



Euro-Info-Consommateurs
Euro-Info-Verbraucher e. V.

www.euroinfo-kehl.eu
N° Indigo 0 820 200 999

Kehl, le 20 juin 2008

Euro-Info-Consommateurs : 15 ans d'existence, une adresse unique pour deux services et un développement d'activité exceptionnel...

LA STRUCTURE :

- **Euro-Info-Consommateurs**, association franco-allemande d'information et de conseils aux consommateurs européens, née en 1993 à l'occasion de la mise en place du Marché européen,
- déclarée d'utilité publique, bénéficiant de subventions publiques provenant de la France, de l'Allemagne et de l'Union européenne,
- **héberge les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne (CEC)**, qui travaillent donc dans les mêmes locaux,
- **spécificité du centre de Kehl : seule structure binationale du réseau européen des Centres Européens des Consommateurs (cf. paragraphe suivant) créé en 2005 par la Commission européenne**
- **nombre de personnel** : l'équipe est passée de 3 à 21 personnes (juristes, administratifs et chargés de communication) en 15 ans

LE RESEAU DES CENTRES EUROPEENS DES CONSOMMATEURS :

Présents dans 29 pays de l'Union européenne depuis 2008 (avec l'entrée de la Roumanie et de la Bulgarie dans le réseau), il a pour objectif : un fonctionnement simple, souple et accessible à tous.

Les missions des CEC :

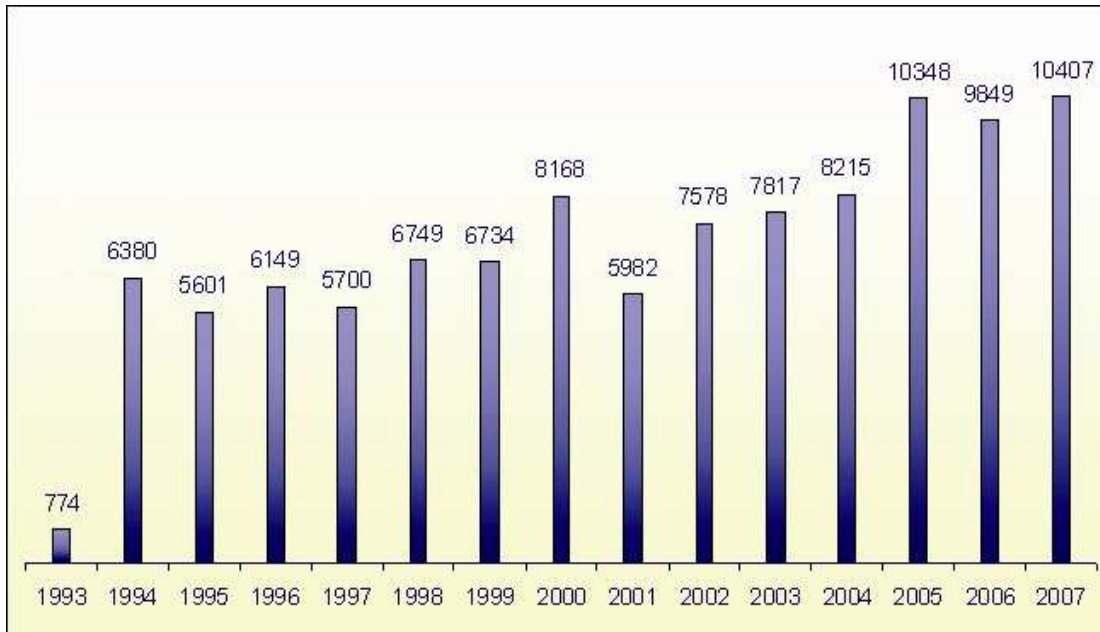
- Information, conseil et assistance
- Résolution amiable des litiges transfrontaliers
- Observatoire et relais auprès des organes nationaux et européens
- Promotion du recours à la médiation

Fiche de synthèses



L'EVOLUTION DEPUIS 15 ANS

Les sollicitations (demandes d'informations et réclamations) n'ont cessé d'augmenter d'année en année, comme l'illustre le graphique suivant :



