

2009

RAPPORT ANNUEL DU BFUC



Un mot du Président



En 2009, les consommateurs européens ont continué à payer le prix fort de la crise économique et financière.

La stratégie de sortie de crise nécessite l'adoption de mesures législatives destinées à rendre les marchés financiers plus sûrs et plus transparents, et devrait en même temps être l'occasion d'entreprendre des changements conséquents, profonds et à long terme en vue d'une économie durable et d'une société équitable pour l'avenir.

Jusqu'à présent, les consommateurs européens n'ont vu que très peu de signes allant dans cette direction.

Le secteur financier international, qui a été responsable du crash de 2007-2008 et de ses effets désastreux à travers le monde, a empêché l'adoption des réformes les plus aisées, considérées pourtant comme indispensables et urgentes par de nombreux gouvernements et citoyens. Les restrictions relatives à l'utilisation des produits financiers les plus «à risque» et le renforcement des pouvoirs accordés aux autorités des marchés financiers au niveau international, sont deux exemples de domaines où les institutions financières ont fait tout leur possible pour bloquer les réformes nécessaires.

L'objectif des gouvernements nationaux et des institutions européennes ne doit pas seulement être de sauver les banques en crise, mais leurs efforts doivent aussi avoir pour objectif de rendre les marchés financiers et l'économie dans son ensemble plus responsables, plus fiables et plus transparents.

Quelles seront les conséquences de la crise globale sur le comportement des consommateurs? Cela reviendra-t-il à moins de pouvoir d'achat suite à une diminution des ressources et des salaires ou à une attitude plus critique par rapport aux biens et aux services? Les consommateurs ne feront-ils attention qu'au prix des biens ou tiendront-ils également compte de la qualité et de la durabilité de leurs choix? En bref, la crise résultera-t-elle en un consommateur plus faible et



plus pauvre ou au contraire en un consommateur plus fort, plus exigeant et faisant preuve de plus d'esprit critique ?

Le BEUC se bat pour cette seconde option et cela se reflète clairement dans ses priorités en 2009 sur les questions stratégiques comme les contrats de consommation, les droits numériques, les services financiers, la santé et l'énergie.

Aujourd'hui plus que jamais, la politique des consommateurs au niveau européen est un outil pour réaffirmer les droits et les intérêts de tous les citoyens dans un monde plus sûr et avec une meilleure qualité de vie.

Paolo Martinello
Altroconsumo, Italie

Introduction par Monique Goyens

2009: une année de transition passionnante



2009 a été une année de transition passionnante pour le BEUC. Les importants changements qui ont eu lieu au sein du Parlement européen et de la Commission européenne, particulièrement concernant le nouveau personnel, ont apporté dans leur sillage de nombreux nouveaux défis pour les organisations de consommateurs, mais également de nombreuses opportunités en termes de priorités et d'occasions de souligner ces dernières auprès des décideurs européens.

Nous avons pris contact avec de nombreux candidats aux élections européennes tout en les invitant à signer notre Pacte consommériste: plus de 300 candidats l'ont fait et près d'une centaine d'entre eux ont été élus. Ceci nous a fourni un excellent point de départ pour nous faire connaître auprès de nombreux eurodéputés – ce qui n'est jamais une tâche aisée compte tenu du nombre si élevé de lobbyistes à Bruxelles. Après les élections, nous avons eu l'opportunité d'échanger nos points de vue et de débattre de nos priorités avec les Présidents des commissions les plus importantes pour les consommateurs au sein du Parlement européen.

Notre secrétariat a également directement pris contact avec les nouveaux commissaires, non seulement pour les féliciter au sujet de leur nomination, mais aussi pour leur remettre notre "Consumer Book", qui résume nos demandes quant aux initiatives que la Commission devrait proposer au cours de son mandat afin de promouvoir l'intérêt des consommateurs.

Ensuite, nous avons été en mesure d'améliorer la coopération avec nos membres en mettant pleinement en œuvre notre nouvelle stratégie des priorités qui prévoit des équipes composées tant d'experts de notre secrétariat que de ceux de nos organisations membres. La coopération avec nos membres fonctionne désormais à un niveau optimal.

Enfin, le déménagement dans nos nouveaux bureaux ne constitue pas seulement une transition logistique mais également, et plus fondamentalement, une transition vers un environnement de travail plus central et plus efficace. Nos nouveaux bureaux reflètent désormais l'image que nous souhaitons que le BEUC dégage: claire, transparente, efficace et professionnelle.

