

# Rapport annuel 2024



Centre Européen de la Consommation  
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.



# La présidence

Jeux olympiques et paralympiques de Paris, élections européennes... 2024 fut une année riche pour le Centre Européen de la Consommation. Son équipe s'est intensément mobilisée pour informer, conseiller et aider près de 50 000 consommateurs français, allemands et européens. Mais aussi pour rappeler les réalisations concrètes d'une Europe toujours plus protectrice de ses citoyens. Son projet innovant « Justice sans frontière » a également joué un rôle crucial dans l'accompagnement transfrontalier des justiciables. Il a répondu à plus de 1 300 demandes et organisé 500 consultations gratuites avec des experts du droit bilingues depuis juin 2023.

Des missions indispensables qu'il peut mener grâce au soutien de ses partenaires financiers français et allemands, auquel s'ajoute désormais le Land de Sarre. Et ce, malgré de nombreuses incertitudes politiques. Je tiens donc à les remercier pour cette marque de confiance inestimable. Réélu pour trois ans à la présidence du CEC, je souhaite remercier Frank Scherer, ancien vice-président, avec qui j'ai œuvré pendant six ans pour pérenniser la structure. Je me réjouis, désormais, de défendre les droits des consommateurs en Europe avec Nadine Heselhaus, députée du Bundestag et nouvelle vice-présidente du CEC.

**Vincent Thiébaud, président**



La consommation nous concerne tous. Qu'il s'agisse d'achats, de placements financiers, d'assurances ou encore de vacances. C'est parce que ce domaine est si intimement lié à notre quotidien que je m'engage pour une politique de protection des consommateurs forte. Pour renforcer la position des consommateurs face aux professionnels, il leur faut des droits protecteurs mais aussi des institutions qui leur permettent de les exercer. Le marché intérieur est l'une des plus grandes réussites de l'UE. Grâce au commerce en ligne et à la liberté de circulation, acheter dans le pays voisin fait partie de notre quotidien. Mais en cas de litige avec un professionnel situé dans un autre pays de l'UE, il n'est pas simple de faire valoir ses droits.

C'est pourquoi je me réjouis de l'existence du Centre Européen de la Consommation qui aide les consommateurs français et allemands en cas de litige transfrontalier. Des missions importantes qui s'élargissent avec les actions judiciaires représentatives en Europe pour les consommateurs allemands. Le CEC peut compter sur mon engagement pour continuer à bénéficier des moyens nécessaires pour assurer ses missions.

**Nadine Heselhaus, vice-présidente**



# Sommaire

## 01

La présidence	2
La direction générale	4
Historique	5
Les chiffres clés 2024	6
L'équipe franco-allemande	7
Temps forts 2024	8
Communication franco-allemande	10

## 02

### Protection individuelle des consommateurs

Information et résolution amiable	14
En région frontalière franco-allemande	14
En Europe	16
Accès à la justice	22
Justice sans frontière	22

## 03

### Protection des intérêts collectifs des consommateurs

Actions judiciaires représentatives	26
Coopération avec les autorités de contrôle	27
Rôle d'expert auprès des décideurs politiques régionaux, nationaux et européens	29

# La direction générale

En 2024, le Centre Européen de la Consommation s'est approché de la barre symbolique des 50 000 sollicitations. Une nouvelle augmentation de 5% par rapport à 2023 qui illustre le dynamisme de l'association. La hausse du nombre d'employés trilingues et l'extension de nos locaux en sont une preuve supplémentaire. Parmi les réussites notables, il y a « Justice sans frontière ». Ce projet unique en Europe est financé par la France, l'Allemagne et la Commission européenne via son programme Interreg VI Rhin Supérieur. Il s'articule parfaitement aux autres missions du CEC et répond à un besoin réel des justiciables français et allemands de la région frontalière. Ce levier supplémentaire pour protéger les intérêts individuels des consommateurs a vocation à être pérennisé et à se développer. À s'étendre à d'autres pays de l'Union européenne, sous la forme d'un réseau européen, pour garantir un accès transfrontalier à la justice partout en Europe. Il deviendrait alors un instrument incontournable pour identifier les obstacles récurrents au sein de l'espace judiciaire européen. Ainsi que pour relayer les dysfonctionnements aux autorités nationales et européennes. C'est l'ambition que nous portons pour les prochaines années.

**Christian Tiriou, directeur général**



Coopérer avec les autorités de contrôles pour signaler les manquements des professionnels européens est une nécessité à laquelle s'attèle le CEC. L'expertise acquise est aussi mise au service des décideurs politiques régionaux, nationaux et européens. Le CEC formule des recommandations aux institutions européennes pour étayer ou approfondir un futur texte de loi par exemple. De même, au sein du Comité de Coopération transfrontalière (CCT) franco-allemand, le CEC s'implique en tant qu'expert en matière de consommation pour dresser la liste des « irritants » et apporter des solutions concrètes. Dans cette optique, le CEC se mobilise pour présenter à la France une « bonne pratique » de l'Allemagne et inversement. Le travail réalisé sur le régime français d'assurance catastrophes naturelles pour inspirer une future réforme en Allemagne en est une illustration.

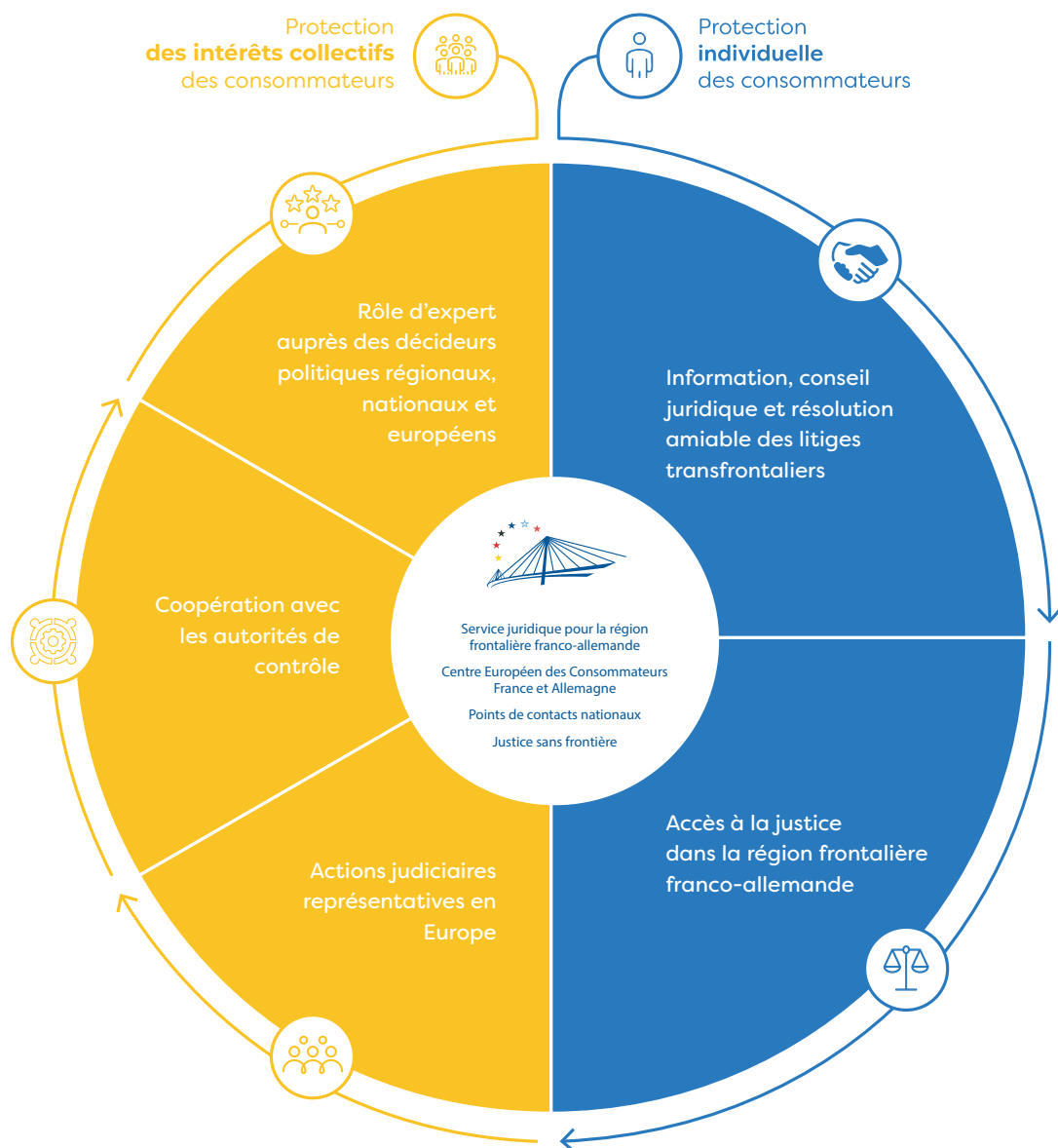
Par ailleurs, le CEC dispose d'un nouvel outil pour protéger les intérêts collectifs des consommateurs en région frontalière franco-allemande comme en Europe. Il peut désormais représenter les consommateurs allemands dans le cadre d'une action judiciaire représentative contre un professionnel situé dans un autre pays de l'UE.

