



## QUELQUES ASPECTS DU DROIT EUROPEEN DE LA CONSOMMATION

### INTRODUCTION

---

#### **Le droit européen de la consommation se doit de concilier la libéralisation du marché européen et l'intérêt des consommateurs.**

En effet, l'ouverture des frontières en Europe, combinée avec le développement de moyens de communication moderne (Internet,...) joue en faveur du consommateur, qui bénéficie d'un choix plus important de produits et de prix plus faibles, grâce à une concurrence accrue. Mais cette libéralisation présente aussi des risques en termes de protection des consommateurs, qui sont souvent trop peu informés quant aux conséquences que le passage d'une frontière peut avoir sur leurs droits, sans compter les obstacles linguistiques, juridiques et judiciaires.

En l'absence d'espace judiciaire européen (organisation judiciaire, règles de compétences, exécution des jugements...), l'exercice des droits du consommateur devient encore plus difficile.

#### **La dimension européenne de notre réglementation nationale**

C'est en 1993 que le marché unique devenait réalité, entraînant la suppression des frontières pour le consommateur, libre d'acheter ses biens de consommation ou de conclure des contrats de consommation dans tous les Etats membres de l'Union européenne.

D'après les dernières estimations 80% de la législation consumériste nationale proviendrait de la législation communautaire (directives européennes transposées en droit national). Ce qui veut dire que notre législation consumériste française est avant tout de nature européenne (exemples récemment : garantie légale de conformité, roaming).

Inversement, dans l'évolution du droit européen de la consommation, la France a pu jouer un rôle majeur grâce à son droit codifié qui s'est avéré l'un des plus protecteurs de l'Union européenne. De nombreux projets de directives et de règlements communautaires ont été ainsi directement inspirés entre autres par le droit français.

Le droit de la consommation a perdu une dimension nationale au profit d'une dimension européenne ; il y a eu une véritable interaction entre le droit français et le droit communautaire au bénéfice d'une plus grande protection du consommateur, devenu un véritable acteur économique à part entière dans le marché européen.

#### **La naissance du consommateur européen**

Parallèlement à cette évolution, le comportement du consommateur s'est « européenisé » dans le cadre de l'internationalisation des produits, du développement des services, de la technologie croissante des produits, de la mobilité des consommateurs et de l'incroyable développement de l'internet.

A cet égard, soulignons d'ores et déjà que le développement du commerce électronique en Europe est l'instrument par excellence de l'essor des transactions transfrontalières.

## Les enjeux de la protection du consommateur

Face à cette évolution et face aux enjeux économiques du marché intérieur, la protection du consommateur est devenue incontournable dans la construction européenne.

C'est pourquoi nous nous attacherons à montrer qu'une réglementation aussi protectrice qu'elle soit, n'est pas suffisante à garantir une protection totale et qu'elle doit être nécessairement complétée par l'information, voire l'éducation du consommateur qui doit apprendre à se protéger lui-même.

La législation communautaire tente de protéger ce « nouveau consommateur » qui utilise les possibilités offertes par le marché européen, et de répondre à ses besoins en réglementant les domaines de consommation qui concerne l'achat transfrontalier (achats à distance, commerce électronique, transports, paiements transfrontaliers, garantie légale de conformité etc...). Or, le consommateur n'est pas préparé à affronter les nouveaux risques créés par l'internationalisation des échanges commerciaux, comme le montre l'augmentation constante des litiges de consommation transfrontaliers.

## Les nouvelles voies de règlement des litiges transfrontaliers

Il est évident que la justice seule ne peut pas apporter une réponse adéquate au règlement des litiges de consommation transfrontaliers qui nécessitent une procédure plus adaptée, à savoir rapide, peu coûteuse etc... On a trop tendance à user de l'approche judiciaire, notamment en France où l'on souffre d'une culture insuffisante de la pratique des modes alternatifs de règlement de litiges.

Citons à cet égard les efforts de la Commission pour créer un cadre légal harmonisé en matière de médiation : La Directive 2008/52/CE « Médiation en matière civile et commerciale » du 21 mai 2008.

Ce texte vise à harmoniser, de manière générale, les règles de déroulement des processus de médiation au sein des différents Etats-membres de l'Union européenne en vue de permettre aux consommateurs-citoyens d'utiliser plus facilement cette voie de recours en surmontant notamment les obstacles liés aux différences de cultures juridiques et de langues. Le champ de la directive englobe non seulement les litiges de consommation mais aussi les questions afférentes aux litiges familiaux.

Cette directive vient compléter les initiatives de la Commission européenne en matière de promotion des modes de règlements extrajudiciaires des litiges, actuellement en plein essor (**réseau des Centres Européens des Consommateurs, réseau SOLVIT** de résolution des différends entre administrations et usagers, et réseau **FIN-NET** s'agissant du règlement de litiges en matière financière).

Par ailleurs et pour répondre au risque de la multiplication des infractions transfrontalières, il faut noter l'importance du nouveau règlement du 27 octobre 2004, visant la mise en place du réseau de coopération entre les autorités administratives de contrôle des Etats membres.

## 1. Les droits des consommateurs et les textes communautaires (droits fondamentaux, rôle de la CJCE, responsabilité des Etats membres)

### 1.1 L'ancrage européen de la protection du consommateur

Les droits des consommateurs ne sont pas mentionnés dans la version originale du **Traité de Rome**.

Ce n'est qu'en **1975** qu'une véritable politique européenne de la consommation est lancée avec l'adoption par le Conseil d'un « **programme préliminaire de la CEE pour une politique de protection et d'information des consommateurs** ». Celui-ci proclame cinq droits fondamentaux du consommateur (à la protection de sa santé et de sa sécurité, de ses intérêts économiques, mais aussi à l'information et à l'éducation, à la représentation et à la réparation des dommages). C'est sur la base de ce programme que de nombreux textes de droit dérivé visant à garantir les droits fondamentaux énumérés seront adoptés à partir des années 1980.

Avec l'entrée en vigueur de **L'acte unique**, en **1987**, l'exigence de protection du consommateur est pour la première fois inscrite dans le traité. Elle prévoit que la Commission doit viser un niveau élevé de protection du consommateur dans ses propositions. Cette disposition est devenue l'article **95§3 du traité d'Amsterdam**.