Monique Goyens - Directrice générale

Table des matières

Faits marquants	8
Institutions et autres acteurs-clés : construire des relations solides	9
La Présidence et le Conseil	9
Le Parlement européen	9
La Commission européenne	10
Campagnes conjointes avec nos membres	11
Dialogue avec d'autres acteurs-clés	11
Dialogue Transatlantique des Consommateurs	12
Multi-Stakeholder Forum 2009	12
Groupe de travail de l'Union européenne	12
Domaines politiques	13
Contrats de consommation	13
Droits numériques	13
Services financiers	14
Alimentation	15
Action de groupe	16
Santé	16
Durabilité et énergie	18
Communication et campagnes	20
Formations	21
Les affaires internes	22



Faits marquants

Le BEUC a couvert de nombreuses questions au cours des 12 derniers mois et son action a été couronnée de succès notamment dans les domaines suivants:

- ★ La réussite de notre campagne sur la proposition de Directive sur les droits des consommateurs, au cours de laquelle nous avons travaillé très dur afin que les institutions européennes prennent le temps nécessaire pour analyser en profondeur son implication sur les droits des consommateurs dans tous les Etats membres.
- ★ Notre campagne visant à garantir que les utilisateurs d'Internet ne soient pas déconnectés sans un procès équitable lorsqu'ils sont suspectés de téléchargement ou de chargement illégal (amendement 138 du Paquet télécom sur la «riposte graduée»).
- ★ L'entrée en vigueur du Règlement sur le «roaming sms et data» qui a amélioré de manière substantielle la situation des consommateurs lorsqu'ils utilisent ces services dans un autre Etat européen que le leur.
- ★ Le lancement du Pacte consumériste pour le Parlement européen, qui a été couronné de succès avec plus de 300 signatures de candidats aux élections européennes dont près de 100 furent élus eurodéputés.
- ★ La Commission a adopté une Recommandation sur la technologie RFID (Identification par radio fréquence) qui reflète largement les préoccupations des consommateurs.
- ★ La compétence relative aux produits cosmétiques, aux médicaments et aux appareils médicaux a enfin été transférée de la DG ENTREPRISE à la DG SANCO après une très longue campagne des organisations de consommateurs.
- ★ L'organisation de notre premier Multi-Stakeholder Forum intitulé: "La vie privée des consommateurs et le marketing en ligne: tendances du marché et perspectives politiques", auquel 150 personnes dont deux Commissaires européens ont pris part.
- ★ Les institutions européennes ont décidé de prendre en considération les préoccupations des consommateurs en révisant la législation pharmaceutique européenne.
- ★ Notre campagne réussie concernant la prise de conscience des problèmes rencontrés par les consommateurs face au SEPA, l'espace européen de paiement unifié.

Institutions et autres acteurs-clés : construire des relations solides

La Présidence et le Conseil

Au mois de mars, une délégation du BEUC accompagnée de notre membre suédois, le Swedish Consumer Council, a rencontré le Secrétaire d'Etat à l'Intégration et l'Egalité des chances à Stockholm, afin de lui présenter notre mémorandum décrivant les huit priorités clés pour les consommateurs au cours de la Présidence suédoise de l'Union Européenne. Nous avons ensuite mis à jour ce document pour la Présidence espagnole et, avec nos membres espagnols OCU et CECU, nous avons rencontré Mme Etelvina Andreu Sanchez "Directora General de Consumo y Atención al Ciudadano" au sein du Ministère pour la Santé et les Affaires Sociales.

Le Parlement européen

Nous avons conçu et lancé avec nos membres le projet du "Pacte consommériste" avant les élections du mois de juin. Ce pacte définit les priorités pour les consommateurs au cours des prochaines années, ainsi que 8 engagements auxquels pouvaient souscrire en ligne les candidats aux élections européennes. Dans le cadre de ce projet, nous avons produit des brochures en 22 langues ainsi qu'un site Internet (www.consumerpact.eu). Ce fut un autre moyen pour nous de faire valoir les préoccupations des consommateurs au sein du processus décisionnel européen. Ce projet a été une réussite dans la mesure où plus de 330 candidats ont signé le Pacte dont une centaine ont été élus comme eurodéputés.

Nous avons une nouvelle fois travaillé étroitement avec le Parlement européen, rencontrant les eurodéputés et suggérant des amendements sur nos dossiers prioritaires. Nous avons également pris contact individuellement avec les eurodéputés en particulier les rapporteurs, rapporteurs fantômes, porte-parole des groupes politiques et leurs assistants et avons organisé un certain nombre d'événements couronnés de succès au sein du ou avec le Parlement, comme notre déjeuner avec les assistants travaillant sur les dossiers de la Directive sur



les droits des consommateurs et sur l'action de groupe.

A partir du mois de septembre 2009, une fois que les commissions du nouveau Parlement ont entamé leurs travaux, nous avons rencontré les présidents des commissions les plus importantes pour nos sujets ainsi que d'autres eurodéputés clés.

Le BEUC exprime sa profonde reconnaissance à tous les eurodéputés et leurs assistants qui ont permis la réalisation de ces événements et qui ont travaillé dans l'intérêt des consommateurs.