**Jakob Thevis, directeur général adjoint**





## Centre Européen de la Consommation



## Historique

1993

Création de l'association franco-allemande sous le nom « Euro-Info-Consommateurs ».

2005

Missions européennes d'information et d'aide aux consommateurs confiées par la France et l'Allemagne (Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne - réseau ECC-Net).

2011

L'association franco-allemande devient le « Centre Européen de la Consommation » et déménage dans des locaux à proximité de la frontière française à Kehl.

2016-2020

La France et l'Allemagne choisissent le Centre Européen de la Consommation pour héberger leurs points de contact dans le cadre de directives et règlements européens.

2020

Changement de statuts pour le CEC : une gouvernance franco-allemande pour une coopération renforcée entre la France et l'Allemagne en matière de consommation.

2023

L'association fête ses 30 ans. Lancement du projet « Justice sans frontière » et ouverture d'un point de contact franco-allemand pour la justice en région frontalière.

2024

Le Centre Européen de la Consommation est nommé « entité qualifiée » par l'Allemagne, pour mener des actions judiciaires représentatives en Europe pour les consommateurs allemands.

# Chiffres clés

# 2024

PRÈS DE **50 000**  
CONSULTATIONS INDIVIDUELLES



PLUS DE **5 millions**  
DE VISITEURS SUR NOS SITES INTERNET



**75 %**  
DES DOSSIERS RÉSOLUS  
À L'AMIABLE



**4,8<sup>1</sup>** millions d'€  
RECUPÉRÉS POUR LES CONSOMMATEURS







**10.01**

Visite du ministre de l'Alimentation, des Affaires rurales et de la Protection des consommateurs du Land Bade-Wurtemberg, Peter Hauk et de la secrétaire d'État, Sabine Kurtz

**16.01**

Échange avec la ministre fédérale adjointe chargée des Affaires européennes, Anna Lührmann

**08.02**

Rencontre avec la députée européenne et présidente de la commission du Marché intérieur et de la Protection des consommateurs du Parlement européen, Anna Cavazzini

**15.02**

Formation aux étudiants de la Chaire droit de la consommation de la CY Cergy Paris Université

**14.03**

Échange avec la Direction générale de l'Aviation civile

**14.03**

Formation sur l'Europe du quotidien aux membres du Mouvement Européen France

**16.03**

Présentation du CEC et de ce que l'Europe apporte dans le quotidien des consommateurs aux Jeunes Européens Strasbourg



**16.04**

Visite de l'ambassadeur de France en Allemagne, François Delattre, du consul général de France à Stuttgart, Gaël de Maisonneuve, de Florian Hassler, secrétaire d'État à la coordination politique et à l'Europe du Bade-Wurtemberg et de Carsten Gabbert, Regierungspräsident de Fribourg

JANVIER

FÉVRIER

MARS

AVRIL

MAI

**17.01**

Formation des journalistes de Ouest-France à Strasbourg sur les bienfaits de l'Europe pour les consommateurs

**18 - 26.01**

Participation au salon « Internationale Grüne Woche Berlin »

**16.02**

Réunion technique avec la direction de la coopération transfrontalière, européenne et internationale de la Région Grand Est

**21.02**

Réunion de travail entre les bureaux de liaison unique français et allemands du réseau de coopération en matière de protection des consommateurs (CPC-Net)

**18.03**

Participation au colloque « État des lieux de la coopération franco-allemande 5 ans après le Traité d'Aix-la-Chapelle et l'Accord parlementaire franco-allemand » à l'Assemblée nationale

**16.04**

Visite de David Lindemann, secrétaire d'État, chef de la Chancellerie d'État de la Sarre, délégué aux Affaires européennes

**22.04**

Visite du ministre délégué chargé de l'Europe, Jean-Noël Barrot

**24.05**

Journée nationale de l'accès au droit





**20.06**

Conférence franco-allemande à Kehl sur le système français de l'assurance catastrophes naturelles en présence de la Caisse Centrale de Réassurance (CCR)



**09.09**

Participation au Séminaire en ligne de l'ONU commerce et développement (CNUCED) sur la résolution des litiges de consommation à l'ère numérique

**12.09**

Participation à la journée de la Justice à Bonn

**01.10**

Participation à la rencontre partenariale du Schéma alsacien de coopération transfrontalière (SACT) de la Collectivité européenne d'Alsace

**02.10**

Participation au salon « European Mobility Expo » à Strasbourg

**22.11**

Rencontre avec Frédéric Petit, député des Français de l'étranger, à Kehl

**26.11**

Participation à la réunion du réseau de la Grande Région sur la protection des consommateurs



**12.12**

Rencontre à Paris avec Sarah Lacoche, directrice de la DGCCRF

JUIN

JUILLET

SEPTEMBRE

OCTOBRE

NOVEMBRE

DÉCEMBRE

**17.06**

Participation au colloque « Jeux olympiques et les consommateurs » à Paris

**24.06**

Réunion avec le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères à Paris

**04.07**

Rencontre avec Isabelle Pérignon, directrice de l'unité « Politique des consommateurs » à la Direction générale de la justice et des consommateurs de la Commission européenne



**23.09**

Rencontre avec Marion Gentges, ministre de la Justice et de la Migration du Land Bade-Wurtemberg

**8-9.10**

Communication workshop du réseau ECC-Net à Sofia

**17.10**

Rencontre avec des représentants des ministères luxembourgeois de la Consommation et de la Justice

**27.11**

Rencontre avec le député européen, François Kalfon

**28.11**

Participation à la rencontre du réseau des acteurs européens organisée par la Chancellerie d'Etat du Bade-Wurtemberg

**13.12**

Échange avec la députée française, Brigitte Klinkert, sur les irritants du quotidien en région frontalière dans le cadre d'une « mission flash » diligentée par l'Assemblée nationale

# Communication franco- allemande

PLUS DE **5 millions**  
DE VISITEURS SUR NOS SITES INTERNET  
**+210 % PAR RAPPORT À 2023**



**24** NEWSLETTERS  
POUR LES **CONSOMMATEURS**



**9** NEWSLETTERS  
POUR NOS **PARTENAIRES**



**130**  
COMMUNIQUÉS DE PRESSE



PLUS DE **15 000**  
RETOMBÉES PRESSE



**127**  
CHRONIQUES PRESSE ET RADIO



PLUS DE **250**  
DEMANDES DE JOURNALISTES



**2** PODCASTS, **76** ÉPISODES  
ET PLUS DE **9000** ÉCOUTES

« CONSO LE DISE ! »

« HILFE ! MEIN TOASTER BRENNT »

2

COMPTES

PLUS DE

1700

ABONNÉS

+400 EN 2024

140 000

IMPRESSIONS



OUVERTURE DES COMPTES

FRANÇAIS ET ALLEMAND EN 2024

PLUS DE

87 000

VUES

550

POSTS



VITAMINE\_CONSO

VITAMIN\_RECHT

# Réseaux sociaux

40

VIDÉOS DONT

29 VIDÉOS « ABZOCKE, WAS TUN ?! »

8 VIDÉOS SUR L'ACHAT DE VOITURE

PLUS DE

46 000

VUES



2

COMPTES

PLUS DE

210

POSTS

77 000

IMPRESSIONS



3

COMPTES

3 800

FOLLOWERS

275

POSTS



# Évènements publics et conférences

Participation à plus de 200 manifestations en France et en Allemagne en 2024.