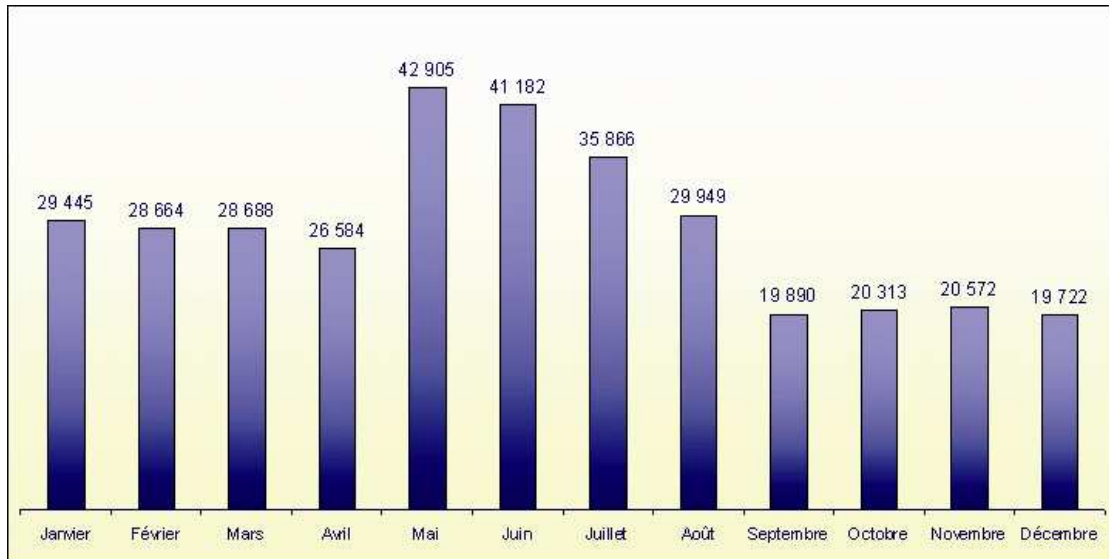
Les derniers chiffres de 2007 montrent que le centre de Kehl a traité plus de 30 % des 8.804 litiges du réseau européen des CEC (soit 27 centres, y compris la Norvège et l'Islande) avec un taux de résolution avoisinant les 70 %.

Les thèmes porteurs dans la région frontalière Kehl-Strasbourg

Depuis 15 ans, EIC s'est investi avec succès dans de nombreux secteurs pour défendre les intérêts des consommateurs de la région transfrontalière : crédits immobiliers, problème du marché européen des assurances, achat de voitures à l'étranger et immatriculation en France, problème de double taxation (TVA) lors de l'achat de véhicules à l'étranger...

Des outils de communication à disposition du consommateur :

- un site internet en français, allemand et anglais (www.euroinfo-kehl.eu) contenant de nombreuses informations sur des thèmes de consommation variés (achats transfrontaliers, auto, commerce électronique, immobilier et location, télécommunications, tourisme...). Les internautes ne s'y trompent pas, comme l'indique le graphique suivant :



- **des brochures en français, allemand et anglais gratuitement disponibles** (une vingtaine) sur le site internet ou à retirer dans nos locaux.

Les projets à venir :

- **améliorer le traitement des litiges, grâce à la mise en place d'un formulaire de réclamation en ligne** qui pourra être rempli par le consommateur lui-même ;
- **le développement d'organes de médiation en France et en Allemagne.** Parce que plus de 60 % de nos litiges transfrontaliers concernent des transactions sur internet, nous souhaitons mettre en place en Allemagne un système de règlement en ligne des litiges à l'image du modèle français, conçu par le Forum des droits sur internet.
- **mises en place d'autres initiatives comme :**
 - la formation de jeunes lycéens pour les aider à mieux consommer en Europe,
 - un projet destiné à faciliter l'accès des patients aux soins transfrontaliers.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter le rapport d'activités 2007 qui souligne les missions essentielles accomplies, les secteurs d'activité pour lesquels nos juristes reçoivent le plus de réclamations, les projets réalisés et à venir, sur notre site internet : www.euroinfo-kehl.eu/fr/qui-sommes-nous/rapports-dactivites

Je me tiens à votre disposition pour toute demande d'interview et question complémentaire.

Contact presse : Stéphanie Allouis

Chargée de communication

Euro-Info-Consommateurs

Tel : +49 7851 991 48 17 - Fax : +49 7851 991 48 11

Adresse mail : allouis@euroinfo-kehl.eu