

COMPANIES & STRATEGIES - RETAIL

INTERVIEW

Thomas Segrétain: “It’s an honour to work for the public interest”

Written by

Pierre

Théobald

Published

on

23.01.2025



Thomas Segrétain is director of the European Consumer Centre. Photo: Eva Krins/Maison Moderne

Thomas Segrétain has always been a strong European, and is determined to take on his mission at the European Consumer Centre, where he succeeded Karin Basenach as director at the beginning of November.

After seven years at the European Commission, why join the European Consumer Centre (ECC)?

Europe has always been a career objective. In Luxembourg, I'm involved in the practical implementation of what is done at institutional level.

How do you present the ECC's activities to someone who has never heard of it?

We are there to help resolve consumer problems with a cross-border dimension. In Luxembourg, we are exposed to this issue more often than elsewhere.

You are taking over from Karin Basenach, who has held the post since the early 2000s. What are your first projects?

Thanks to Karin, the centre is running perfectly well. The team dynamic among the eleven employees is good, as are the figures. At the end of October, we had 3,756 questions or disputes submitted to our experts, who are all multi-skilled. A favourable trend. Last year, we reached the figure of €800,000 in amounts safeguarded, i.e., the money 'given back' to consumers who have referred a case to the ECC. In 2017, the figure was 340,000 euros. It's an honour to work for the public interest. The priority is to ensure continuity.

What is the ECC's number one strength?

Its network, which will be celebrating its 20th anniversary next year. Created 35 years ago, the ECC Luxembourg preceded it. It is one of the oldest. We collaborate with our colleagues in the member states, as well as with Norway, Iceland and the UK ECC. Neighbouring ECCs come to us as much as we come to them. There are large companies in the country, and we get a lot of questions.

How have European consumer protection rules evolved in recent years?

The European Commission keeps in close touch with what's going on. The AI Act is having an impact, the Digital Market Act (DMA)

and the Digital Services Act (DSA) are having an impact. Studies are underway on what we already have in terms of law, how it can be improved and where we are heading. The European Consumer Agenda comes to an end next year. The European Commission's aim is to propose a new one, as mentioned in president Ursula von der Leyen's letter to the commissioners.

Is the European regulatory thicket that most entrepreneurs denounce a reality for the ECC too?

The purpose of legislation is not to annoy us, but to ensure that we are protected.

What influence does the ECC have with the European Commission, which is also one of its main financial backers?

We have very good contact with the European Commission representation. The network, for its part, is a point of contact for key issues at every national level.

What challenges remain?

The most important, in my view, is to continue to inform consumers about the rights they have to protect themselves.

Europe at the heart

Originally from Nantes, Thomas Segrétain, 35, became a convert to Europe when he was a student on an Erasmus course in Germany. He spent some time as a parliamentary assistant in the French Senate, before joining the European Commission as a policy officer (disability, then tourism) in 2017.

This article was written in French for the January 2025 issue of Paperjam magazine, published on 11 December. The content is produced exclusively for the magazine. It is published on the website to contribute to the full Paperjam archive. Click here to subscribe to the magazine.

Is your company a member of the Paperjam Club? You can request a subscription in your name. Let us know via club@paperjam.lu

Thomas Segrétain

European Consumer Centre

ECC

RISTRETTO

Thomas Segrétain: «C'est un honneur d'être d'utilité publique»

Écrit par

Pierre

Théobald

Publié le

23.01.2025



Thomas Segrétain, directeur du Centre européen des consommateurs. (Photo: Eva Krins/Maison Moderne)

Européen affirmé depuis toujours, Thomas Segrétain entend saisir à bras-le-corps sa mission au Centre européen des consommateurs où, début novembre, il a succédé à Karin Basenach au poste de directeur.

Après sept années passées à la Commission européenne, pourquoi rejoindre le Centre européen des consommateurs (CEC)?

L'Europe a toujours représenté un objectif de carrière. Au Luxembourg, je suis dans la mise en œuvre concrète de ce qui est fait au niveau des institutions.

Comment présenter les activités du CEC à quelqu'un qui n'en aurait jamais entendu parler?

Nous sommes là pour aider à résoudre les problèmes de consommation à dimension transfrontalière. Au Luxembourg, nous sommes exposés à ce sujet plus souvent qu'ailleurs.

Vous succédez à Karin Basenach, qui était en fonction depuis le début des années 2000. Quels sont vos premiers chantiers?

Grâce à Karin, le centre fonctionne parfaitement bien. La dynamique d'équipe est bonne entre les onze salariés, les chiffres le sont aussi. Fin octobre, nous comptons 3.756 questions ou litiges déposés auprès de nos experts, tous polyvalents. Une évolution favorable. L'an dernier, nous avons atteint la somme de 800.000 euros de montants sauvegardés, soit l'argent «redonné» aux consommateurs ayant saisi le CEC. En 2017, c'était 340.000 euros. C'est un honneur d'être d'utilité publique. La priorité est d'assurer la continuité.

Quelle est la force n°1 du CEC?

Son réseau, dont le vingtième anniversaire sera célébré l'an prochain. Créé il y a 35 ans, le CEC Luxembourg l'a précédé. C'est l'un des plus anciens. La collaboration se fait avec nos collègues des États membres, ainsi que la Norvège, l'Islande et le CEC du Royaume-Uni. Les CEC voisins viennent vers nous autant que nous allons vers eux. Il y a de grandes entreprises dans le pays, beaucoup de questions nous sont adressées.

Comment ont évolué les règles européennes de défense des droits des consommateurs ces dernières années?

La Commission européenne se tient au plus près de ce qui nous

traverse. L'AI Act a un impact, le DMA et le DSA ont un impact. Des études sont en cours sur ce que l'on a déjà en matière de droit, comment l'améliorer, vers quoi on se dirige. L'agenda du consommateur européen touche à sa fin l'année prochaine. L'objectif de la Commission européenne est d'en proposer un nouveau, comme cela est mentionné dans la lettre de la présidente Ursula von der Leyen aux commissaires.

Le millefeuille réglementaire européen que dénoncent la plupart des entrepreneurs est-il une réalité pour le CEC également?

Le but de la législation n'est pas de nous embêter, mais de faire en sorte que l'on soit protégé.

Quel poids pèse le CEC auprès de la Commission européenne, qui, par ailleurs, est l'un de ses principaux financeurs?

Nous avons un très bon contact avec la représentation de la Commission européenne. Le réseau, lui, est un interlocuteur pour les sujets essentiels à chaque échelon national. Quels défis reste-t-il à relever? Le plus important, à mes yeux, est de continuer à informer les consommateurs sur les droits dont ils disposent pour se protéger.

L'Europe au cœur

Originaire de Nantes, Thomas Segrétain, 35 ans, s'est converti à l'Europe lorsqu'il était étudiant, par le biais d'un Erasmus en Allemagne. Il fut un temps assistant parlementaire au Sénat français, avant de rejoindre la Commission européenne en qualité de policy officer (handicap, puis tourisme), à partir de 2017.

Cet article a été rédigé pour l'édition magazine de Paperjam du mois de janvier 2025, parue le 11 décembre. Le contenu du magazine est produit en exclusivité pour le magazine. Il est publié sur le site pour contribuer aux archives complètes de Paperjam.

Cliquez sur ce lien pour vous abonner au magazine.

Votre entreprise est membre du Paperjam Club? Vous pouvez demander un abonnement à votre nom. Dites-le-nous via club@paperjam.lu

Thomas Segrétain

Centre européen des consommateurs

Karin Basenach