Exemples :

## Janvier

Internationale Grüne Woche Berlin

## Avril

Journée de l'Europe au Parlement européen de Strasbourg

## Mai

Fêtes de l'Europe à Strasbourg, Stuttgart, Emmendingen,  
Karlsruhe, Fribourg, Hanovre...

## Juin

Soirée électorale au Parlement européen  
Colloque « JO et consommateurs » à Paris

## Novembre

Stand d'information au  
marché de Noël de Strasbourg







# Protection individuelle des consommateurs

# Information et résolution amiable des litiges transfrontaliers



## En région frontalière franco-allemande

Ancré depuis 1993 dans la région frontalière franco-allemande, le CEC s'engage pour les consommateurs du bassin de vie transfrontalier. Le service juridique de proximité de l'association les informe et les conseille s'ils ont une question sur leurs droits de part et d'autre de la frontière. Il est également à leurs côtés pour les soutenir en cas de litige avec des professionnels du pays voisin.

### Achat d'un véhicule en Allemagne : toujours beaucoup de demandes

Chaque année, les acheteurs français d'un véhicule en Allemagne sont nombreux à solliciter le CEC. Les sources de conflit sont multiples tels que le non-remboursement de la TVA allemande, le manque de compréhension du contrat de vente ou l'apparition rapide de dysfonctionnements techniques. En 2023, ils étaient 512 consommateurs concernés (notamment des Alsaciens et des Lorrains), justifiant ainsi un important travail de prévention. Dans cette optique, l'article proposé sur le site du CEC sur l'achat d'un véhicule en Allemagne a été intégralement remodelé pour simplifier la compréhension des infor-

mations. Les questions ont été réparties en cinq blocs, de la recherche au retour en France. Pour s'adapter aux usages des consommateurs, une série de huit vidéos a été réalisée et publiée en fin d'année. Si ce travail semble avoir permis de réduire le nombre de sollicitations (431 en 2024), les demandes restent élevées. Il devra être réitéré et amplifié en 2025.

### Location immobilière : un besoin accru d'informations

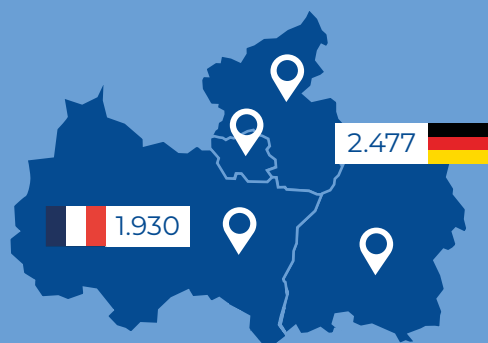
Parmi les grandes thématiques traitées par le CEC, il y a la location immobilière en Allemagne et en France. Les questions sont nombreuses et variées et illustrent un besoin d'éclaircissement des consommateurs. Pour répondre à leurs attentes, la rubrique « Location immobilière » a été intégralement mise à jour en 2024. Une FAQ récapitule les informations essentielles pour louer un logement en Allemagne. Quatre articles actualisés apportent des informations plus précises. Et un tout nouvel article est consacré à la colocation et à la sous-location en Allemagne.

# 4 407

CONSULTATIONS  
INDIVIDUELLES



## PROVENANCES DES SOLLICITATIONS



PLUS D'  
**1,4 million**  
DE VISITEURS SUR



[WWW.CEC-ZEV.EU](http://WWW.CEC-ZEV.EU)

## Oublier l'avion pour partir à Berlin

Fin 2024, la France et l'Allemagne ont inauguré la toute première liaison ferroviaire directe en journée entre Paris et Berlin. Une nouveauté que le CEC n'a pas manqué de vanter auprès des consommateurs. Après le retour du train de nuit entre les capitales fin 2023, elles sont désormais plus que jamais reliées par le rail et en seulement 8h. Le CEC a également été présent pour informer les usagers lors des épisodes de grève en France comme en Allemagne pour leur rappeler qu'ils ont des droits en Europe. Mais aussi pour leur distiller de nombreux conseils afin de se déplacer sans voiture pendant leurs séjours dans les deux pays comme pendant l'Euro 2024 de football organisé à l'été 2024 en Allemagne.

## Coopération avec les instances régionales franco-allemandes

Assurer un meilleur service aux habitants de la région frontalière franco-allemande nécessite une bonne coopération des différentes instances transfrontalières de la région. À cet effet, le CEC a participé à de nombreuses réunions techniques pour faciliter les méthodes de travail. Par exemple, et à son initiative, un échange a été organisé avec les équipes du réseau Infobest pour clarifier les critères et processus de renvoi des habitants lorsque l'expertise d'une autre structure est nécessaire.

## Légalisation du cannabis en Allemagne : l'indispensable information des habitants de la région frontalière

Depuis le 1er avril 2024, l'Allemagne a légalisé la possession, la culture et la consommation de cannabis récréatif pour les personnes majeures. Un changement sociétal qui a nourri certaines inquiétudes et de nombreuses interrogations côté français de la frontière où cette décision n'est pas sans conséquences. Or, la légalisation est accompagnée de nombreuses restrictions. Et notamment le maintien de l'interdiction pour les personnes qui ne résident pas outre-Rhin depuis plus de six mois et la stricte limite de la conduite sous emprise de cannabis. Un important travail d'information a été réalisé avec plusieurs communiqués de presse et chroniques dans les médias. Mais également avec la participation à la rédaction d'une brochure bilingue avec le groupe d'experts de la Conférence du Rhin Supérieur, la Collectivité européenne d'Alsace et l'Infobest Strasbourg / Kehl.

## En Europe

### Le Centre Européen des Consommateurs France



Le Centre Européen des Consommateurs France est un des services européens du Centre Européen de la Consommation. Il est l'interlocuteur privilégié des consommateurs français qui ont une question sur leurs droits en Europe ou un litige avec un professionnel situé dans un autre pays de l'UE, en Norvège ou en Islande. Membre du réseau européen ECC-Net, le CEC France est aussi compétent pour aider les consommateurs européens en litige avec des professionnels français ou ayant une question sur leurs droits en France.



# 15 700

CONSULTATIONS  
INDIVIDUELLES



# 13 856

PLAINTES  
TRANSFRONTALIÈRES



# 1 844

DEMANDES D'INFORMATIONS

PLUS D'

# 1,4 million

DE VISITEURS SUR



[WWW.EUROPE-CONSOMMATEURS.EU](http://WWW.EUROPE-CONSOMMATEURS.EU)

COMMENT NOUS ONT-ILS CONNUS ?

RECHERCHE INTERNET 59%

AUTORITÉ NATIONALE 32%

RÉSEAUX SOCIAUX 7%

PRESSE 2%

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE 1%

LES

# 5 pays

AVEC LESQUELS LES FRANÇAIS  
ONT LE PLUS DE LITIGES



PRINCIPALES RÉGIONS DES  
CONSOMMATEURS



# Top 3

DES SECTEURS LITIGIEUX 2024



- 1 Achat de biens (non livraison, garanties sur meubles, vêtements et produits de beauté...)
- 2 Transport et tourisme (annulation de vol, hébergement...)
- 3 Véhicules (garantie sur l'achat de voiture d'occasion...)