Avec le **Traité de Maastricht** (entré en vigueur en **1993**), c'est un titre qui est consacré à la protection des consommateurs dans le Traité (**article 153**).

L'article 153 s'énonce comme suit :

« La communauté contribue à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs :

- par des mesures qu'elle adopte en application de l'article 95 dans le cadre du marché intérieur ;
- des actions spécifiques qui appuient et complètent la politique menée par les Etats membres en vue de protéger la santé, la sécurité et les intérêts des consommateurs et de leur assurer une information adéquate...

.....Les actions .....ne peuvent empêcher un Etat membre de maintenir ou d'établir des mesures de protection plus strictes. Ces mesures doivent être compatibles avec le présent traité. Elles sont notifiées à la Commission. »

La protection des consommateurs devient alors un but en soi, et non plus seulement un instrument pour le parachèvement du marché intérieur.

L'article 129A du traité de Maastricht est devenu l'article 153 du traité d'Amsterdam

### 1.2 Le rôle de la Cour de justice européenne

La CJCE joue un rôle important en matière de protection des consommateurs au sein du marché intérieur, notamment en ce qui concerne les droits reconnus aux consommateurs, mais il n'y a aucune décision sur l'affirmation du caractère essentiel ou fondamentale de tel droit.

Il faut ici se rappeler sa jurisprudence relative à l'article 28 du traité CE, relatif à l'interdiction des mesures d'effet équivalent à une restriction quantitative aux importations (affaires 193/80

Commission contre Italie et 178/84 Commission contre Allemagne). En vertu de cette dernière, une interdiction par un Etat membre d'importer un produit est contraire au droit communautaire lorsque l'objectif de protection du consommateur qu'elle vise peut être atteint grâce à **l'information du consommateur**, par voie d'étiquetage notamment.

### 1.3 Les conséquences de l'absence de transposition des règles européennes

En effet, en cas de litige, **le consommateur s'adressera d'abord aux administrations et aux juridictions nationales** (ces dernières étant les juges communautaires de droit commun) pour obtenir gain de cause. Il faut donc que les textes communautaires aient été convenablement intégrés (le cas échéant, « transposés » pour ce qui est des directives) dans les droits nationaux par les Etats membres. Il appartient d'ailleurs à ces derniers de compléter et de préciser les directives à l'occasion de leur transposition.

Quels sont les recours pour le consommateur, si les règles européennes n'ont pas été transposées dans la réglementation nationale ?

Deux mécanismes existent : l'effet direct et la mise en jeu de la responsabilité des Etats membres.

#### 1.3.1 L'effet direct

En principe, les directives européennes (à l'opposé des règlements européens), n'ont pas d'effet direct, si elles n'ont pas été transposées dans le droit national. Lorsqu'un Etat membre n'a pas rempli son obligation à cet égard, **la jurisprudence de la CJCE** leur permet néanmoins de produire certains effets.

Lorsque l'adversaire du consommateur est une personne publique ou l'Etat lui-même, la règle européenne sera directement applicable, indépendamment de son intégration dans le droit national.

Le consommateur peut demander, dans le cadre d'un procès l'application directe de la directive. Le juge tentera d'interpréter le droit national autant que possible de manière conforme au droit européen !

Enfin, il est toujours possible d'engager la **responsabilité** de l'Etat à l'égard du consommateur devant le juge national.

#### 1.3.2 La responsabilité des Etats membres

La mise en jeu de la responsabilité de l'Etat permet de déclarer l'Etat responsable de tout dommage survenu au consommateur, lorsque ce dernier subit un dommage parce que l'Etat n'a pas intégré le droit européen de manière adéquate (Exemple type, l'affaire Dillenkofer du 8 octobre 1996). Dans ce cas d'espèce, il s'agissait de voyages à forfait qui n'ont pas pu être réalisés du fait de la faillite de l'entreprise. Les consommateurs demandent réparation de leur préjudice. L'Allemagne, n'ayant pas transposé à temps la directive qui régissait cette situation, les consommateurs engagèrent un recours en responsabilité contre l'Etat allemand qui aboutit effectivement à sa condamnation par la Cour de Justice.

Il faut aussi rappeler qu'il est toujours possible de poser une **question préjudicielle** à la CJCE lors d'une instance nationale au sujet de l'interprétation du droit communautaire.

Exemple : affaire récente CJCE 23/04/2009 « sur les pratiques commerciales déloyales et la vente liée en Belgique »-

## 2. La révision de l'acquis communautaire

L'application des directives de consommation fait souvent l'objet de rapports périodiques de la part de la Commission ou encore d'un suivi du Parlement européen. Ceux-ci permettent de mettre en évidence de mauvaises applications ou encore des insuffisances du texte par rapport à la pratique. L'acquis communautaire peut ainsi être révisé. Ainsi il était prévu un diagnostic de l'application des directives consommation jusqu'à la fin 2006. Il s'agissait de déterminer si elles atteignent les objectifs, compte tenu notamment des clauses d'harmonisation minimales qu'elles renferment (ex ; démarchage à domicile, voyages à forfait, clauses abusives, vente à distance, actions en cessations, crédit...).

Actuellement, une proposition de Directive sur les droits des consommateurs vient réviser 4 des 8 Directives qui forment l'acquis communautaire en la matière.

Un autre exemple, la Résolution du Parlement européen du 12/11/2003 sur la nécessité de modifier la directive concernant les immeubles à temps partagé en donne une illustration (voir nouvelle Directive Timeshare du 22/10/2008).

*Vers un droit européen des contrats ?*

Sur le plan du droit proprement dit, la singularité du droit de la consommation se manifeste par rapport à l'exception qu'il présente aux règles de droit civil régies par le principe de la liberté contractuelle (principe d'autonomie de la volonté). La plupart des lois de consommation et notamment en France sont impératives et d'ordre public. Les différences en matière de droit civil d'un pays à l'autre sont souvent une source de contentieux dans les litiges transfrontières et amènent parfois une grande insécurité juridique, constituant de graves obstacles au développement du commerce transfrontières.

Or le marché intérieur a justement besoin de la confiance des consommateurs dans les achats de biens et de services à l'étranger pour poursuivre son développement.

C'est pourquoi des réflexions se sont engagées au niveau européen pour une harmonisation éventuelle du droit privé. Au vu de l'ampleur de la tâche, les institutions européennes souhaitent le rapprochement du droit civil et commercial des Etats membres. Elles réfléchissent actuellement sur le « Cadre Commun de Références » en donnant une priorité aux questions du droit de la consommation.

