

PRESENTATION

LE CENTRE EUROPEEN DE LA CONSOMMATION (CEC) Une structure au service des consommateurs européens

Le Centre Européen de la Consommation, association franco-allemande d'informations et de conseils aux consommateurs européens, bénéficiant de subventions publiques provenant de la France, de l'Allemagne et de l'Union européenne, est né en 1993 à l'occasion de la mise en place du Marché européen. Dynamique, spécialisée et efficace, l'association fait ses preuves depuis 20 ans et connaît un fort développement de ses missions : elle est devenue une des plus importantes institutions transfrontalières franco-allemandes. Les décideurs politiques et les institutions, tant au niveau national qu'europeen, font d'ailleurs régulièrement appel à son expertise et ses compétences. Son conseil d'administration franco-allemand est présidé par deux députés européens : Andreas Schwab, Président et Michèle Striffler, Vice-Présidente.

Missions :

- Informer, conseiller et former sur les droits des consommateurs en Europe,
- Aider à la résolution amiable des litiges entre un consommateur d'un Etat membre et un professionnel établi dans un autre Etat membre de l'Union européenne,
- Promouvoir et mettre en œuvre la médiation/conciliation dans les Etats membres entre consommateurs et professionnels,
- Servir d'observatoire et de relais à l'occasion de dysfonctionnements du marché intérieur auprès des instances nationales et européennes,
- Encourager la création et / ou la coopération avec les autres réseaux en Europe ou institutions œuvrant au service des consommateurs en Europe.

L'association peut recevoir des missions d'intérêt public confiées par les autorités françaises et allemandes comme le point de contact allemand pour le commerce électronique.

Le Centre Européen de la Consommation est également porteur de nombreux projets transfrontaliers et réalise des études sur différents thèmes de la consommation en Europe.

Cinq services sous un même toit :

- les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne,
- le Point de contact allemand pour le commerce électronique,
- le Point de contact consommateurs dans le cadre de la directive « services »,
- le Médiateur en ligne allemand.

Bilan du CEC :

- Plus de 64 000 sollicitations en 2012
- Près de 15 000 plaintes transfrontalières traitées en 2012 dont 5000 litiges traités de A à Z.
- Taux de résolution au profit du consommateur en 2012 : environ 70 %
- Plus de 600 articles et reportages de presse ont relayé nos informations auprès des consommateurs en 2012.
- 1.316.850 internautes ont visité notre site internet www.cec-zev.eu en 2012, soit 110% d'augmentation par rapport à 2011.

Budget global de 1.761.796 € pour 2012 avec pour partenaires financiers :

Commission européenne, Ministère de l'Economie et des Finances (DGCCRF), Conseil Régional d'Alsace, Communauté Urbaine de Strasbourg, Ministère fédéral de la Justice allemande, Ministère fédéral de la consommation, Ministères allemands des Länder du Bade-Wurtemberg, Bavière, Berlin et Hesse chargés de la consommation, l'Ortenaukreis, villes de Kehl, Offenbourg, Lahr, Achern et Oberkirch.

Le personnel actuel de l'association : 38 personnes (au 02.05.2012) dont 22 juristes trilingues spécialisés en droit de la consommation et droit communautaire).

LE CENTRE DE KEHL, seule « structure binationale » du réseau européen des CEC

En regroupant sous son toit les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne, le Centre Européen de la Consommation est la seule structure binationale du réseau européen créé en 2005 par la Commission européenne. Il existe **29 Centres Européens des Consommateurs** (un dans chaque pays de l'UE, un en Islande et un en Norvège). Les CEC France et Allemagne ont été impliqués en 2012 dans plus de 53% des litiges recensés par le réseau des CEC. Secteurs les plus litigieux : **le commerce électronique et le tourisme** (notamment avec les problèmes liés aux droits des passagers aériens).

02.05.2013