## Commerce électronique : prévention, sensibilisation et recherches

En 2024, le CEC France a poursuivi son travail de sensibilisation aux achats en ligne durables et responsables et a informé les consommateurs sur les risques du dropshipping et des envois de colis en Europe. Ses principales actions ont inclus :

- Une sensibilisation aux achats éthiques avec notamment la mise à jour de son guide « Sustainable Online Shopping in Europe » et de sa rubrique « acheter en ligne éco-responsable en Europe » sur son site Internet, une animation au marché de Noël de Strasbourg et la production de deux émissions radio sur ces sujets ;
- Des travaux de recherche sur les pratiques trompeuses comme les « dark patterns » ;
- Un atelier sur l'influence des géants du numérique dans le cadre de la semaine européenne du numérique responsable à Strasbourg ;
- Des campagnes d'information dans la presse et sur les réseaux sociaux ;
- Des rencontres avec des professionnels du e-commerce.



## Jeux olympiques et paralympiques 2024 : information et coopération

Cette année, le CEC France a poursuivi ses actions pour répondre aux questions des touristes étrangers dans le contexte des Jeux olympiques et paralympiques. Il a également renforcé sa coopération avec ses partenaires nationaux et européens.

### Une FAQ pour les touristes étrangers

En collaboration avec la DGCCRF, le CEC France a notamment enrichi sa FAQ. Disponible en français et en anglais, elle a été consultée par près de 160 000 visiteurs. Cette rubrique couvrait divers sujets, des transports en Île-de-France aux règles dans les restaurants et cafés parisiens en passant par les paris en ligne ou les moyens de paiement.

## Participation au colloque « Jeux olympiques et consommateurs »

Le CEC France a pris part à deux tables rondes dans le cadre du colloque « Jeux olympiques et consommateurs » organisé le 17 juin 2024 par la Chaire droit de la consommation de CY Cergy Paris Université. La première intitulée « Plateformes et tourisme » a permis d'échanger sur la réglementation des plateformes de location de meublés touristiques et sur leur responsabilité. Dans la seconde, « Contrôles, contrefaçons et litiges », le CEC a évoqué ses actions de sensibilisation et la résolution amiable des litiges liés aux JO.

### Coopération et initiatives pédagogiques

Pendant les JO, le CEC et le Médiateur Tourisme et Voyage ont échangé régulièrement, notamment sur les annulations de réservations par les hôteliers. Il a par ailleurs coopéré avec l'association Familles Rurales en traduisant en anglais son jeu pédagogique « Pièges à consommer » spécial JO. Il a enfin contribué à sa diffusion en Europe via le réseau ECC-Net et la plateforme « consumer-education.eu ».



## Mobilisation pour les élections européennes

Les élections européennes du 9 juin ont été un moment fort de l'année du CEC France. Il s'est mobilisé pour sensibiliser les consommateurs sur l'importance de ce scrutin et pour promouvoir les bienfaits concrets de l'Union européenne dans leur quotidien.

### Informer les consommateurs : un engagement citoyen

Au premier semestre, le CEC France a multiplié les initiatives pour encourager la participation électorale :

- **Présence sur le terrain** : participation à trois événements publics à Strasbourg, dont le Europe Day au Parlement européen et la Fête de l'Europe, réunissant plus de 20 000 visiteurs.
- **Diffusion médiatique** : publication de trois chroniques presse et quatre chroniques radio dédiées aux apports de l'UE pour les consommateurs. Le CEC a également participé à sept émissions radio et trois émissions TV, telles que « L'éco d'ici » sur France Bleu Alsace (du 3 au 7 juin) ou le JT 19/20 de France 3 Lorraine le 7 juin.
- **Formations pédagogiques** : animation d'un atelier pour les journalistes de Ouest-France sur les droits des

consommateurs européens. Le CEC a également dispensé deux sessions de formation sur l'Europe du quotidien pour les membres du Mouvement Européen France et des Jeunes Européens.

- **Campagnes sur les réseaux sociaux** : publication de près de 30 posts sur les réseaux sociaux pour expliquer comment voter, le rôle des institutions européennes et les droits issus de l'UE.

### Rencontre avec les députés européens

Le CEC France a échangé avec plusieurs candidats et élus pour mettre en avant les enjeux de protection des consommateurs :

- **Avant les élections** : discussions avec trois têtes de liste françaises (Marie Toussaint, Raphaël Glucksmann, François-Xavier Bellamy) au Club de la Presse de Strasbourg et envoi d'une présentation des missions du CEC France et du réseau ECC-Net à tous les députés candidats à leur réélection.
- **Après les élections** : rencontres avec des députés européens élus, tels qu'Anna Cavazzini, Fabienne Keller et François Kalfon, à Strasbourg et Kehl.

## Projet européen

Parallèlement à ses missions principales d'information et de conseil aux consommateurs, le CEC France a mené un projet européen qui comporte deux volets :

- **ECC-Net Data assistance** : pour améliorer la collecte, l'analyse, la présentation et la diffusion des statistiques au sein du réseau ECC-Net et auprès des partenaires.
- **ECC-CPC Monitor** : pour renforcer la coopération entre le réseau ECC-Net et le réseau CPC (« Consumer Protection Cooperation »). À l'appui des statistiques du réseau ECC-Net et d'informations récoltées auprès des autres CEC, le CEC France informe les autorités nationales, chargées de faire appliquer la législation, des manquements des professionnels et des pratiques illégales en Europe à travers notamment une newsletter bimensuelle adressée également à la Commission européenne, aux autorités de contrôle et à tous les CEC. Il contribue ainsi à une meilleure mise en œuvre des législations dans l'UE.

16 978

CONSULTATIONS  
INDIVIDUELLES



12 678

PLAINTES  
TRANSFRONTALIÈRES



4 300

DEMANDES D'INFORMATIONS

PLUS DE

2,1 millions

DE VISITEURS SUR



[WWW.EVZ.DE](http://WWW.EVZ.DE)

COMMENT NOUS ONT-ILS CONTACTÉS ?

NOTRE FORMULAIRE EN LIGNE 61%

TÉLÉPHONE 32%

VISITE 7%

E-MAIL 2%

LES

5 pays

AVEC LESQUELS LES ALLEMANDS  
ONT LE PLUS DE LITIGES



BUNDESLÄNDER DES CONSOMMATEURS



Top 3

DES SECTEURS LITIGIEUX 2024



- 1 Transport et tourisme (annulation ou retard de vol, perte de bagages...)
- 2 Achat de biens (non livraison, garanties...)
- 3 Prestation de services (problèmes de conclusion de contrat...)

## Le Centre Européen des Consommateurs Allemagne



Le Centre Européen des Consommateurs Allemagne est le pendant allemand du CEC France. Il est l'interlocuteur privilégié des consommateurs allemands qui ont une question ou un litige avec un professionnel basé dans un autre pays de l'UE, en Norvège ou en Islande. Il intervient également lorsque des consommateurs européens ont un litige avec une entreprise en Allemagne.

Centre Européen  
des Consommateurs  
Allemagne





## Jeux olympiques et paralympiques 2024 : information pour les touristes allemands en France

Achat et revente des billets, recherche d'un hébergement, information sur les prix et les transports en commun à Paris, obligation de la vignette Crit'Air pour les automobilistes... À l'occasion des Jeux olympiques et paralympiques d'été, le CEC Allemagne a informé et conseillé les touristes allemands désireux d'assister à cet événement en France. Grâce à l'étroite coopération entre les CEC France et Allemagne, les consommateurs allemands qui avaient subi, avant les Jeux, des annulations illégales de leur réservation d'hôtel à Paris ont également été accompagnés pour faire valoir leurs droits et obtenir un remboursement ou un autre hébergement.