-----

### **I. ASPECTS PRATIQUES DE LA PROTECTION JURIDIQUE DES INTERETS ECONOMIQUES DU CONSOMMATEUR EUROPEEN A TRAVERS QUELQUES DIRECTIVES RECENTES.**

---

#### **1. La vente à distance**

Ce type de contrats, qui recouvrent tant les ventes par correspondance que le commerce électronique, posent des difficultés particulières en matière de protection des consommateurs. En effet, le vendeur et l'acheteur ne se rencontrent jamais physiquement. Il est donc d'autant plus difficile pour le consommateur d'identifier correctement le vendeur mais aussi l'objet de la prestation.

**Une directive 97/7/CE a été adoptée, le 17/02/1997, concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance.** Elle devait être transposée en **Juin 2000**. Elle prévoit par exemple des obligations d'information du consommateur, d'exécution de la prestation dans une période déterminée, un droit de rétractation au profit du consommateur, et, en matière de paiement, l'annulation de la transaction en cas de fraude.

Par l'ordonnance n° 2001-741 du 23 août 2001, la France a transposé la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance.

Principales sources d'inspiration lors des travaux d'élaboration de cette directive ont été le droit français et le droit belge. Le droit français interne n'a donc pas été bouleversé par la transposition de la directive mais **elle y a apporté des précisions et des enrichissements utiles qui permettaient à l'époque entre autre de mieux protéger les internautes en confirmant notamment la possibilité pour l'acheteur de se rétracter sous sept jours**. En outre, l'ordonnance a étendu le champ d'application de la vente à distance aux **prestations de services** jusqu'alors passées sous silence dans le Code de la Consommation.

L'ordonnance s'attache ensuite à assurer une plus grande protection du cyberconsommateur par l'adoption de mesures visant

- **A une meilleure information du consommateur,**

- Indication du prix total "tout compris" (avec montant des frais de port, ses modalités de paiement) et ses délais de livraison.

- Confirmation écrite de la commande, reprenant les conditions de vente et les caractéristiques du produit ou service.

- Délai d'exercice du droit de rétractation est porté à 3 mois lorsque les informations précontractuelles obligatoires n'ont pas été confirmées à l'internaute.. Cependant, si ces informations sont fournies dans les 3 mois à compter de la réception des biens ou de l'acceptation de l'offre, le délai de 7 jours s'applique dès confirmation desdites informations.

- **A un meilleur exercice de ses droits**

- Remboursement du consommateur dans les trente jours qui suivent l'exercice du délai de rétractation.

- Exécution de la commande dans un délai maximum de 30 jours à compter du jour suivant de la transmission de la commande au fournisseur du produit ou du service.

- En cas de défaillance, le fournisseur devra en informer immédiatement le consommateur lequel doit, le cas échéant, être remboursé sans délai et au plus tard dans les trente jours.

- La loi 2008-3 pour le développement de la concurrence au service des Consommateurs (dite loi Chatel) apporte également des précisions importantes notamment en son article 31 (devenu L121-20-1 du code de la consommation) : en cas de rétractation, le professionnel doit rembourser au plus tard dans les 30 jours.

## **2. Le commerce électronique**

**La directive 2000/31/CE, adoptée le 8 juin 2000**, n'a pas pour objet spécifique de protéger les consommateurs. Elle établit que c'est à l'Etat d'établissement de l'entreprise qu'il appartient de contrôler les rapports de cette dernière avec les consommateurs, et qu'il peut prendre des mesures pour les protéger. Elle établit aussi que le consommateur ne peut se retourner par exemple contre les entreprises chargées de la transmission, du stockage, de l'hébergement.

Il existe d'autre part des Codes de conduite tel le code e-confiance, qui est une norme d'origine privée élaborée par des représentants de consommateurs et des entreprises. Ces codes concernent par exemple des obligations d'informer le consommateur, de sécuriser les paiements ou encore d'établir des modalités de traitement interne des plaintes. Lorsqu'elles y adhèrent, les entreprises s'engagent à les respecter.

### **Directive en matière de commerce électronique transposée en France par la loi sur la confiance en l'économie numérique : LCEN du 21 juin 2000)**

Protection minimale (droit de rétractation, droit à l'information sur le vendeur professionnel...)

La transposition du texte européen a permis de compléter en particulier le dispositif sur la vente à distance contenu dans le Code de la consommation.

- en matière d'information du consommateur sur le vendeur : plus de précisions (p.ex. nom, prénom ou raison sociale, n° du RCS, n° de TVA, etc.).
- l'information sur la commande : Dans son article 25 la LCEN décrit les étapes à suivre pour la conclusion d'un contrat, les moyens pour identifier et corriger des erreurs avant la passation de la commande, l'archivage et l'accès à la commande, les langues proposées, etc.

Toutes ces informations doivent désormais être d'accès facile, direct et permanent.

Mais le Code civil a également connu des aménagements depuis la LCEN, notamment en matière des conditions générales de vente pour y englober les conditions générales de vente en ligne qui doivent être faciles d'accès avec une possibilité de les conserver ou reproduire.

Très important : L'article 15 de la LCEN introduit un nouveau régime de responsabilité pour les vendeurs à distance : **Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur pour la bonne exécution des obligations contractuelles, que ces obligations soient exécutées par lui-même ou par d'autres prestataires de service.**

Ceci permet de protéger le consommateur notamment pour les problèmes/pertes durant la livraison qui est généralement sous-traitée par un autre professionnel spécialisé.

## **3. Les voyages et les transports**

### **Les voyages à forfait**

**La directive 90/314/CEE du Conseil, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait a été adoptée le 13/06/1990 et devait être transposée avant le 31.12.92.**

Constitue un forfait toute prestation de 24 heures au minimum et fournie à un prix tout compris. Le texte prévoit que toute brochure remise au consommateur doit contenir un certain nombre d'informations (prix, destination, mode d'hébergement, etc.) qui lient l'organisateur.

L'organisateur est responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat hormis en cas de faute du consommateur ou de force majeure

Il est à noter que ce régime est visé par la révision de l'acquis communautaire mentionné précédemment.