La Commission européenne

Notre Président, Paolo Martinello, et notre Directrice Générale, Monique Goyens, ont rencontré le Président Barroso pour discuter d'une vaste gamme de questions ayant un impact sur les consommateurs comme les produits pharmaceutiques, les aliments et la Directive sur les droits des consommateurs. Le BEUC a maintenu ses bons contacts avec les Commissaires, leur cabinet et les fonctionnaires. Nous avons été ravis d'accueillir Mme la Commissaire Kuneva à notre Assemblée Générale en avril mais également dans nos nouveaux bureaux pour un déjeuner stimulant et productif. Nous nous sommes également félicités de recevoir Mme la Commissaire Reding, une championne de la cause consumériste de longue date, à notre pendaison de crémaillère au mois de septembre. Les deux commissaires ont également participé à notre Forum sur la vie privée des consommateurs et le marketing en ligne au mois de novembre. Nous avons aussi rencontré la Commissaire Kroes au sujet des actions en dommages et intérêts pour infractions aux règles de la concurrence.

Dès sa nomination, nous avons rencontré le Commissaire désigné aux affaires santé et consommateurs, Monsieur Dalli, et avons eu un échange de vues initial sur bon nombre de sujets de son prochain portfolio.

Nous avons également préparé un "Consumer Book", un guide pour les Commissaires européens en vue d'une Europe plus proche des consommateurs et nous l'avons fait parvenir à tous les commissaires nommés afin de leur fournir de l'inspiration pour leur mandat.

Campagnes conjointes avec nos membres

Au cours de l'année 2009, nous avons lancé un certain nombre de campagnes communes avec nos membres, requérant une coopération étroite et soutenue comme la préparation des élections européennes et le lancement de notre « Pacte consommériste ». Ceci a engendré beaucoup de travail conjoint afin de définir le contenu de la brochure et du site Internet, mais également d'adapter la version commune aux spécificités nationales devant figurer dans chaque brochure. Une coopération intensive avec les membres a eu lieu au sujet de nos campagnes sur la Directive sur les droits des consommateurs et sur l'action de groupe. En réponse à la crise financière, nous avons aussi travaillé étroitement avec nos membres afin de définir une stratégie quant à l'avenir d'un point de vue consommériste. Une intense campagne coordonnée a également été organisée concernant la vente libre du médicament pour maigrir ALLI. Suite à notre campagne, l'Agence européenne des médicaments a décidé d'adapter les informations relatives à la sécurité de ce produit sur la notice et dans le résumé des caractéristiques du produit.

Dialogue avec d'autres acteurs-clés

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec d'autres organes représentant les consommateurs comme notre organisation "sœur", l'ANEC - la voix des consommateurs dans la normalisation, nos collègues de Consumers International (CI), de l'International Consumer Research and Testing (ICRT) – et au sein du TACD, le dialogue transatlantique des consommateurs.

Nous avons accru nos contacts avec une large gamme d'acteurs-clés et développé beaucoup plus de coalitions sur des questions politiques spécifiques comme l'information sur les aliments (European Heart Network, European Public Health Alliance), le paquet pharmaceutique (European Public Health Alliance), SEPA (avec la création d'un comité d'utilisateurs finaux avec Eurocommerce, l'EACT, l'UEAPME, le CEA et le FAEP) et la Directive sur les droits des consommateurs (BusinessEurope, Eurocommerce et l'UEAPME).



Dialogue Transatlantique des Consommateurs

En tant que membre du TACD, nous avons pris part au groupe consultatif du TEC, le Transatlantic Economic Council, le cadre de coopération sur les questions commerciales, économiques et réglementaires.

Au mois de juin, le TACD a célébré son 10ème anniversaire lors d'une conférence: "Les 10 ans du TACD, l'importance d'une participation forte des consommateurs dans les relations commerciales transatlantiques. Les questions-clés devant être traitées et la route à suivre". Le 10 juin, le BEUC et le TACD ont organisé ensemble une conférence intitulée "Réglementer les nanotechnologies dans l'alimentation et les produits destinés aux consommateurs: développer une approche transatlantique orientée vers les consommateurs".

Multi-Stakeholder Forum 2009

Le BEUC a organisé pour la première fois de son histoire un Multi-Stakeholder Forum autofinancé et intitulé: "Vie privée des consommateurs et marketing en ligne: tendance du marché et perspectives politiques". Entièrement organisé par le personnel du BEUC, le Forum peut être considéré comme un succès à part entière. Nous avons eu la chance d'y accueillir les commissaires Kuneva et Reding, qui y ont fait toutes deux des discours et nous avons par ailleurs accueilli les participants de toute l'Europe et au-delà.