## Soins médicaux à l'étranger : bien choisir pour éviter les pièges

Soins dentaires, implantation de cheveux, chirurgie esthétique, traitement de l'infertilité... En 2024, le CEC Allemagne s'est intéressé aux soins médicaux dans les autres pays de l'UE. L'objectif était de présenter les risques potentiels des soins proposés aux consommateurs à moindre prix à l'étranger.

Le CEC Allemagne a aussi expliqué les critères qui permettent de choisir une clinique en toute sécurité et mis en garde contre les offres peu sérieuses. Il a également informé les consommateurs sur les différences juridiques entre les pays et alerté sur l'importance d'une information complète avant de prendre une décision.







## Dropshipping : mise en garde contre les risques

En 2024, le CEC Allemagne a mené un projet pour alerter les consommateurs contre les risques du dropshipping. En vendant des produits sans les avoir en stock, un professionnel qui pratique le dropshipping propose un modèle de vente en ligne légal mais risqué pour le consommateur. Le vendeur n'ayant aucun contrôle sur la marchandise qu'il revend, les consommateurs ne sont pas à l'abri d'une mauvaise surprise après la commande. Délais de livraison très longs, frais cachés, produits de mauvaise qualité ou contrefaits... Afin d'attirer l'attention sur ces risques et savoir repérer les sites qui pratiquent le dropshipping, le CEC Allemagne a mené une campagne d'information. Il a d'abord mené une enquête publique auprès des consommateurs qui commandent en ligne au moins une fois par mois. D'après les résultats, moins d'une personne sur cinq s'informe sur les conditions de retour avant chaque achat. Un quart déclare même ne jamais s'y intéresser. Il a, par la suite, publié deux communiqués de presse, mis à jour son article sur son site Internet et réalisé plusieurs publications sur les réseaux sociaux pour rappeler leurs droits aux consommateurs et l'importance de vérifier le sérieux du vendeur avant de commander.



## Le cannabis en Europe : entre interdiction et exception

Suite à la légalisation encadrée du cannabis récréatif en Allemagne, le CEC Allemagne a mené un projet sur les réglementations en Europe dans ce domaine. Un article complet sur son site internet présente les législations nationales de différents pays de l'UE et alerte sur l'interdiction stricte de voyager avec du cannabis (hors cannabis thérapeutique). Afin d'informer les Allemands et les touristes sur le cadre juridique complexe de cette légalisation en Allemagne et de les mettre en garde contre les problèmes qui peuvent en découler lors de voyages dans l'UE, une campagne d'information a été menée : communiqués de presse, publications sur les réseaux sociaux et production de deux vidéos, en allemand et en anglais.

## Projet européen

En 2024, le CEC Allemagne a mené un projet européen intitulé « Training, Empowering & Sharing ». Ce projet vise à renforcer la communication et la coopération au sein du réseau ECC-Net. À travers des formations régulières, il favorise aussi le partage de connaissances entre les CEC. 38 actions concrètes ont été réalisées en 2024 comme par exemple une formation de deux jours sur l'IA organisée à Sofia ou la création d'une présentation commune du réseau ECC-Net en vue de la célébration de ses 20 ans en 2025.

# Accès à la justice dans la région frontalière franco- allemande



## Justice sans frontière

« Justice sans frontière » est un projet unique en Europe. Ce projet Interreg Rhin Supérieur a démarré en 2023, à l'initiative commune du tribunal d'Offenburg, du tribunal judiciaire de Strasbourg et du Centre Européen de la Consommation. Le projet aide les citoyens français et allemands à faire valoir leurs droits en justice dans les litiges franco-allemands. Une démarche compliquée lorsqu'elle est transfrontalière car les justiciables rencontrent souvent des barrières linguistiques ou manquent de connaissances pertinentes sur le système judiciaire du pays voisin. « Justice sans frontière » comble cette lacune.

Au cœur du projet, il y a des consultations juridiques gratuites avec des avocats, notaires, commissaires de justice français et allemands bilingues. Elles sont organisées, tous les mois, dans les locaux du CEC en coopération avec les acteurs judiciaires régionaux (ordres des avocats, chambres des notaires et des commissaires de justice).

### Bilan après deux ans

Depuis le début du projet, plus de 1 300 demandes individuelles ont été enregistrées. Plus de 500 consultations juridiques gratuites avec des avocats, des notaires et des commissaires de justice bilingues ont été organisées. Les demandes adressées à « Justice sans frontière » sont variées. Dans 17% des cas, il s'agit de problèmes en droit de la consommation, notamment suite à l'achat de biens. 11% des demandes concernent le droit de la famille et le droit du travail, comme par exemple des litiges relatifs à la garde d'enfants franco-allemande ou un licenciement dans le pays voisin. D'autres sujets comme le droit des successions, les questions immobilières ou encore le droit pénal génèrent également des incertitudes dans un contexte transfrontalier et sont gérées par le projet. Grâce à notre aide, de nombreux consommateurs français et allemands ont déjà pu engager une procédure européenne de règlement des petits litiges (ESCP) et obtenir satisfaction.



JUSTIZ OHNE GRENZEN

JUSTICE SANS FRONTIÈRE

PLUS DE  
**1 300**  
DEMANDES  
INDIVIDUELLES  
EN 2 ANS



PLUS DE  
**500**  
CONSULTATIONS  
JURIDIQUES GRATUITES  
EN 2 ANS



## Top 5

DES MATIÈRES JURIDIQUES TRAITÉES



- 1 Droit de la consommation, par ex. l'achat de biens
- 2 Droit de la famille, par ex. conflits de garde parentale
- 3 Droit du travail, par ex. des licenciements
- 4 Droit des successions
- 5 Droit pénal

### Vainqueur du concours « Interreg Slam 2024-2025 »

Chaque année, la Commission européenne et le programme de soutien Interact organisent un concours « Interreg Slam » afin de promouvoir les projets soutenus par Interreg qui, par leurs résultats, contribuent à renforcer la coopération transfrontalière.

En 2024, le projet « Justice sans frontière » a eu le plaisir de figurer parmi les six finalistes de ce concours. La finale a eu lieu en mars 2025 en Italie. « Justice sans frontière » a remporté le prix du public récompensant les meilleurs projets européens. C'est le premier projet, réalisé dans le cadre du programme Interreg Rhin Supérieur, à recevoir cette distinction.



## Pérennisation du projet en deux étapes

Au cours de l'année 2024, le CEC a travaillé à la pérennisation du projet « Justice sans frontière ».

### Extension géographique 2026-2027

En 2026 et 2027, le projet « Justice sans frontière » pourrait s'étendre à une zone géographique plus vaste, intégrant, en plus de l'Allemagne et de la France, des pays voisins comme la Belgique, le Luxembourg et la Pologne. Le CEC propose que soit créé, dans chacun de ces pays, un Centre Européen de la Justice qui serait le point de contact pour les justiciables impliqués dans un litige transfrontalier. Le CEC a travaillé en 2024 à un projet d'extension reposant sur 4 piliers essentiels :

- Une coopération efficace en réseau, inspirée du modèle des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net) ;
- La constitution d'un panel d'experts juridiques multilingues ;
- Une étroite collaboration avec le monde judiciaire ;
- Une accessibilité pour tous grâce à la digitalisation.

Pour présenter les bons résultats de « Justice sans frontière » et son projet d'extension, le CEC a eu le plaisir d'accueillir

à Kehl des représentants des ministères de la Justice et de la Consommation du Luxembourg en octobre 2024. Il a également échangé avec les ministères de la Justice français et allemand au cours de l'année. Et il rencontrera en 2025 les représentants des ministères de la Justice néerlandais, belge et polonais.