### **Voyages : Meilleur système d'indemnisation en matière de transport aérien**

Nouvelle réglementation européenne qui s'applique à tous les Etats membres en faveur des passagers des compagnies aériennes depuis le 17 février 2005

Les droits des passagers aériens ont été considérablement renforcés le 28 juin 2004 tout d'abord avec l'entrée en vigueur de la convention de Montréal sur la responsabilité du transporteur, puis le 17 février 2005 avec le nouveau règlement européen (**CE 261/2004**) sur l'indemnisation, l'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, **d'annulation ou de retard de vol**. Il s'agit d'un domaine où le droit européen a considérablement amélioré la situation dont bénéficiaient les passagers aériens en application du droit français.

Ces textes européens et internationaux constituent en effet un progrès indéniable en accordant des nouveaux droits aux passagers aériens.

Les compagnies aériennes implantées partout dans le monde bénéficiaient en effet auparavant d'une sorte d'impunité lors de retard de bagages et de passagers, l'annulation de vols et la pratique commerciale du surbooking. Le passager était démuni face à une compagnie aérienne souvent implantée sur le territoire d'un autre état membre de l'UE et devait réagir rapidement face à l'urgence de la situation. Les règlements communautaires CE 261/2004 et la convention de Montréal constituent indéniablement un premier pas dans le changement de ces pratiques et l'amélioration de la condition des passagers aériens. Cependant il reste encore du chemin à faire dans la mise en œuvre de ces droits et il serait opportun de créer un organe de médiation compétent dans ce domaine.

*(La convention de Montréal et le Règlement communautaire précités tentent de mettre fin à ces pratiques en accordant un dédommagement forfaitaire aux passagers lors de Surbooking ou d'annulation de vol sans avoir à prouver d'un préjudice particulier. En ce qui concerne les retards dans l'acheminement des bagages et des passagers, la convention de Montréal pose le principe d'une responsabilité de plein droit du transporteur mais si le passager est à même de prouver d'un préjudice particulier.)*

Il demeure toutefois certaines zones de flous dans ce régime qui permettent encore aux compagnies d'écarter leur responsabilité. Ceci est par exemple le cas de la notion des « circonstances exceptionnelles » à distinguer de la force majeure. Cette notion connaît un début d'encadrement grâce à la jurisprudence récente de la CJCE : [C-549/07 Wallentin-Hermann/Alitalia](#) (question préjudicielle posée par une Cour Autrichienne).

#### 4. Les immeubles à temps partagé

**La Directive 94/47/CE du Parlement européen et du Conseil concernant la protection des acquéreurs pour certains aspects des contrats portant l'acquisition d'un droit d'utilisation à temps partiel de biens immobiliers, a été adoptée le 26 octobre 1994.** Elle devait être transposée en avril 1997. Elle impose des modalités d'information du consommateur ainsi que des possibilités de rétractation et de résiliation du contrat dans certains délais.

Ce texte s'étant avéré très insuffisant en pratique pour lutter contre les abus, il devra faire l'objet d'une révision, comme le suggère la Résolution précitée du Parlement européen.

Rappel : Au cours des années 1990, la formule d'achat d'un immeuble à temps partagé, dite du timeshare, a connu un large succès principalement le long des côtes espagnoles. Une réglementation stricte ayant été adoptée au niveau communautaire, renforcée en France par la Loi du 8 juillet 1998, les sociétés de vente de timeshare se sont recentrées vers d'autres activités telles que la revente de timeshare ou les ventes d'abonnement à un réseau de clubs de vacances.

Ces nouvelles pratiques présentent des effets tout aussi pervers que la formule d'origine et peuvent mettre les consommateurs dans une situation financière délicate.

Attention, la nouvelle Directive Timeshare (2007-0113) étend le champ d'application et de certaines notions pour englober de nouvelles pratiques et ainsi renforcer la protection du consommateur.

La directive "timeshare" s'applique désormais aux :

- contrats de courte durée (contrat de plus d'un an et au-delà),
- produits de vacances à long terme comme les clubs de vacances,
- nouveaux types de séjour que sont les croisières ou l'hébergement en péniche ou en caravane,
- à la revente ou à l'échange de contrat.

Elle prévoit également un délai de rétractation plus long (il passe de 10 à 14 jours) et oblige le paiement échelonné pour les formules de vacances à long terme.

## 5. Les garanties lors de l'achat d'un bien

**La directive 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation** établit un socle minimal commun à l'ensemble des Etats membres, de droits dont le consommateur peut se prévaloir. Elle devait être transposée en janvier 2001. En vertu de ce texte, le vendeur doit fournir un bien conforme. En cas de défaut de conformité, le consommateur pourra sous certaines conditions exiger la réparation, le remplacement du bien, une diminution du prix ou la résolution de la vente.

La garantie des biens achetés dans un pays européen est devenue une garantie légale internationale d'une durée minimum de deux ans.

Les Etats membres sont toutefois libres d'adopter ou de maintenir des dispositions encore plus protectrices du consommateur.-

La transposition a été faite tardivement en France par l'ordonnance n° 2005-136 du 17 février 2005,) complété par le décret n°2005-137 du 16 février 2005 (art L 134-2 du code de la consommation.

- Substitution du délai de deux ans à la notion jurisprudentielle de « brefs délais ». Cette simplification constitue un allongement dans la mesure où le bref délai était généralement fixé entre 6 et 9 mois par les juges.
- Renversement de la charge de la preuve pendant les 6 mois de la délivrance du bien. L'acheteur n'a plus à faire la preuve de l'existence d'un défaut de conformité pendant les premiers six mois (importance pratique considérable et évite le recours à des expertises souvent coûteuses et longues).  
C'est une présomption simple qui peut être réfutée par le vendeur.

En outre en France a conservé le régime de **la garantie des vices cachés** qui n'est pas remplacé par la garantie légale de conformité mais vient la compléter. En effet, plusieurs éléments distinguent ces deux garanties.

Tout d'abord en ce qui concerne le débiteur de la garantie. Si la garantie légale de conformité n'est invocable que contre le vendeur, la garantie des vices cachés permet de se retourner indifféremment contre le vendeur ou le fabricant.

Il a également une différence pour ce qui est du point de départ du délai de prescription de ces garanties. La garantie légale a pour point de départ la réception du produit alors que la garantie des vices cachés commence au moment où le vice est découvert (ce qui dans un sens retarde le départ du délai).

