



*Kehl, le 28 avril 2020*

## **Coronavirus : les questions des consommateurs transfrontaliers, les réponses du Centre Européen de la Consommation**

Entre la signature du Traité d'Aix-la-Chapelle par le Président Macron et la Chancelière Merkel en janvier 2019 et la fermeture de la frontière franco-allemande sur fond de coronavirus au mois de mars dernier, à peine 14 mois se sont écoulés. Le nouvel élan donné à l'époque à la coopération franco-allemande, moteur de l'Europe, a été brutalement freiné par une crise sanitaire inattendue.

C'est donc tout naturellement que [le Centre Européen de la Consommation \(CEC\)](#), qui s'engage depuis 27 ans pour une Europe protectrice et proche de ses citoyens, s'est mobilisé dès le 16 mars aux côtés de ses partenaires français, allemands et européens pour apporter aux consommateurs de la région frontalière des réponses concrètes aux questions juridiques et pratiques soulevées par la crise. Parallèlement le CEC se projette sur « l'après-Covid-19 » : Il faudra non seulement relancer l'économie, mais aussi repenser nos modes de consommation transfrontaliers. Et comme souvent, la solution passera par une coopération franco-allemande forte.

### **Les questions des consommateurs face à la fermeture des frontières**

Dans la région frontalière franco-allemande, la pandémie de Covid-19 a fortement impacté la mobilité des citoyens. Car si le virus se joue des frontières, il est bien le seul actuellement. **Travailleurs frontaliers, artisans, étudiants ou consommateurs** : tous ceux qui pensaient vivre dans un espace frontalier ouvert sont depuis plusieurs semaines confrontés à un véritable casse-tête juridique et administratif pour traverser le Rhin. Puis-je **me faire rembourser un voyage** réservé dans une agence allemande ? **Me faire livrer un meuble** par une entreprise allemande en France ? **Me faire soigner** outre-Rhin ? **Dès le 16 mars, le CEC s'est mobilisé**

pour apporter aux citoyens-consommateurs **son expertise juridique sur des questions transfrontalières** aussi variées que complexes.

Le CEC a publié sur son site internet **des informations [en langue française](#) et [allemande](#), régulièrement actualisées**, sur la situation **en région frontalière et en Europe** grâce à ses deux services européens (**[Centre Européen des Consommateurs France](#)** et **[Centre Européen des Consommateurs Allemagne](#)**). Il a pu compter sur le soutien de **la Région Grand Est qui a mis en réseau** dès le début de la crise sanitaire **l'ensemble des structures transfrontalières**, afin de permettre un échange et une diffusion efficace des informations.

*"Sensible à la qualité des relations franco-allemandes, je tiens à saluer l'engagement et la réactivité de l'équipe du CEC pour sa mobilisation à répondre aux nombreuses interrogations des habitants de la région frontalière »* déclare **le Député et Président du CEC, Vincent Thiébaud**.

### **La solidarité franco-allemande comme antidote à la crise**

Si 2019 était l'année de la coopération franco-allemande, gageons que l'année 2020 soit celle de **la solidarité franco-allemande au service de l'Europe**, comme le rappelaient récemment **le député français Christophe Arend et le député allemand Andreas Jung**, tous deux co-Présidents de l'Assemblée parlementaire franco-allemande, dans **une déclaration commune intitulée « [Ensemble contre le coronavirus !](#) »**. Car le mot « déconfinement » est déjà sur toutes les lèvres en France, comme en Allemagne, et après la crise sanitaire, c'est à une crise économique majeure qu'il faut se préparer. C'est le moment ou jamais de « donner vie aux promesses » du Traité d'Aix-la-Chapelle.

### **Relancer une consommation transfrontalière plus juste et plus durable**

Fort de son **expertise en matière de consommation transfrontalière**, le CEC peut jouer un rôle majeur dans ce processus. L'une de ses missions consiste ainsi à **résoudre à l'amiable les litiges transfrontaliers entre consommateurs et entreprises**, ce qui renforce la confiance des acteurs dans le marché transfrontalier et européen. Mais également à « éduquer » le consommateur, en le sensibilisant à **consommer de manière plus responsable**. *« La sortie de la crise est un chemin commun à concevoir ensemble car la consommation devient l'enjeu économique de l'année 2020 »*, d'après **Martine Mérieau Directrice générale du CEC**. *« Qu'il soit donné aux institutions transfrontalières la capacité et les moyens de **conseiller le citoyen-consommateur, de le protéger mais aussi de l'informer objectivement. Mieux consommer en intégrant une vision écologique, durable, économique et sociale dans nos actes du quotidien : tels seront les grands axes des actions que le CEC mènera en concertation avec nos partenaires** »*.

Grâce à son équipe d'une **trentaine de juristes trilingues**, le CEC a traité **en 2019 plus de 18.800 plaintes transfrontalières**, dont **80% de résolution amiable**, et répondu à près de **80.000 sollicitations**. Grâce à l'appui de ses partenaires publics, ses services sont entièrement **gratuits**. Ses sites internet ont été consultés par plus de **4 millions de visiteurs**.



[Retrouvez ici](#) toutes les activités, études, temps forts, statistiques du CEC et de l'ensemble de ses services français et allemands dans son **rapport annuel 2019**.

---

Je reste à votre disposition pour **toute interview** ou **demande d'informations supplémentaires**.

---



*Le CEC vous informe des dernières évolutions dans la région frontalière franco-allemande en partenariat avec les instances transfrontalières ([cliquez sur l'image](#)).*

*Crédits Photo : Pexels.com*

### Contact presse :

**Marie-Alix Dadillon**

[dadillon@cec-zev.eu](mailto:dadillon@cec-zev.eu)

0049 7851 991 48 31

## A propos du Centre Européen de la Consommation

Le Centre Européen de la Consommation est une association franco-allemande d'information et de conseils aux consommateurs créée en 1993 et située à la frontière Strasbourg/Kehl. Il est l'interlocuteur direct des citoyens français et allemands qui ont des questions concernant la consommation transfrontalière en France et en Allemagne ou un litige avec une entreprise outre-Rhin. Le Centre Européen de la Consommation dispose également de missions européennes grâce notamment aux Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne qu'il héberge. L'ensemble de ces services sont gratuits.

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



[@cec\\_zev](https://twitter.com/cec_zev)



[CEC ZEV](https://www.youtube.com/cec_zev)

