la Chambre de Consommation d'Alsace à Strasbourg pour la France, et la Verbraucherzentrale du Bade-Wurtemberg à Stuttgart pour l'Allemagne, est créé **Euro-Info-Consommateurs (EIC), association franco-allemande d'information et de conseils aux consommateurs européens**, à l'occasion de la mise en place du Marché européen. Déclarée d'utilité publique, l'association bénéficie de subventions publiques provenant de la France, de l'Allemagne et de l'Union européenne. Elle est située dans l'agglomération de Kehl/Strasbourg.

2002 - La Clearingstelle allemande

Création d'un nouveau service désigné par l'Etat allemand (Ministère fédéral de la Justice) pour assumer les fonctions de la **Clearingstelle allemande dans le cadre du réseau extrajudiciaire européen (EEJ-Net)**. A cette époque, deux réseaux européens existent : les Euroguichets, créés au début des années 90 pour informer les citoyens des nouvelles possibilités offertes par le marché européen, et le réseau extrajudiciaire européen, créé en 2001 en vue de coordonner les procédures de règlement extrajudiciaire dans toute l'Europe. Le Ministère allemand de la Justice a choisi d'installer ce nouveau service à Kehl, au sein de la structure franco-allemande (Euro-Info-Consommateurs), en raison de ces dix années d'activités en faveur de la coopération franco-allemande et de son expérience en matière de règlement des litiges transfrontaliers. La Clearingstelle a pour mission d'aider le consommateur à déposer une plainte auprès d'un organe de médiation, en lui fournissant information et assistance.

2003 - Le Point de contact allemand pour le commerce électronique

Depuis le milieu des années 90, la Commission européenne tente d'encourager, par de nombreuses initiatives, le développement du commerce en ligne. Suite à la Directive 2000/31/CE du 8 juin 2000 dite «directive sur le commerce électronique», chaque Etat membre doit désigner un organisme pour informer le public et les fournisseurs de leurs **droits et de leurs devoirs sur Internet**, des moyens existants pour **régler un litige découlant d'une transaction en ligne**, et des institutions et des personnes de contact, auprès desquelles les internautes peuvent déposer des réclamations. Pour l'Allemagne, le mandat a été donné à l'Euro-Info-Consommateurs. Ce choix a été motivé par la qualité du travail accompli par la Clearingstelle allemande et l'expérience de l'Euro-Info-Consommateurs, en matière de consommation transfrontalière.

2004 - Le Centre d'échanges extra-judiciaire français

L'Etat français, souhaitant unir les efforts de la France à ceux de l'Allemagne en matière de protection des consommateurs en Europe, en renforçant les synergies, **nomme Euro-Info-Consommateurs Centre d'échanges extrajudiciaire français**, « Clearingstelle » française. **Ainsi sont réunis sous le même toit deux centres nationaux du réseau extrajudiciaire européen**. En 2004, la Commission européenne envisage de fusionner à partir de 2005 les Euroguichets et le réseau extrajudiciaire européen, afin d'offrir aux consommateurs, dans leur propre pays, un service complet d'information et d'aide à la résolution à l'amiable des litiges de consommation transfrontalière. Euro-Info-Consommateurs pose sa candidature auprès du Ministère de la consommation en France pour devenir la structure d'accueil du réseau fusionné en 2005.

2005 - Nouvelle mission des Centres Européens des Consommateurs

Euro-Info-Consommateurs est choisi par la France et l'Allemagne pour exercer les missions de protection des consommateurs en Europe du réseau fusionné dénommé ECC-Net. L'association est la **seule structure binationale du réseau européen des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net)**. Ce réseau est constitué de Centres Européens des Consommateurs, établis dans chaque Etat membre ainsi qu'en Islande et en Norvège. Son rôle est d'aider les consommateurs européens à mieux comprendre le fonctionnement du marché intérieur et à les conseiller en cas de problème. Le réseau fournit également aux consommateurs des informations sur les dispositifs alternatifs de résolution des litiges ainsi que des conseils juridiques et une assistance pratique dans la résolution amiable des litiges. Cette assistance se fait soit par le transfert de la plainte à un organe de médiation dans le pays du professionnel, soit par l'intervention directe auprès du professionnel.

Le Centre à Kehl est l'interlocuteur direct des consommateurs résidant en France et en Allemagne. Au-delà de cette mission, il est aussi le point de contact de l'ensemble des consommateurs des autres pays lorsque ceux-ci ont un litige avec un professionnel établi soit en France, soit en Allemagne.