Groupe de travail de l'Union Européenne

Le BEUC a pris part à de nombreux processus consultatifs formels comme le «European Consumers Consultative Group» (ECCG) et ses sous-groupes sur la concurrence, l'énergie et les services financiers et surveillance du mouvement consumériste. Au total, nous siégeons dans près de 80 groupes de travail au sein de diverses Directions Générales de la Commission.

Domaines politiques

Contrats de consommation

Directive sur les droits des consommateurs: les institutions prennent leur temps pour examiner la question des implications sur les consommateurs européens

La proposition de Directive sur les droits des consommateurs, adoptée par la Commission à la fin de 2008, pourrait définir la politique des consommateurs pour les décennies à venir. Le BEUC a exprimé de nombreuses réserves par rapport à cette proposition. Une grande partie du travail de 2009 a dès lors consisté à expliquer aux parties intéressées et aux décideurs les conséquences potentielles de cette Directive. Malgré le souhait initial de la Commission de voir cette proposition adoptée par le Parlement européen avant les élections de juin 2009, nous avons été capables de faire prendre conscience aux décideurs du fait qu'il était hautement nécessaire d'obtenir des éclaircissements quant au champ d'application et nous avons fourni des exemples pour illustrer l'impact négatif de la Directive proposée dans de nombreux Etats membres. Nous avons entamé un dialogue avec d'autres parties intéressées (BusinessEurope, Eurocommerce and UEAPME) afin d'explorer, de manière coordonnée, les préoccupations communes. Ce dialogue, toujours en cours en 2010, a été très bien accueilli par les décideurs de l'UE tant au niveau du Parlement que de la Commission.

Droits numériques

Droits d'auteurs et utilisation juste: pas de déconnexion d'Internet sans un procès équitable

Le 3ème paquet télécom couvrait une large gamme de sujets mais une grande partie de l'attention s'est concentrée sur ce qu'il fut convenu d'appeler 'l'amendement 138'. Il garantissait aux internautes de ne pas se voir couper leur connexion Internet en cas de suspicion de violation des droits d'auteurs sans un procès équitable. Ceci fut une grande victoire pour les organisations de consommateurs à travers l'Europe.



Vie privée et sécurité: la vie privée des consommateurs prioritaire sur l'agenda politique

La protection des données des consommateurs est restée une priorité constante au cours de 2009. Dans les domaines de l'identification par radiofréquence (RFID), le marketing en ligne, la protection des données en ligne, le BEUC et ses membres ont travaillé pour maintenir la question au cœur de l'actualité (pour de plus amples détails sur le Multi-Stakeholder Forum du BEUC sur la vie privée des consommateurs et le marketing en ligne, voir p.12).

Itinérance des téléphones mobiles (roaming): les prix des sms en roaming sous contrôle

En 2009, les prix maximum de détail des frais d'itinérance pour les services de sms ont finalement été règlementés par la Commission européenne. Pour le BEUC, il s'agit là d'une extension naturelle du Règlement Roaming I sur les appels en itinérance que nous avons vivement accueillie. Le Règlement sur le «data-roaming» a également été entamé dans ce contexte mais se borne à informer les consommateurs des prix au niveau des grossistes, à savoir entre les opérateurs, et ne prévoit pas de plafond maximum pour les prix de détail, à savoir les prix pour les consommateurs.

Services financiers

Protection des consommateurs en pleine crise financière

Alors que les effets de la crise économique et financière ont continué à se répercuter à travers l'Europe, les organisations de consommateurs ont dû investir les débats politiques afin de faire prendre conscience aux décideurs de l'Union Européenne que les consommateurs, victimes souvent oubliées des crises, avaient besoin d'une meilleure protection dans de nombreux domaines couverts par les services financiers comme l'information des consommateurs, la supervision, les pratiques de marketing agressives et les frais injustes retenus par les banques.

Changer de compte bancaire: les banques doivent fournir aux consommateurs les outils pour être des acteurs actifs sur le marché

Les organisations de consommateurs ont été associées au monitoring de l'adoption par le Comité

Européen de l'Industrie Bancaire des principes communs destinés à garantir un changement plus aisé de compte bancaire par les consommateurs. Cela a nécessité de nombreuses réunions avec le secteur bancaire dans des temps financiers houleux et peut être considéré comme un succès. Le BEUC continuera à surveiller en 2010 la réelle mise en œuvre de ces principes par le secteur bancaire dans les Etats membres de l'UE.

Vers un SEPA favorable aux consommateurs

De nombreux aspects de SEPA ont été identifiés au mieux comme chers pour les consommateurs et au pire peu sûrs et sujets à la fraude. Malgré l'échec des banques de prendre ces préoccupations-clés des consommateurs en compte, le BEUC a avec succès alerté plusieurs institutions européennes pour qu'elles se rendent compte de la situation.