En revanche, seule la garantie légale prévoit un renversement de la charge de la preuve dans les 6 premiers mois, laissant présumer la responsabilité du vendeur. Dans la garantie des vices cachés, c'est toujours au consommateur de prouver la préexistence du vice, ce qui peut s'avérer délicat à démontrer pour un nom professionnel.

## 6. Les paiements transfrontaliers

Le développement des moyens de paiement transfrontalier est crucial pour le parachèvement du marché intérieur. **La Directive 97/5/CE du 27 janvier 1997 concernant les virements transfrontaliers** impose une information du consommateur et établit que les fonds doivent être crédités dans un certain délai, la banque devant sinon indemniser le bénéficiaire.

Or le texte de la directive et son application se sont avérés insuffisants. Les frais relatifs aux paiements transfrontaliers demeuraient élevés. La Commission a décidé d'intervenir par voie de règlement pour rendre la réglementation plus contraignante à l'égard des établissements bancaires.

Ainsi grâce aux règlements communautaires sur les virements transfrontaliers, le paiement des achats effectués dans les pays de l'Union européenne est devenu routine et leur surcoût a pratiquement disparu depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2003. Le même principe s'applique aux paiements des cartes bancaires depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2002.

Par ailleurs, les institutions européennes ont pour projet de créer un véritable « Espace Unique des paiements en Euro » ou SEPA. Cette initiative a pour ambition d'harmoniser les moyens de paiements dans l'espace Euro afin que les professionnels, consommateurs et administrations puissent payer aussi facilement dans les pays de la zone que dans leur propre pays et dans les mêmes conditions.

## II. L'EXERCICE DES DROITS DES CONSOMMATEURS A L'ETRANGER

Si les textes susvisés assurent une certaine protection des consommateurs dans l'ensemble de l'Europe, encore faut-il que ceux-ci puissent faire valoir leurs droits à l'étranger. Or ils risquent de se heurter à des obstacles qui expliquent le développement de voies administrative et extrajudiciaire pour l'exercice des droits des consommateurs à l'étranger, à côté de la voie judiciaire classique.

### 1. La voie judiciaire.

#### Les actions individuelles et collectives

**L'action individuelle** s'avère souvent inadaptée aux litiges de consommation car ceux-ci sont souvent caractérisés par de faibles montants qui peuvent rendre difficile d'obtenir l'assistance d'un avocat. Le rapport « coût-avantage » de l'engagement d'une procédure est faible, car celle-ci peut être longue et coûteuse, a fortiori lorsque le litige est transfrontalier.

**L'action collective** à l'étranger a été rendue possible récemment par la **directive 98/27/CE du 19 mai 1998, relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs**. Elle vise à mettre fin à tout comportement portant atteinte à la protection des consommateurs, et qualifié d'illicite par la loi de l'Etat du vendeur concerné.

En vertu du texte, une **organisation de consommateurs** peut agir dans un autre Etat membre **dans l'intérêt collectif des consommateurs**. L'action est donc **collective, préventive, et il**

**s'agit souvent d'une procédure d'urgence.** Son champ d'application comprend notamment **la publicité trompeuse, les contrats négociés en dehors des établissements commerciaux, les voyages à forfait, les immeubles à temps partagé, les contrats à distance ou encore la vente et les garanties des biens de consommation.**

Actuellement, seuls deux pays de l'Union Européenne ont introduit une réelle action collective dans leur droit (le Portugal et la Suède). D'autres pays comme la France envisagent à présent de suivre cet exemple devant la recrudescence de litiges impliquant un professionnel et plusieurs consommateurs (voir un très grand nombre) pour des même faits et le manque de réponse judiciaire adaptée à ces cas.

Le gouvernement français, par la voix de son Secrétaire d'Etat à la consommation, Luc Chatel, commence à dresser les premiers plans de cette action en France. D'après les premières déclarations de M. Chatel lors de la Présidence Française de l'Union Européenne, cette « class action » à la française aura un champ d'action limité au préjudice financier subi par des consommateurs (excluant les questions de santé et d'environnement). La saisine d'un juge ne pourra être effectuée que par des associations de consommateurs agréées ou des ombudsmans afin de filtrer et contrôler la légitimité des réclamations. Enfin, il est question d'encadrer cette procédure de façon à éviter les dérives à l'américaine en règlementant le calcul des honoraires des avocats ou la présentation des preuves qui n'imposera pas de porter à l'affaire toutes les documents en possession des parties qu'ils soient à charge ou à décharge (« discovery » aux USA).

La Commission Européenne s'intéresse également à l'action collective. Le 27 novembre 2008, elle a présenté son Livre vert sur les recours collectifs européens (COM(2008) 794 final). Il contient cinq propositions, allant du statu quo à l'institution d'un mécanisme de recours collectif dans tous les pays de l'Union européenne. L'Europe cherche à se doter d'un mécanisme propre en évitant tout amalgame avec le système américain. Une consultation publique a permis à chaque intéressé de s'exprimer sur ce sujet jusqu'au 1<sup>er</sup> mars 2009.

### **La question de la juridiction compétente dans un conflit transfrontalier**

#### **Dans quel pays doit être choisie la juridiction compétente ?**

Lorsque le conflit concerne les Etats membres, il faut appliquer **le règlement communautaire du 22 décembre 2000 « concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale ».**

Ce règlement est entré en vigueur le 1er mars 2002 et remplace la Convention de Bruxelles du 27 septembre 1968.

#### **Les principes :**

Tout litige relève de l'Etat membre dans lequel est domicilié le défendeur (art.2 ). En matière contractuelle, c'est le tribunal du lieu où l'obligation qui sert de base à la demande a été ou doit être exécutée (lieu de livraison de la marchandise ou de la fourniture du service (art. 5).

#### **Dérogation en faveur des contrats de consommation (art. 15, 16 et 17)**

Le consommateur état défini comme toute personne qui contracte « pour un usage pouvant être considéré comme étranger à son activité professionnelle ».

Le règlement donne alors compétence au tribunal du lieu où est domicilié le consommateur (art.16). S'il est le demandeur, il aura le choix entre le tribunal du domicile du défendeur ou le sien ; s'il est le défendeur, ce sera obligatoirement devant les tribunaux du pays où il est domicilié.