### Réseau des Centres Européens de la Justice

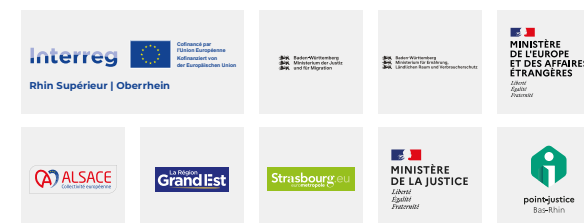
Dans une seconde étape, le CEC vise la création d'un réseau des Centres Européens de la Justice à l'échelle de l'Union européenne. Il permettrait à tous les citoyens de l'UE d'être accompagnés dans leurs démarches judiciaires transfrontalières, quelle que soit la nature du litige et quel que soit le pays concerné. Pour cela, le CEC a multiplié les rencontres et échanges avec la Direction générale de la justice et des consommateurs de la Commission européenne en 2024. Des discussions qui se poursuivront tout au long de l'année 2025.



Echange sur la pérennisation du projet « Justice sans frontière » avec Isabelle Pérignon, directrice de l'unité « Politique des consommateurs » à la Direction générale de la justice et des consommateurs de la Commission européenne.



Rencontre avec des représentants des ministères de la Justice et de la Consommation du Luxembourg pour leur présenter « Justice sans frontière » et le projet de pérennisation.





# Protection des intérêts collectifs des consommateurs

# Actions judiciaires représentatives en Europe

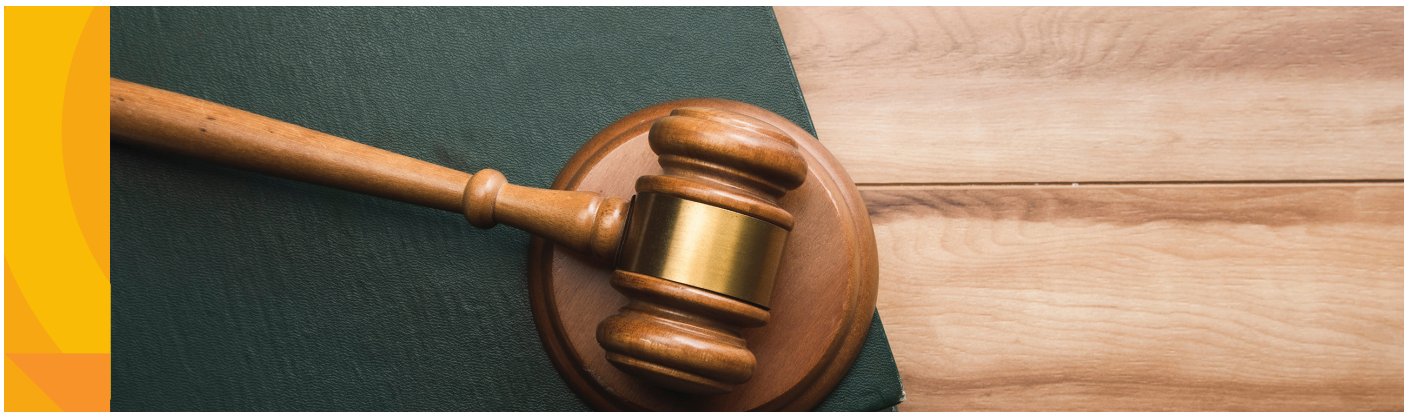


Lorsqu'en 2023 la directive européenne sur l'action judiciaire collective a été transposée en Allemagne, le Centre Européen de la Consommation s'est immédiatement positionné. En effet, cet instrument pour défendre les intérêts collectifs des consommateurs est un parfait complément des actions que le CEC mène déjà. Il protège gratuitement les droits individuels des consommateurs par la résolution à l'amiable de leurs litiges avec des professionnels situés dans un autre pays de l'UE. Et il les accompagne, dans le cadre du projet « Justice sans frontière », pour les aider à engager une procédure judiciaire européenne simplifiée si la négociation n'aboutit pas.

Mais, le CEC ne dispose d'aucun moyen pour envoyer un avertissement aux professionnels en infraction ou engager une action en justice au nom des consommateurs lésés. Ces derniers doivent donc porter plainte eux-mêmes et en supporter les dépenses. Des procédures, souvent longues et complexes, qui peuvent sembler disproportionnées quand la valeur du litige est plus basse que le montant des frais à payer.

En 2024, la donne change pour le CEC. Ses missions ne se limitent plus à la défense des droits individuels depuis que l'Allemagne a fait de l'association un « organisme allemand qualifié » pour mener des actions collectives transfrontalières. Grâce au soutien financier du ministère fédéral allemand de l'Environnement, de la Protection de la nature, de la Sécurité nucléaire et de la Protection des consommateurs, ainsi que du Land Bade-Wurtemberg, le CEC peut donc représenter, gratuitement, les consommateurs allemands dans le cadre d'une action judiciaire collective.

Fort de son expertise dans la résolution de litiges franco-allemands et de cette attribution par Berlin, le CEC a pour ambition d'être également désigné par la France. L'association pourrait alors représenter les consommateurs allemands et français en cas de litige collectif avec un professionnel situé dans un autre pays de l'Union européenne.



## Partenariat renforcé avec la DGCCRF

---

En 2011, le CEC France et la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF), en tant que point de contact français du réseau CPC (« coopération pour la protection des consommateurs »), ont signé un protocole de coopération pour optimiser le transfert d'informations et le traitement des plaintes transfrontalières. Depuis plus de dix ans, la DGCCRF transmet au CEC France les plaintes des consommateurs français qui ont un litige avec un professionnel européen et qui demandent une réparation individuelle. Le CEC France renvoie à la DGCCRF les cas répétés dans lesquels l'intérêt collectif des consommateurs est en jeu. En 2024, le CEC France a signalé 29 professionnels français et européens à l'autorité française. La DGCCRF, via ses services « SignalConso » ou « RéponseConso », a adressé plus de 2 100 consommateurs au CEC France.

## Signalement des professionnels aux autorités de contrôle

---

Depuis 2020, dans le cadre du règlement européen 2017/2394, le CEC, à travers ses services CEC France et Allemagne, est un « organisme d'alerte externe » notifié à la Commission européenne. Il est ainsi habilité à signaler aux autorités compétentes des professionnels qui ne respecteraient pas le droit de la consommation en Europe. Pour faire un point sur les réclamations et signalements en cours, le CEC organise chaque année une rencontre avec les bureaux de liaison français et allemand du réseau CPC (« coopération pour la protection des consommateurs »). En février 2024, cette rencontre commune a porté notamment sur les réclamations à l'encontre de certains vendeurs en ligne français et allemands. D'autres réunions de travail avec le CPC français ou allemand ont eu lieu dans l'année et ont permis, entre autres, de signaler les pratiques commerciales déloyales de certaines agences de location de voitures, les publicités mensongères en matière de santé ou encore les manquements de certains professionnels du e-commerce.

# Coopération avec les autorités de contrôle





## Rencontre avec la Direction générale de l'Aviation civile

Un tiers des dossiers traités par les CEC France et Allemagne concerne les transports et le tourisme, et particulièrement les droits des passagers aériens. En tant qu'autorité de contrôle, la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC) est en charge de l'application du règlement 261/2004. Pour échanger sur le traitement des réclamations des passagers européens, le CEC France a rencontré la DGAC le 14 mars 2024. Cette réunion a permis aussi de faire un bilan de la typologie des réclamations traitées quotidiennement au CEC et d'alerter la DGAC sur de nouvelles pratiques ou manquements de certaines compagnies aériennes.

## Lutte contre le géoblocage

Depuis 2018, le règlement (UE) 2018/302 est en vigueur et a mis fin au géoblocage injustifié dans l'UE. Pour toute information sur ce règlement « géoblocage », le Centre Européen de la Consommation a été nommé point de contact pour les consommateurs français et allemands. L'Agence fédérale des réseaux (« Bundesnetzagentur ») est chargée de faire appliquer le règlement sur le géoblocage en Allemagne. La DGCCRF est son pendant en France.