Alimentation

Information sur les aliments: offrir aux consommateurs les outils pour faire des choix informés et sains

Le BEUC a continué à insister en faveur d'une amélioration des informations et de l'étiquetage des denrées alimentaires au cours de 2009, malgré l'opposition brutale d'une grande partie de l'industrie alimentaire. Une information lisible et complète détaillant les huit nutriments-clés ainsi que les acides gras trans devrait figurer à l'arrière du paquet et devrait être complétée à l'avant par un système de code de couleurs simple et facile à comprendre indiquant les niveaux de graisses, de graisses saturées, de sucre et de sel. Le pays d'origine des principaux ingrédients devrait également figurer sur le paquet. Le Parlement européen devrait se prononcer sur ce sujet vers la mi-2010. Le BEUC ainsi que le European Heart Network et la European Public Health Alliance, ont continué à promouvoir cette position auprès de leurs audiences au cours de l'année.

Profils nutritionnels

Le BEUC a vivement critiqué le projet de proposition sur les profils nutritionnels qui définit les seuils en-dessous desquels les produits sont autorisés à afficher une allégation santé ou nutritionnelle. Cette proposition n'est pas en ligne avec les objectifs du règlement. La Commission a depuis repoussé la publication de sa proposition définitive sur le sujet, jusqu'à ce que la nouvelle Commission soit



en place. Nous nous sommes félicités du fait que l'Agence Européenne pour la Sécurité des Aliments ait décidé, malgré de fortes pressions de l'industrie alimentaire, de publier son avis sur les allégations santé.

Nouveaux aliments: il faut s'attaquer aux nano-aliments

La législation de la Commission européenne sur les nouveaux aliments a été sérieusement améliorée pour y inclure des définitions plus claires des nanomatériaux fabriqués et prendre en compte les animaux clonés et leur progéniture dans la législation.

Action de groupe

Recours collectifs: s'éloigner de la comparaison obsessionnelle avec le système de compensation pour les victimes des Etats-Unis

Le BEUC a continué d'insister en faveur de la création d'un outil européen pour les consommateurs victimes de dommages afin qu'ils puissent se regrouper devant les tribunaux. Les développements dans ce domaine sont particulièrement lents, la Commission ayant décidé de repousser l'adoption de la proposition de Directive sur les actions en dommages et intérêts jusqu'à nouvel ordre. Le BEUC a néanmoins continué à maintenir la question à l'ordre du jour en rencontrant le Président Barroso à ce sujet et nous avons été particulièrement actifs vis-à-vis des médias quant à l'importance et à l'urgence de la question. Notre principale préoccupation a été de s'éloigner des discussions sans fin sur la peur obsessionnelle d'une « class action » à l'américaine afin de porter notre attention sur les instruments positifs pour permettre aux victimes d'obtenir des compensations.

Santé

Produits pharmaceutiques et médicaments: le transfert de compétence à la DG santé et consommateurs chaleureusement accueilli

Nous avons enfin réussi à faire transférer la compétence relative aux produits pharmaceutiques au sein de la Commission de la DG Entreprise à la DG responsable de la santé et des consommateurs. Cela permettra de garantir que les opinions des défenseurs des consommateurs et de la santé publique soient mieux entendues au sein du processus décisionnel.

Information aux patients: une proposition défavorable aux consommateurs reste bloquée au sein du Parlement et du Conseil

Le BEUC a poursuivi en 2009 sa campagne active en vue de faire prendre conscience aux autorités des Etats membres et aux eurodéputés des risques liés à l'adoption de la Directive proposée, devant permettre aux entreprises pharmaceutiques de promouvoir directement leurs produits aux consommateurs sous couvert «d'information aux patients». La position du BEUC a été soutenue par le Conseil, au sein duquel de nombreux Etats membres se sont opposés à la proposition, ainsi que par le Comité Economique et Social Européen et par le Comité des Régions. Ceci a été le fruit d'un travail intense de la part du secrétariat et a notamment donné lieu à des interventions lors d'événements au Parlement européen, des citations dans les médias, et des lettres conjointes à la Commission européenne avec nos collègues des associations suivantes : *European Public Health Alliance*, *European Pharmacists Association (PGEU)*, *European Nurses Federation (EFN)*, *European Elderly People Platform (AGE)*, *European Aids Treatment Group (EATG)*, et *Health Action International (HAI)*.

Pharmacovigilance

De nombreuses dispositions de protection des consommateurs ont été incluses dans la proposition de Directive en ce qui concerne la supervision des médicaments après leur mise sur le marché, autrement dit la «pharmacovigilance». En particulier la sécurité, l'identification et le rapport d'effets secondaires directement aux autorités compétentes. Le soutien apporté par le BEUC à la Directive a été partagé par de nombreuses commissions du Parlement européen et par le rapport intermédiaire de la Présidence Tchèque. Une nouvelle fois, ceci a été le résultat d'actions de grande envergure telles que l'organisation d'un événement au sein du Parlement européen, auquel ont assisté de nombreux eurodéputés et à des contacts réguliers avec le rapporteur et les rapporteurs fantômes au sein du Parlement.