Cette règle s'applique obligatoirement en cas de crédit. Pour les autres contrats le principe de la compétence du tribunal du pays du consommateur s'applique à la condition que l'autre partie au contrat « soit une personne qui exerce des activités commerciales ou professionnelles dans l'Etat membre sur le territoire duquel le consommateur à son domicile ou qui par tout moyen dirige ses activités vers cet Etat membre ».

Seul est protégé le consommateur dit « passif ».

Le règlement contient également de reconnaissance des décisions judiciaires prises dans un autre Etat membre (art. 33 à 37) sans être de plein droit exécutoires (il faudra la procédure d'exequatur).

### **La question du droit applicable et la compétence des tribunaux**

Cette question est fondamentale dans les litiges transfrontaliers.

#### **Quelle est la loi applicable à un conflit transfrontalier ?**

Notons que la solution est distincte de celle du conflit de juridictions : le pays dont les tribunaux sont compétents n'est pas toujours ceux dont la loi est applicable. Il n'existe pas de droit international privé commun à l'ensemble des pays. Chaque Etat détermine séparément ses règles de conflit.

#### **L'impact des conventions internationales en matière de consommation**

C'est la **Convention de Rome du 19 juin 1980 « Convention sur la loi applicable aux obligations contractuelles »** qui régit un régime dérogatoire pour les contrats de consommation transfrontalier.

Les principes sont contenus dans les articles 3 et 4, selon lesquels la loi applicable est celle choisie par les parties contractantes et, à défaut, c'est la loi du pays avec lequel le contrat présente les liens les plus étroits. Il est présumé que le contrat présente les liens les plus étroits avec le pays où réside la partie qui doit fournir la prestation caractéristique. En matière de consommation, cela conduit à faire appliquer la loi du pays du professionnel.

Une dérogation importante en faveur des contrats de consommation est contenue dans l'article 5 de la Convention c'est-à-dire « les contrats ayant pour objet la fourniture d'objets corporels ou de services à une personne, le consommateur pour un usage pouvant être considéré comme étranger à son activité professionnelle, ainsi qu'aux contrats destinées au financement d'une telle fourniture ».

Ainsi le consommateur pourra se prévaloir de la loi du pays dans lequel il a sa résidence dans seulement trois cas lorsqu'il a reçu une proposition dans son pays de résidence (distinction consommateur passif et consommateur actif).

Enfin, il faut souligner l'importance de l'article 7 de la convention relatif aux lois de police selon lequel l'application de la Convention ne peut faire échec ni à l'application de la loi de police du pays « avec lequel la situation présente un lien étroit, ni à celle de la loi de police du pays du juge saisi ».

Néanmoins, l'article 20 prévoit que les autorités communautaires peuvent régler différemment les conflits de lois (exemple directive de 1997 sur l'utilisation d'immeubles à temps partagé ou les directives sur l'assurance).

Le Parlement et le Conseil travaillent actuellement à **une proposition de règlement dite Rome I** qui vise à transformer la Convention en règlement communautaire pour harmoniser les règles de conflit de loi et faciliter la mise en œuvre du principe de reconnaissance mutuelle des décisions judiciaires (Plan d'action de Vienne de 2000). Cette transformation devrait aussi permettre à la CJCE de devenir compétente pour ce qui est de l'interprétation de ce texte.

Le règlement [44/2001/CE](#) du 22 décembre 2000 (" [Bruxelles I](#) ") relatif à la compétence judiciaire internationale et l'adoption prochaine de la proposition de règlement « [Rome II](#) » sur la

loi applicable aux obligations non contractuelles, viennent compléter le futur dispositif qui sera mis en place par Rome I et finir d'harmoniser le droit international privé des obligations, contractuelles ou non contractuelles dans le domaine civil et commercial.

La modernisation de la convention devenait importante surtout pour la protection des consommateurs et des travailleurs (les parties dites « faibles »), c'est pourquoi le choix d'un règlement a été retenu. Il permet une application directe dans le droit des pays de l'Union et donc l'introduction d'un standard minimum de protection communautaire lorsque des éléments particulièrement significatifs du contrat sont localisés dans l'Union Européenne. Elle permet ainsi de protéger le consommateur « mobile » qui se déplace dans d'autres pays de l'Union pour acheter des biens ou des services.

## **2. La voie administrative : la mise en place d'un réseau européen d'information.**

**Le règlement CE n° 2006-2004 du 27 octobre 2004 instaurant le réseau CPCS (Consumer Protection Cooperation System), de coopération administrative entre les autorités de contrôle des États membres chargées de veiller à l'application des règles de protection des intérêts économiques des consommateurs.**

### **Objectif.**

L'objectif de ce texte est de rendre applicable sur l'ensemble du marché unique des textes relatifs à la protection des consommateurs.

### **Fonctionnement.**

Ce règlement, permet de créer un réseau d'échange d'information et de surveillance entre les Etats membres pour favoriser la lutte contre les infractions transfrontalières, toujours plus nombreuses. L'objectif de ce texte est de rendre applicable sur l'ensemble du marché unique des textes relatifs à la protection des consommateurs.

Un grand nombre d'autorités nationales de contrôle ont du adapter leurs structures nationales existantes pour les mettre en conformité avec ce règlement. La France ne fait pas partie de celles-ci car la DGCCRF remplit déjà pleinement cette fonction. Le système français a à cet égard certainement servi de source d'inspiration lors de l'élaboration de ce règlement.

La DGCCRF accueille donc le point de contact français du réseau CPC avec lequel le CEC France travaille en étroite collaboration : échange d'information, signalement de fraude au CPC ou renvoi de consommateurs par le CPC vers le CEC pour un traitement individuel et amiable de litiges transfrontaliers.

## **3. La voie extrajudiciaire**

### **Le rôle de la médiation**

La médiation consiste à tenter de trouver une solution amiable, mutuellement acceptée par les parties à un litige. De manière générale, elle se distingue de la voie judiciaire par une plus grande souplesse et par de meilleures chances de rétablir une relation de confiance entre les parties. De manière plus spécifique, l'intérêt de cette voie réside dans les difficultés, précédemment évoquées, d'accès à la justice dans les litiges de consommation, a fortiori lorsque ceux-ci sont transfrontaliers.

C'est pourquoi il est apparu opportun de favoriser l'accès à la médiation des consommateurs en cas de litiges transfrontaliers par la mise en place de réseaux européens.