2008 - Développement du réseau des CEC et de l'association

- **Deux nouveaux Centres Européens des Consommateurs sont créés en Roumanie et Bulgarie** : 29 centres en tout (27 au sein de l'Union européenne, un en Norvège et un en Islande).
- **Elargissement de la base institutionnelle de l'association** : douze nouvelles adhésions, notamment huit Verbraucherzentralen, des associations françaises ainsi que des personnalités politiques des deux pays. Dans le cadre d'une coopération élargie, ce sont 31 membres (dont 9 Verbraucherzentralen) qui soutiennent politiquement et techniquement les actions initiées et mises en œuvre par l'association.
- **Nomination ministérielle de Martine Mériegeau en qualité de membre du Conseil d'administration de l'Institut national de la consommation.**
- **L'association devient membre de la Fédération des associations de consommation allemande** (Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.)

2009 - 2010 - Evolutions institutionnelles et mise en place d'un projet pilote novateur

- **2009** : un **nouveau Conseil d'administration** avec pour Président le Député européen, Alain Lamassoure.
- **Juin 2009** : mise en place d'un **projet pilote de création d'un Médiateur en ligne du Bade-Wurtemberg**, financé par le Ministère de la consommation du Bade-Wurtemberg.
- **Elargissement de la base institutionnelle** : l'association compte 48 membres, (dont 16 organisations de consommateurs ainsi que des personnalités politiques des deux pays), qui soutiennent politiquement et techniquement ses actions.
- **L'association regroupe 5 différents services** : Centre Européen des Consommateurs France, Centre Européen des Consommateurs Allemagne, Point de contact allemand pour le commerce électronique, Point de contact pour les consommateurs dans le cadre de la directive "services" (art. 21) et le Médiateur en ligne du Bade-Wurtemberg.

2011 - Changement de nom et de locaux

Pour renforcer sa visibilité européenne, Euro-Info-Consommateurs décide de poursuivre son action sous un **nouveau nom**. Sur décision de son Assemblée générale du 9 mai 2011, **l'association franco-allemande devient le Centre Européen de la Consommation**. Après 18 ans de contributions actives pour une meilleure protection du consommateur en Europe, l'association a connu un tel développement qu'elle est devenue un acteur à part entière dans ce secteur. Les décideurs politiques et les institutions, tant au niveau national qu'europpéen, font d'ailleurs régulièrement appel à son expertise et ses compétences.

En déménageant dans de **nouveaux locaux** place de la gare (Bahnhofplatz) à Kehl, l'association est désormais plus accessible et visible. C'est aussi en ce sens que l'association a changé de nom.

L'élargissement du Conseil d'administration (passant de 7 à 9 membres) est le 2ème changement majeur décidé en 2011. Au côté du Président Alain Lamassoure, ont été nommés Andreas Schwab, Député européen, qui était entre autres rapporteur sur le projet de directive européenne relative aux droits des consommateurs, et sur le plan régional, au côté de Frank Scherer, Landrat de l'Ortenaukreis, Jacques Bigot, Président de la Communauté urbaine de Strasbourg et membre fondateur de l'association. Le Centre Européen de la Consommation compte **50 membres** dont des députés européens et des associations de consommateurs françaises et allemandes.

2011 - 2013 - Développement du Médiateur en ligne allemand

Les compétences du Médiateur en ligne allemand sont élargies à de nouveaux Länder : la Hesse en 2011, la Bavière en 2012, le Land de Berlin en décembre 2012 et la Rhénanie-Palatinat en mars 2013. Trois partenaires privés s'associent également au projet : la société allemande de labels de confiance Trusted Shops en 2012, la DEVK (société allemande d'assurance protection juridique) en janvier 2013 et le BDD (association allemande de la vente directe) en avril 2013.

1993 - 2013

L'EUROPE DES CONSOMMATEURS

ET VOUS?



2012 - Les projets Interreg IV Rhin Supérieur et l'étude régionale sur la santé

En tant que région frontalière franco-allemande, le Rhin Supérieur est un espace propice au développement de projets transfrontaliers, non seulement destinés à offrir un avantage aux citoyens de cette région, mais qui peuvent également servir de modèle européen dans certains domaines particuliers du Marché Intérieur. C'est dans ce contexte que **le Centre Européen de la Consommation participe au Projet INTERREG IV Rhin Supérieur IT2Rhine 2020 E-Commerce**. Ce projet a pour but d'améliorer le « E-commerce » (commerce en ligne) transfrontalier entre la France et l'Allemagne, d'un point de vue juridique, technique et pratique.