En 2024, le CEC a notamment signalé à ces autorités des blocages techniques de certains sites ou applications en raison de l'adresse IP ou de l'adresse de facturation des consommateurs. Il leur a également transmis les réclamations de consommateurs concernant des tarifs différenciés

selon le domicile ou la nationalité dans des lieux très touristiques ou encore des blocages pour accéder à des services de livraison transfrontalière de colis.

Par ailleurs, la Cour des comptes européenne a publié un rapport au début de l'année 2025 sur le blocage géographique injustifié dans le commerce électronique. Dans ce document, elle décrit les obstacles à la mise en œuvre du règlement et rappelle le rôle central des CEC. Pour remédier à ces entraves, elle cite notamment les propositions du réseau ECC-Net, publiées en 2023 dans une prise de position, comme l'extension du règlement à d'autres services (services numériques protégés par le droit d'auteur, les services financiers, les assurances et la santé).







## La promotion du système français d'assurance catastrophes naturelles en Allemagne

### 11 mars

Intervention à la commission juridique du Bundestag sur le thème de l'assurance catastrophes naturelles.

### 20 juin

Présentation du fonctionnement du dispositif français et du rôle-clé de la Caisse Centrale de Réassurance (CCR) lors d'une conférence organisée à Kehl par le CEC avec la CCR.



### 17 octobre

Participation à la Conférence des ministres de la Consommation des 16 Länder allemands.

## Inspirer l'Allemagne avec le régime Cat Nat français

Depuis les inondations dans la Vallée de l'Ahr, en juillet 2021, le modèle allemand d'assurance des catastrophes naturelles fait débat. Faut-il le réformer ? Et si oui, comment ? À ces questions, le CEC propose de s'inspirer du mécanisme français en la matière. Pour présenter le régime Cat Nat français, le CEC a multiplié ses actions auprès des décideurs politiques. Les différentes interventions avaient pour objectif d'insister sur l'efficacité du régime d'indemnisation, sur le coût limité de la garantie de l'État sur les finances de la France et sur la compatibilité d'un tel système avec la réglementation européenne. Le CEC a également entretenu des échanges réguliers avec des élus comme Johannes Fechner, député au Bundestag et rédacteur de la prise de position du SPD (Parti social-démocrate allemand) qui reprend le modèle français. Mais aussi avec des représentants des Länder dont ceux du Bade-Wurtemberg, de Rhénanie du Nord-Westphalie et de Bavière qui se montrent très intéressés par la « Cat Nat » à la française.

## Rôle d'expert auprès des décideurs politiques régionaux, nationaux et européens





## L'expertise du CEC au service du Comité de Coopération transfrontalière

**11 mars, 25 juin  
& 11 septembre**

Participation au groupe de travail  
« analyse d'impact transfrontalier des  
législations nationales »

**16 avril, 21 octobre**

Participation aux sessions plénières  
en présences des ministres délégués  
chargés de l'Europe Anna Lührmann  
et Benjamin Haddad.



## Améliorer le quotidien en région frontalière franco-allemande

### Expert auprès du Comité de Coopération transfrontalière

Depuis plusieurs années, le CEC intervient au Comité de Coopération transfrontalière (CCT) franco-allemand, mis en place par le Traité d'Aix-la-Chapelle, en tant qu'expert en matière de consommation. En 2024, l'association a rempli ce rôle politique lors des réunions plénières et dans le cadre du groupe de travail sur l'analyse d'impact transfrontalier des législations nationales. Ses 30 ans d'expérience permettent, en effet, d'identifier et d'analyser les obstacles auxquels sont ou pourraient être confrontés les habitants de la région frontalière. Et, ainsi, de proposer des solutions concrètes pour garantir les droits des consommateurs dans la région frontalière franco-allemande.

### Coopération avec la Collectivité européenne d'Alsace sur la réglementation du cannabis en région frontalière

La légalisation du cannabis récréatif en Allemagne a suscité de nombreuses questions des habitants de la région frontalière franco-allemande et suisse. Qui est concerné par cette légalisation ? Quelles conséquences sur les règles françaises ? Pour répondre à toutes les questions pratiques, la Collectivité européenne d'Alsace

et la Conférence du Rhin Supérieur ont fait appel à l'expertise du CEC pour réaliser une brochure d'information. L'équipe du CEC a contribué à ce support d'information en rappelant les réglementations dans les deux pays et en répondant aux questions pratiques que soulevait cette légalisation dans la région frontalière.

### Contribution à une mission de l'Assemblée nationale

Les habitants de la région frontalière franco-allemande sont, chaque jour, confrontés à des freins pour profiter pleinement des avantages d'un bassin de vie transfrontalier. La députée du Haut-Rhin, Brigitte Klinkert, mandatée par la commission des Affaires étrangères de l'Assemblée nationale dans le cadre d'une mission flash, a sollicité les services du CEC pour dresser la liste des obstacles rencontrés par les consommateurs français et allemands. Des « irritants du quotidien » comme la non reconnaissance mutuelle des vignettes environnementales automobiles, le blocage des prestations de services ou encore l'accès transfrontalier aux IRM. Pour chacun, le CEC propose des solutions concrètes afin d'y remédier. Il les a présentées à la députée lors d'une réunion en ligne le 13 décembre 2024.



## Rencontre avec le Ministre Jean-Noël Barrot

Le 22 avril 2024, Jean-Noël Barrot a franchi le Rhin pour rencontrer l'équipe franco-allemande du CEC. Accueilli par Vincent Thiébaut, député du Bas-Rhin et président du CEC, le ministre délégué chargé de l'Europe de l'époque, a pu échanger avec le CEC sur ses grandes actions de l'année (élections européennes, Jeux olympiques et paralympiques, etc.) mais aussi sur son projet « Justice sans frontière », cofinancé par le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères. Au-delà de l'accompagnement des consommateurs, le ministre s'est montré fort intéressé par le rôle d'expert et de conseil du CEC dans la mise en œuvre des politiques françaises et allemandes en matière de consommation. Un travail qu'il mène depuis près de deux ans auprès du Comité de Coopération transfrontalière (CCT) franco-allemand.



## Expertise pour les décideurs européens

En 2024, le Centre Européen de la Consommation, à travers ses deux services européens, a joué un rôle clé dans la promotion des droits des consommateurs auprès des députés européens et autres instances.

Plusieurs rencontres avec des candidats aux élections européennes ont permis de les sensibiliser à ces enjeux afin qu'ils les intègrent dans leurs programmes. Cette démarche s'est poursuivie après le scrutin par l'envoi, aux députés européens élus, d'une présentation du réseau ECC-Net et de ses recommandations. Après les élections, le CEC a rencontré plusieurs députés au Parlement européen de Strasbourg. Des échanges importants afin d'exposer ses propositions pour améliorer les textes européens. Et notamment ceux sur la modernisation des droits des passagers et sur la lutte contre les pratiques commerciales déloyales.

Par ailleurs, le CEC a participé à cinq prises de position du réseau ECC-Net pour protéger les droits des consommateurs à l'échelle européenne. Toutes adressées aux députés européens membres des commissions « Marché intérieur et consommateurs » et « Transports », à la Commission européenne et autres partenaires européens :

- « Mileage Verification with Car-Pass: Ensuring Accuracy for Vehicles Abroad », qui plaide pour des mesures européennes afin de garantir la transparence du kilo-

métrage des véhicules d'occasion. Un enjeu essentiel pour la confiance des consommateurs sur le marché automobile ;

- « Parcel Delivery Challenges Addressed by ECC-Net in the E-Commerce Sector », qui propose de renforcer les obligations des vendeurs en matière de livraison et de retour des produits et de clarifier leurs responsabilités ainsi que celles des transporteurs ;
- « Dropshipping - Recommendations for a Regulation on EU Level », qui vise à créer un cadre législatif au dropshipping au niveau de l'Union européenne ;
- « Passenger Mobility Package: Feedback from the ECC-Net » sur la paquet législatif sur la mobilité des passagers.