### **Les réseaux européens et leur fonctionnement**

La Commission européenne a pris l'initiative de créer de nombreux réseaux européens, destinés à informer et à venir en aide aux différents acteurs du marché européen (dont SOLVIT, réseau de résolution des litiges entre administrations et usagers, FIN-NET, en matière financière, et enfin les Centres Européens des Consommateurs (réseau ECC-Net) .

**ECC-Net, réseau communautaire d'aide et d'assistance aux consommateurs,** est né en 2005 de la fusion de deux réseaux : les Euroguichets, créés au début des années 90 pour informer les citoyens des nouvelles possibilités offertes par le marché européen, et le réseau extrajudiciaire européen (EEJ-NET), créée en 2001.

Le but de cette fusion est d'offrir aux consommateurs, dans leur propre pays, un service complet d'information et d'aide à la résolution à l'amiable des litiges de consommation transfrontalière.

Le réseau est constitué de Centres européens des consommateurs, établis dans chaque Etat membre. Son rôle est d'aider les consommateurs européens à mieux comprendre le fonctionnement du marché intérieur et à les conseiller en cas de problème. Le réseau fournit également aux consommateurs des informations sur les dispositifs alternatifs de résolution des litiges ainsi que des conseils juridiques et une assistance pratique dans la résolution amiable des litiges. Cette assistance se fait soit par le transfert de la plainte à un organe de médiation dans le pays du professionnel, soit par l'intervention directe auprès du professionnel.

### **La couverture européenne du réseau**

Parce qu'il est d'abord un outil au service de l'ensemble des consommateurs qui veulent profiter des bienfaits du marché européen, il est présent dans de nombreux pays de l'Union européenne. Le réseau comprend aujourd'hui 29 Centres installés dans des Etats membres, ainsi qu'un centre en Norvège et un en Islande.

### **Les missions des Centres européens des consommateurs**

- informer les consommateurs des opportunités offertes par le marché intérieur
- conseiller les consommateurs en cas de problème dans le domaine de la consommation transfrontalière
- coordonner les procédures de règlement amiable des litiges
- fournir au consommateur un accès facile aux procédures amiables dans les litiges transfrontaliers
- coopérer entre eux ainsi qu'avec d'autres réseaux européens comme le FIN-NET (Réseau financier), SOLVIT et le Réseau Judiciaire Européen en matière civile et commerciale
- promouvoir la médiation dans leur Etat
- fournir une information sur la législation nationale et européenne ainsi que sur la jurisprudence
- effectuer des études comparatives entre les différents Etats membres dans des domaines tels que les prix, la législation ou tout autre domaine ayant un intérêt pour le consommateur
- fournir à la Commission européenne les informations essentielles concernant les plaintes des consommateurs

### **L'organisation du réseau**

L'organisation du réseau repose sur un comité consultatif des Etats membres qui siège et se réunit sur invitation de la Commission (Direction générale de la Santé et de la protection du

consommateur). La représentation de l'Etat français est assurée par les services de la Direction Générale Concurrence, Consommation et Répression des fraudes.

Par ailleurs, les Directeurs de chaque CEC se rencontrent au moins 4 fois par an sous la houlette de la Commission Européenne afin de discuter de l'organisation du réseau des CEC, des projets communs en matière de droit de la consommation ou d'autres thèmes en lien avec l'action des CEC.

#### **Adresse du site Internet du réseau**

[http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc\\_network/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm)

#### **Un fonctionnement simple, souple et accessible à tous**

Chaque consommateur ayant une question sur le marché européen ou un litige avec un professionnel établi dans un autre pays que le sien contacte le Centre européen de son pays et lui transmet sa demande. Celle-ci est ensuite envoyée au Centre du pays dans lequel le professionnel est établi. Les demandes sont traduites en anglais par le Centre du consommateur qui va également assumer le suivi du dossier vis-à-vis du consommateur.

En cas de litige, le Centre européen du pays du professionnel recherchera l'organe de médiation compétent au niveau national pour régler le litige transfrontière. S'il n'existe pas d'organe de médiation compétent, c'est ce même centre qui se chargera de faire valoir les droits du consommateur directement auprès du professionnel en tentant de négocier un règlement à l'amiable du litige.

#### **Le règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers et le rôle du réseau des Centres Européens des Consommateurs**

##### *Les origines de la multiplication des litiges transfrontaliers*

Les litiges transfrontières sont de l'essence même du marché européen (nouvelles libertés et droits reconnus dans les pays de l'Union Européenne: circuler, emprunter, acheter etc...sont aussi les premières sources de conflits). Le nombre de ces litiges augmente avec la multiplication des transactions de consommation transfrontalières et l'apparition de nouvelles techniques de vente et de prestations de services, comme l'internet. On assiste aujourd'hui à **l'internationalisation des conflits**, notamment dans des régions à fort dynamisme économique, comme celles situées à la frontière franco-allemande.

- méconnaissance par les professionnels du marché étranger et des pratiques commerciales
- méconnaissance des réglementations applicables
- mauvaise foi de certains professionnels et utilisation des « frontières juridiques »
- absence ou mauvaise transposition des directives communautaires dans le droit national

##### *Leurs caractéristiques:*

- Diversification des litiges (vaste typologie)
- Valeur en litige importante
- Complexité juridique: qui dit litige transfrontalier, dit contrat international. Cela signifie qu'il faut faire appel le cas échéant au droit communautaire, aux conventions internationales lorsqu'elles existent sinon au droit international privé des deux pays concernés pour déterminer la compétence des juridictions et le droit applicable, avant de pouvoir invoquer l'un ou l'autre des droits nationaux.
- Utilisation de langues différentes par le professionnel et le consommateur
- Ignorance du droit par les consommateurs et les professionnels

Euro-Info-Consommateurs est à la fois Centre Européen des Consommateurs pour la France et Centre Européen des Consommateurs pour l'Allemagne.

### **Les Centres Européens des Consommateurs à travers les centres français et allemands de Kehl.**

Les litiges franco-allemands ont une importance numérique particulière, d'où l'intérêt de la structure originale de l'Euro Info-Consommateurs. Celui-ci regroupe en effet les **Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne, qui peuvent ainsi travailler en synergie.**

Quelques chiffres 2008:

Les CEC France et Allemagne ont traités près de **14 000 demandes** dont **2 757 litiges transfrontaliers** (soit une augmentation d'environ 27 % par rapport à l'année précédente).

