

PRESENTATION

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 plus de 18 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.

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

Missions :

- **informer et conseiller les consommateurs sur leurs droits**
- **soutenir et développer le règlement amiable des litiges transfrontaliers de consommation**
- **servir d'observatoire et relais auprès des instances nationales et européennes**
- **sensibiliser et former le public au droit de la consommation européen**

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 / directive « services »,
- le Médiateur en ligne Bade-Wurtemberg et de Hesse.

Bilan CEC en 2011 :

- **Plus de 55 000 sollicitations,**
- **Environ 25% d'augmentation des litiges : plus de 6250 litiges traités en 2011**
- **Taux de résolution au profit du consommateur : 70 % en 2011**

Budget prévisionnel global de 1.306.700 € pour 2011 avec pour partenaires financiers :

Commission européenne, Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie (DGCCRF), Conseil Régional d'Alsace, Communauté Urbaine de Strasbourg, Ministère fédéral de la Justice allemande, Ministère fédéral de la consommation, Ministère allemand du Land du Bade-Wurtemberg chargé de la consommation, l'Ortenaukreis, villes de Kehl, Offenbourg, Lahr, Achern et Oberkirch.

Président du Conseil d'administration : Alain Lamassoure, Député européen

Le personnel actuel de l'association : 25 personnes (18 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 2011 dans plus de 50% 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).