Enfin, le CEC a répondu à diverses consultations à l'échelle européenne comme celle sur le géoblocage initiée par la Cour des comptes européenne ou celle sur la procédure judiciaire de règlement des petits litiges (ESCP) réalisée par le réseau ECC-Net.

Ces actions conjointes illustrent l'intense mobilisation du CEC pour influencer positivement les politiques européennes et défendre les intérêts des consommateurs au plus haut niveau.

## Défendre les droits des voyageurs en Europe

En 2024, la Commission européenne a proposé un paquet législatif sur la mobilité des passagers. Il prévoit la modification de cinq règlements portant sur les différents modes de transport (avion, bus, bateau, train). Mais également une proposition de règlement sur les voyages multimodaux. Les CEC France et Allemagne se sont mobilisés pour être force de proposition afin de garantir l'application effective des droits des passagers dans l'UE. Ils ont par exemple :

- Contribué à diverses prises de position du réseau ECC-Net comme celles sur les droits des passagers par bateau ou par bus dans l'Union européenne ;
- Participé aux consultations de la Commission européenne sur les différents modes de transport ;
- Coopéré avec le Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC) pour mettre en commun leurs positions ;
- Participé à la réunion d'experts de la Commission européenne (DG MOVE), avec les autorités de contrôle, sur les droits des passagers ferroviaires, bus, bateau et aériens, notamment ceux à mobilité réduite.
- Mis à jour leur outil en ligne sur les droits des passagers ferroviaires pour prendre en compte les interruptions de service pour des raisons climatiques.

Cet engagement a permis de rappeler les préoccupations des voyageurs et de peser dans les débats au niveau européen.

## Membres de droit

### Préfecture du Grand Est

Représentée par **Philippe Lacoste**,  
Conseiller diplomatique du préfet  
de la région Grand Est

### DGCCRF

Représentée par **Philippe Grandjean**,  
Directeur régional adjoint de la DREETS  
Grand Est, responsable pôle C  
Concurrence, consommation, répression  
des fraudes et métrologie

### Région Grand Est

Représentée par **Huguette Zeller**,  
Conseillère régionale du Grand Est /  
Commission relations internationales  
et transfrontalières

### Collectivité européenne d'Alsace

Représentée par **Victor Vogt**,  
Conseiller d'Alsace

### Eurométropole de Strasbourg

Représentée par **Jeanne Barseghian**,  
Maire de Strasbourg / 1ère vice-  
présidente de l'Eurométropole

### BMUV

Ministère fédéral de l'Environnement,  
de la Protection de l'environnement, de  
la Sécurité nucléaire et de la Protection  
des consommateurs  
Représenté par **Rainer Ettel**,  
Chef de subdivision

### Ministère de la

### Consommation du

### Bade-Wurtemberg (BW)

Représenté par **Dr. Norbert Lurz**,  
Responsable du service de la  
politique des consommateurs

### Ministère de la Consommation de la Rhénanie-Palatinat

Représenté par **Ingmar Bonmann**,  
Responsable de service

### Ville de Kehl

Représentée par **Wolfram Britz**,  
Maire de la ville de Kehl, représentant  
également les villes d'Offenbourg,  
de Lahr, d'Achern et d'Oberkirch

## Membres élus

### Vincent Thiébaut

Député du Bas-Rhin  
Président du CA

### Fabienne Keller

Députée européenne

### Natacha Sauphanor-Brouillaud

Co-directrice de la Chaire  
Droit de la consommation  
de CY Cergy Paris Université

### Nadine Heselhaus

Députée du Bundestag  
Vice-présidente du CA

### Prof. Dr. Andrea Wechsler

Députée européenne

### Rita Hagl-Kehl

Députée du Bundestag

### Konrad Epple

Député au Landtag  
du Bade-Wurtemberg

### Lisett Stuppy

Députée au Landtag  
de la Rhénanie-Palatinat

### Heike Troue

Directrice générale  
Verbraucherzentrale de  
la Rhénanie-Palatinat

## Bilan financier

<b>TOTAL PRODUITS</b>	
Subventions institutionnelles	358.600,00€
Subventions de projet	2.961.419,80€
Autres ressources	8.504,01€
<b>Total</b>	<b>3.328.523,81€</b>
<b>TOTAL CHARGES</b>	
Frais de personnel	2.849.897,21€
Dotations aux amortissements	7.028,40€
Frais de fonctionnement	467.254,99€
<b>Total</b>	<b>3.324.180,60€</b>
<b>RÉSULTAT DE L'EXERCICE</b>	
	<b>4.343,21€</b>

## Nos partenaires

### Au niveau régional



### Au niveau national et européen





## Éditeur

Centre Européen de la Consommation  
Bahnhofsplatz 3  
77694 Kehl | Allemagne  
**Tél. :** + 49 (0) 7851.991 48-0  
**Fax :** + 49 (0) 7851.991 48-11  
**E-Mail :** info@cec-zev.eu  
**Site internet :** www.cec-zev.eu

## Date de publication

Avril 2025  
Ce rapport ne prétend pas être exhaustif mais vise à donner un aperçu des activités du CEC en 2024.

## Maquette

Sélène Tiriou & Félix Bousquet

## Rédaction

Elphège Tignel, Arthur Lindon & Nina Zeindlmeier

## Crédits

### Photos

Couverture : photo Internationale Grüne Woche prise par BMUV\_Espen Eichhöfer • page 8 : photo de Peter Hauk prise par Jana Wintterlin • page 9 : photo avec Marion Gentges prise par le Ministère de la Justice et de la Migration du Land Bade-Wurtemberg • page 9 :

photo avec Sarah Lacoche prise par Julie Lopez, DGCCRF • page 12 : photos Internationale Grüne Woche prise par BMUV\_Espen Eichhöfer ; photo Europatag Stuttgart prise par Martin Stollberg Staatsministerium • page 20 : photo de Kiattisak (<https://stock.adobe.com>) • page 23 : photo de maeching (<https://stock.adobe.com>) • page 26 : photo de ARAMYAN (<https://stock.adobe.com>) • page 28 : photo de andranik123 (<https://stock.adobe.com>)

### Icônes

Icône tirelire page 6 de Ulcons ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • Icône site internet page 10, 16 et 19 de Kalashnyk ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • icône newsletter page 10 de Ghazi Muhtarom ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • icône communiqué de presse page 10 de designhub ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • icône retombées presse page 10 de smashingstocks([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • icône chroniques presse et radio page 10 de Freepik ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • icône demandes journalistes page 10 de Freepik ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • icône podcast page 10 de Abdul-Aziz ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • icône voiture page 16 de BZZRINCANTATION ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • icône avion pages 16 et 19 de manshagraphics ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • icône services page 19 de Awicon ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • icône dossier / consultations indivi-

duelles pages 6, 15, 16, 19 et 23 de Iconjam (<https://stock.adobe.com>) • icône dossier / demandes individuelles page 23 de Freepik ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • icône caddie pages 16, 19 et 23 de Freepik ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • icône malette de travail page 23 de Syahrul Hidayatullah ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • icône famille maison page 23 de yut1655 ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • icône famille successions page 23 de iconixar ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • icône coopération page 27 de Vectors Tank ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • icône marteau page 23 de Wichai.wi ([www.freepik.com](http://www.freepik.com)) • icône calendrier page 29 et 30 de srip ([www.freepik.com](http://www.freepik.com))

## © Centre Européen de la Consommation

Registre des associations du tribunal d'instance de Fribourg-en-Brisgau, numéro VR 370391;  
Direction générale : Christian Tiriou et Jakob Thevis

-  
Financé par l'Union européenne. Les points de vue et les opinions exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou du Conseil européen de l'innovation et de l'Agence exécutive pour les petites et moyennes entreprises (EISMEA). Ni l'Union européenne ni l'autorité subventionnaire ne peuvent en être tenues pour responsables.



Centre Européen de la Consommation  
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Bahnhofplatz 3, 77694 Kehl  
+ 49 (0) 7851.991 48-0  
[info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)  
[www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)