Le Centre Européen de la Consommation propose également depuis 2012 de former et d'éduquer les jeunes au droit de la consommation dans un projet Interreg IV Rhin Supérieur intitulé « **Jeunes consommateurs dans le Rhin Supérieur** ». A travers des **interventions scolaires bilingues et gratuites et un site internet interactif (www.weareconsumers.eu)**, le CEC souhaite apprendre aux jeunes consommateurs européens de demain à mieux consommer et à devenir des consommateurs responsables.

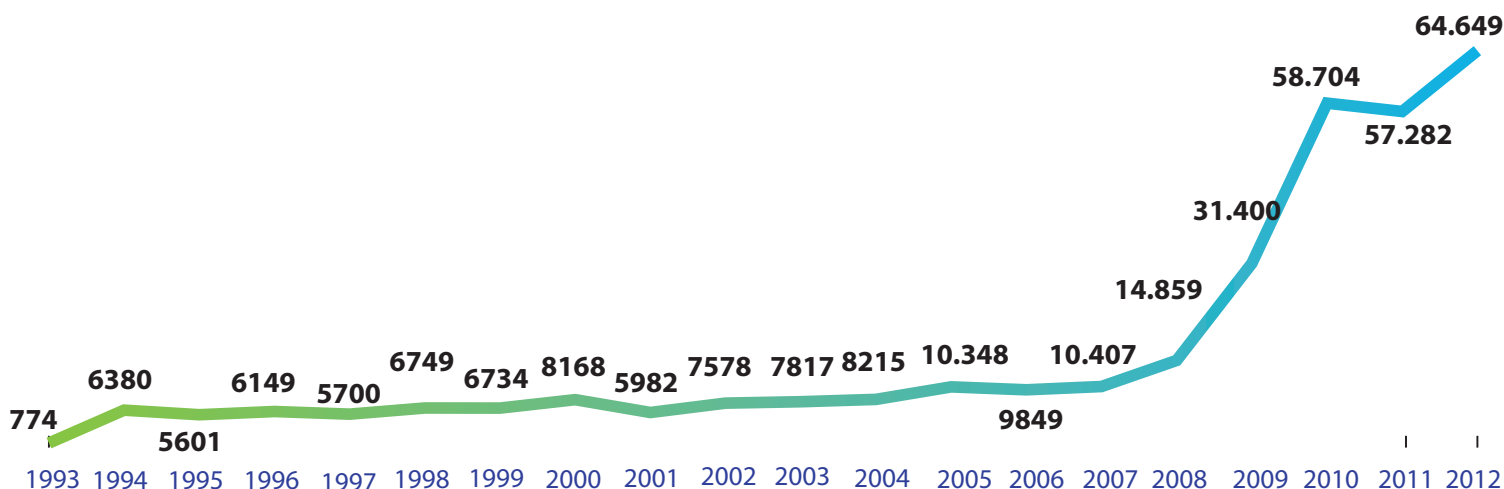
En tant qu'expert juridique des questions de santé en Europe, le Centre Européen de la Consommation est mandaté par l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau pour faire une **étude sur l'état actuel de l'offre de soin et les besoins de coopération médicale transfrontalière au sein de l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau**. L'objectif de cette étude est d'élaborer un concept de création d'une ZOAST (Zone organisée d'accès aux soins transfrontaliers) en s'inspirant du modèle existant à la frontière franco-belge, tout en l'adaptant aux spécificités locales.

2013 - Nouvelle mission, nouvelles études transfrontalières

- Mise en place du **30ème Centre Européen des Consommateurs en Croatie**.
- Les Centres Européens des Consommateurs sont dotés d'une **nouvelle mission par la Commission européenne** : informer le consommateur sur les procédures européennes judiciaires simplifiées existantes, à savoir l'injonction de payer européenne et la procédure européenne de règlement des petits litiges.
- Le Centre Européen de la Consommation publie **sa prise de position sur la proposition de révision du règlement 261/2004 sur les droits des passagers aériens**.
- Le Centre Européen de la Consommation publie son rapport sur **l'obsolescence programmée**.
- Le Centre Européen de la Consommation mène **une étude transfrontalière sur le marché des assurances**.

1er juillet 2013 : le Centre Européen de la Consommation fête ses 20 ans au service des consommateurs européens !

EN 20 ANS : 333.345 SOLLICITATIONS DE CONSOMMATEURS



1993 - 2013

L'EUROPE DES CONSOMMATEURS

ET VOUS?