Médicaments contrefaits

Les médicaments contrefaits sont au mieux inefficaces, au pire, mortels. La proposition de la Commission en la matière comprend des normes de sécurité plus élevées et des contrôles de qualité plus importants tout au long de la chaîne d'approvisionnement de gros des médicaments. Le Parlement européen a partagé nombre des préoccupations du BEUC en la matière, qui se sont une



nouvelle fois reflétées dans le rapport intermédiaire de la Présidence Tchèque. Le BEUC a rencontré de nombreux eurodéputés sur la question en 2009 et nos efforts ont clairement été payants.

Durabilité et énergie

Compteurs et réseaux intelligents: la nécessité d'empêcher l'intrusion de «Big Brother» au sein de vos maisons

Le BEUC a rejoint la Task Force de la Direction Générale de l'Énergie sur les compteurs et réseaux intelligents à la fin de l'année. Nous avons également pris la parole à de nombreux événements sur la question pour veiller à ce que les compteurs et réseaux intelligents soient faciles à utiliser pour les consommateurs et prennent en compte un certain nombre d'exigences relatives à la vie privée.

Étiquetage et efficacité énergétique: la nécessité pour les consommateurs de contribuer à la lutte contre le changement climatique n'est que partiellement prise en compte par l'Union Européenne

Le BEUC a mené une campagne très active afin d'empêcher les institutions européennes de modifier le système d'étiquetage A-G établi depuis longtemps et couronné de succès. Bien que nous n'ayons pas réussi à atteindre notre objectif, nous nous sommes félicités que le Parlement européen ait résisté aux tentatives de changement de système en mai 2009 en objectant à la proposition de la Commission d'introduire de nouvelles classes d'étiquetage comme A-20%.

Nous avons, par contre, eu plus de succès par rapport à notre demande de voir les prochaines réglementations sur l'éco-conception inclure non seulement les produits utilisant de l'énergie mais également ceux qui sont liés à l'énergie.

Production et consommation durable : signes prometteurs en vue concernant le *Retail Forum*

Le BEUC s'est félicité du lancement du Forum Européen du Détail (European Retail Forum) au mois de mars et a participé à ses travaux comme observateur. Ce Forum a été créé par la Commission européenne en 2008 en tant que partie du Plan d'action sur la consommation et la production durables afin de promouvoir la consommation durable. Nous avons été ravis de

constater que le document politique du Forum sur l'efficacité énergétique des magasins publié en septembre 2009 reflétait certaines de nos préoccupations et recommandations. Nous avons également vivement accueilli le fait que de nouveaux détaillants et de nouvelles ONG ont rejoint le Forum au cours de 2009 et qu'un groupe de travail ad hoc a été créé afin de développer une position sur le marketing et la communication efficaces, une des questions les plus importantes pour les organisations de consommateurs.

Les consommateurs et COP 15

Les consommateurs doivent se voir offrir les outils nécessaires pour participer au combat contre le changement climatique. Le BEUC a soigneusement préparé sa participation à la conférence des Nations Unies sur le changement climatique qui s'est tenue à Copenhague (COP15) au mois de décembre. En prévision de notre participation à la délégation de Consumers International (CI), nous avons développé ensemble 6 prises de position communes sur le logement, l'étiquetage, le transport, les actions volontaires, les systèmes commerciaux relatifs aux émissions et aux aliments.

L'éco-label doit rester un système d'excellence environnementale

Le BEUC, avec des ONG environnementales importantes, a fourni un travail intense pour veiller à ce que le nouveau règlement sur l'éco-label reste un système d'excellence environnementale.

Le BEUC et le Bureau Européen de l'Environnement (EEB) ont publié une étude conjointe sur l'utilisation durable des substances chimiques dans les produits, soulignant l'utilisation de l'éco-label européen comme d'un indicateur. Nous avons été heureux de constater que le nouveau règlement reflète le principe de précaution et maintienne le principe du test par un tiers indépendant. En outre, les dispositions sur les produits chimiques dangereux sont plus strictes. Nous nous sommes également félicités des exigences prévues par le règlement en ce qui concerne la coordination avec la Directive sur l'éco-conception. Plus généralement, le BEUC a intensément travaillé pour faire prendre conscience aux décideurs européens de la nécessité d'obtenir plus de cohérence entre les divers labels environnementaux.