Ce qui représente **près de 30 % de l'ensemble des litiges** recensés dans les 27 Etats membres (+ Islande et Norvège) par le réseau des CEC.

Le taux de résolution au profit du consommateur avoisine **les 70 %.**

Les systèmes de règlement extrajudiciaire des litiges se caractérisent par une grande diversité, quant à leur structure, à leur fonctionnement.

On peut distinguer deux voies principales de règlement, le recours *aux organes de médiation*, par l'entremise du réseau des Centres européens des consommateurs ou à défaut d'organes de médiation, le règlement extrajudiciaire *direct* entre le CEC et le professionnel mis en cause

#### **3.2.1 Le recours aux médiateurs nationaux**

Grâce au réseau européen, tout consommateur de l'union européenne peut exercer un recours contre le professionnel d'un autre état membre. Le consommateur lésé saisira d'abord son centre national.

*Le centre national saisi ne rentre pas directement en contact avec le professionnel du pays concerné mais transmet la plainte traduite au centre national du pays du professionnel qui se chargera de la transmettre aux DAR (dispositifs alternatifs de règlement de litige). S'il n'existe pas de système de médiateurs, le centre national essaiera de résoudre directement le litige.*

Les centres sont également chargés du suivi de la plainte et de l'information du consommateur dans sa propre langue.

Cette démarche de recours aux médiateurs nationaux est en accord avec les recommandations de la Commission Européenne (notamment la Directive médiation citée précédemment). Dans cette optique, la Commission a instauré un système de notification des médiateurs nationaux qui remplissent un certain nombre de critères de professionnalisme et de respect des principes de la médiation. Ces médiateurs sont proposés à la notification par les autorités des Etats membres sur recommandation possible des CEC.

#### **3.2.2 Le règlement direct » par intervention écrite auprès du professionnel**

Notons que la plus grande masse de litiges transfrontaliers sont d'origine franco-allemande ; en ce sens le regroupement des deux centres au sein d'une même structure constitue un avantage considérable. Le dossier sera traité plus vite par une équipe de juristes allemands et français spécialisés au sein de la même structure qui connaît le droit mais aussi le fonctionnement du système en question et les interlocuteurs lorsque la proposition de règlement amiable échoue. *On explique au consommateur, qu'il ne s'agit que d'une tentative de résolution à l'amiable de litiges et qui en aucun cas le prive des voies de résolution judiciaires.* Parfois il peut même s'avérer de passer tout de suite par une voie judiciaire notamment par rapport à la question de la prescription.

A partir de l'expérience menée par les Centres, on a souligné un certain nombre d'éléments et de conditions favorables au règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers. Ainsi l'intervention écrite se doit être :

- dans la langue du professionnel
- fait valoir : les faits, les problèmes rencontrés et
- l'analyse juridique (droit applicable etc et les manquements à la loi nationale)
- enfin l'objet motivé de la demande.
- la proposition de règlement amiable : **primauté du droit.**

## CONCLUSION

---

- Existence de frontières juridiques en Europe ou l'absence d'un véritable espace judiciaire européen, caractérisé par :
  - la complexité juridique et judiciaire
  - les difficultés d'exercice des procédures judiciaires à l'étranger (trop complexes, trop longues et trop coûteuses).
- Le droit et le système judiciaire ne peuvent à eux seuls répondre à l'ensemble du règlement des litiges et notamment lorsqu'ils sont transfrontières ou transfrontaliers : les systèmes de règlement extrajudiciaires y sont complémentaires.
- Multiplications des litiges transfrontaliers du fait de la multiplication des transactions intracommunautaires (développement de l'internet, du tourisme etc...):
- Les litiges ont un « effet multiplicateur négatif dans l'opinion publique.

La consonance négative des exemples de litiges franco-allemands n'est pas à sous estimer, car ils traduisent une expérience négative du consommateur dans sa vie quotidienne et seront l'objet d'un effet multiplicateur négatif (le consommateur en parlera avec ses amis, ses voisins, sa famille)... Il ne comprend pas, ou difficilement, la différence entre le concept de l'Europe qu'on lui propose politiquement, et la réalité qu'il a vécue.

Bien souvent, le consommateur mettra en cause l'Union Européenne en général, il estimera qu'elle est directement responsable de son litige en ayant ouvert les frontières sans exercer un contrôle permanent des professionnel ou critiquera son efficacité s'il se sent impuissant à pouvoir trouver une solution simple et peu coûteuse à son problème.

*Or la confiance du consommateur est un élément indispensable au bon fonctionnement du marché intérieur, dont dépend aussi l'avenir économique de l'Europe.*

Des progrès importants ont été réalisés ces dix dernières années, mais des efforts doivent être faits surtout pour combler le déficit de transposition des directives européennes, qui garantissent un niveau plus élevé de protection et donc peuvent redonner la confiance du consommateur dans les transactions transfrontalières et lui permettent de vivre l'Europe au quotidien, sous une image positive.

L'absence d'harmonisation en Europe des législations concernant les consommateurs génère des inégalités de concurrence au détriment des pays les plus protecteurs des intérêts des consommateurs. Elle favorise

l'insécurité juridique des consommateurs dans la mesure où ils ne sont pas assurés de trouver la même protection en dehors de leurs frontières.

Deux éléments sont donc à retenir : la réglementation peut être un obstacle à une concurrence loyale entre les entreprises en Europe et renchérir les coûts de production pour l'Etat protecteur par rapport aux autres ; c'est pourquoi il serait important d'avoir un haut niveau de protection dans l'ensemble des pays européens pour éviter une distorsion commerciale au profit des pays peu protecteurs des intérêts économiques des consommateurs.

### **Contact**

*Martine Mérigeau, Directrice générale*  
*Euro-Info-Verbraucher e.V./Euro-Info-Consommateurs*  
*Rehfußplatz 11*  
*77694 KEHL*  
*Allemagne*  
*N° Indigo 0820 200 999*  
*Tel : +49 78 51 991 48 0*  
*Fax : + 49 7851 991 48 11*  
[\*merigeau@euroinfo-kehl.eu\*](mailto:merigeau@euroinfo-kehl.eu)  
[\*www.euroinfo-kehl.eu\*](http://www.euroinfo-kehl.eu)