Eco-blanchiment dans le secteur de l'énergie : empêcher des offres trompeuses d'électricité verte

Le BEUC s'est battu pour souligner auprès des décideurs européens l'importance de s'attaquer aux questions du marketing et de la publicité écologique trompeuse, et de la confiance des consommateurs en ce qui concerne l'impact environnemental des offres d'électricité verte auxquels ils souscrivent. A cette fin, nous avons participé à l'atelier « E-track », organisé pour les organisations de consommateurs au mois de mars. E-track est un projet destiné à fournir des informations détaillées sur le tracking de l'électricité. Nous avons organisé un certain nombre de réunions avec la Commission pour garantir que les allégations vertes trompeuses soient considérées comme une priorité dans la préparation de ses lignes directrices sur la mise en œuvre de la Directive sur les pratiques de commerce déloyales.

Communication et campagnes

En 2009, nous avons ajouté et remodelé certains nouveaux outils de campagne à notre arsenal antérieur. Au cours de l'année, nous avons publié une nouvelle brochure générale reflétant nos nouvelles priorités, le "Consumer Book", un guide pour les Commissaires européens vers une Europe plus favorable aux consommateurs, un fascicule sur les nanotechnologies, le Pacte consommériste, une carte postale précisant les coordonnées de nos experts à destination des acteurs intéressés.

Le BEUC a été repris plus de 500 fois cette année dans la presse et a participé à plus de 100 interviews diffusées, ce qui représente une augmentation substantielle par rapport à l'année précédente. Il est important de noter qu'il est très difficile d'être exhaustif en la matière, notamment à cause de l'explosion de nouveaux sites Internet mais également suite à la difficulté de suivre les médias nationaux qui ont repris nos activités via les grandes agences de presse. Nous avons été cités sur plus de 80 sujets notamment sur la sécurité des jouets, l'information aux patients, les questions alimentaires et l'affaire Intel.

Formations

Programme TRACE

Au sein du projet de formation TRACE, 10 sessions de formation ont été organisées en 2009 dans les domaines du management, du droit de la consommation et des relations publiques et du lobbying. En octobre 2009, l'équipe de TRACE a fait une présentation à Mme Jackie Minor, Directrice des affaires consommateurs à la DG SANCO sur les résultats de ce programme.

Formation pour les organisations de consommateurs dans les Balkans

En mars 2009, le BEUC s'est réjoui de l'invitation qui lui a été faite de donner une formation aux organisations de consommateurs et aux représentants de gouvernement lors de l'Atelier TAIEX "Former des organisations de consommateurs efficaces" (Programme «People-2-People») à Belgrade organisée par la Direction Générale élargissement (DG ELARG) en coopération avec la Direction Générale pour la santé et les consommateurs (DG SANCO). Cet atelier avait pour objectif de favoriser le transfert de compétences dans l'ouest des Balkans et en Turquie.

Le BEUC a ensuite organisé avec ces deux Directions Générales la conférence "People-2-People" intitulée «Management et stratégie pour des organisations de consommateurs couronnées de succès» à Ankara en 2009. Les participants étaient les mêmes que ceux de notre atelier de Belgrade et nous leur avons fourni une expertise dans le domaine de la capacité financière pour rendre leur organisation professionnelle. Un troisième atelier devant clôturer ce cycle de formation devrait avoir lieu à Skopje, en Macédoine, en juin 2010.

Formation pour la Commission

En janvier 2009, le BEUC a organisé deux sessions de formation pour le personnel de la DG marché intérieur sur "la perspective consumériste des questions relatives au marché intérieur". L'objectif était d'aider le personnel de la DG marché intérieur à comprendre l'approche des organisations de consommateurs et la manière d'intégrer les besoins des consommateurs dans le processus décisionnel de cette DG.

Les affaires internes

Assemblée Générale

Notre Assemblée Générale s'est tenue les 28 et 29 avril à Lisbonne où nous avons reçu DECO, notre membre portugais. Nous avons également accueilli la Commissaire Kuneva avec qui nous avons discuté de la Directive sur les droits des consommateurs. L'Assemblée Générale s'est également réunie le 13 novembre à Bruxelles.

L'Assemblée Générale a convenu que nous devons augmenter notre efficacité en investissant plus de nos ressources communes dans les domaines identifiés par tous comme cruciaux pour les consommateurs et au sujet desquels nous pouvons réellement faire la différence au niveau politique. Ceci signifie que nous ne pouvons répondre à toutes les nombreuses invitations qui nous sont adressées sur une vaste gamme de sujets, mais cela nous permettra de gérer nos ressources limitées du mieux que nous pouvons au bénéfice des (presque) 500 millions de consommateurs d'Europe.

Accueil de nouveaux membres

Le BEUC a accueilli TEST, notre nouveau membre tchèque lors de notre Assemblée Générale du mois d'avril. Nous avons également accueilli le « Financial Services Consumer Panel » de l'autorité des services financiers du Royaume-Uni en tant que nouvelle organisation partenaire du BEUC.

Mouvement consommériste dans les nouveaux Etats membres

Nous avons poursuivi nos efforts en vue de la formation des organisations de consommateurs dans les nouveaux Etats membres. TRACE, notre programme de formation pour les organisations de consommateurs, est un élément important de cet effort et nous a permis de former plus de 1200 représentants d'organisations de consommateurs de toute l'UE et de l'EEE ainsi que d'un nombre croissant de pays candidats ou potentiellement candidats comme la Croatie, l'Ancienne République Yougoslave de Macédoine, la Turquie et la Serbie. Nous poursuivons le développement de nouveaux cours approfondis étendant ainsi notre gamme de sujets de formation sur une base permanente. Pour 2010, de nouveaux cours sont envisagés sur des sujets comme la réponse à des appels à projets, le droit de la concurrence et les services financiers.

Le BEUC a également été impliqué dans des initiatives de formation financées par le programme Taieux et se concentrant sur les consommateurs et d'autres groupes de la société civile des pays candidats et potentiellement candidats. Nous avons poursuivi notre travail avec International Consumer Research and Testing sur les compétences en matière de conduite de tests comparatifs et la publication des résultats soit dans des magazines soit sur des sites Internet. La qualité globale de la plupart des articles et des publications a ainsi été améliorée et ceci est perceptible dans les cas de la Slovénie, de la République Tchèque, de la Roumanie et de la Pologne.

Le BEUC a continué à s'occuper du secrétariat pour le "Consumer Law Enforcement Forum" (CLEF), qui réunit 16 organisations de consommateurs dont huit proviennent de nouveaux Etats membres ou en voie d'adhésion. Ceci fait partie d'un projet de trois ans financé par la Commission pour renforcer les organisations de consommateurs en leur permettant de jouer leur rôle et de veiller à ce que les règles de protection des consommateurs de l'UE soient réellement mises en œuvre notamment dans les nouveaux Etats membres. Le projet, qui a pris fin en 2009, a offert un forum intéressant d'échange d'expertise et d'expérience aux représentants des consommateurs et a déjà abouti à des résultats très concrets comme les actions en cessation coordonnées contre un certain nombre de compagnies aériennes lancées par Test-Achats (BE), DECO (PT) et l'UFC Que-Choisir (FR).

Nouveaux bureaux

Nous avons été ravis d'emménager dans de nouveaux locaux au mois de février. Nos nouveaux bureaux, situés bien plus près du siège des institutions européennes ont grandement amélioré notre efficacité et notre flexibilité pour traiter avec les décideurs politiques. Nous avons célébré cet événement lors d'une pendaison de crémaillère au mois de septembre avec 150 invités dont les membres du BEUC, la Commissaire Reding, des eurodéputés, des journalistes, des fonctionnaires des diverses institutions européennes, ainsi que d'autres parties intéressées.

“Who's who” en 2010

MANAGEMENT DEPARTMENT

Director General: Monique Goyens

Deputy Director General: Ursula Pachl

Assistant to the Director General: Florence Punzano

Secretariat: Guida Oliveira

Tel: +32 2 743 15 91

Email: directorsoffice@beuc.eu

Head of Finances: Axel Jansen

Tel: +32 2 743 15 96

Email: aja@beuc.eu

Book Keeper: Tung To Thanh

Tel: +32 2 743 15 96

Email: tto@beuc.eu

Human Resources Manager: Hugues Thibaut

Tel: + 32 2 743 15 91

Email: hugues.thibaut@beuc.eu

ICT Tools Manager: Philippe Dellis

Information Manager: Christie Theys

Tel: +32 2 743 15 90

Email: webmaster@beuc.eu

COMMUNICATIONS DEPARTMENT

Head of Communications: Dave McCullough (until June 2010)

Communications Officer: Astrid Salcedo (until May 2010)

Communications Officer: Johannes Kleis (from June 2010)

Communications Officer: John Phelan (from May 2010)

Communications Officer: Ophélie Spanneut (from May 2010)

Secretariat: Sandrine Carpentier

Tel: +32 2 789 24 01

Email: communications@beuc.eu



LEGAL & ECONOMIC DEPARTMENT

Head of the Legal & Economic Department: Anne Fily
Senior Legal Officer: Nuria Rodríguez Murillo
Legal Officer: Kostas Rossoglou
Economic Officer: Levi Nietvelt (until July 2010)
Legal Officer: Marine Thomassin
Assistant on Financial Services: Farid Aliyev
Stagiaire to the Financial Services Team: Timo Leino
Stagiaire to the Group Action Team: Mathilde Reumaux
Stagiaire to the Consumer Contracts Team: Augustin Reyna
Secretariat: Rosa Santa Barbara
Tel: +32 2 743 15 95
Email: legal-eco@beuc.eu

FOOD, HEALTH, SAFETY AND ENVIRONMENT DEPARTMENT

Head of the Department: Ruth Veale
Food Policy Officer: Giuseppe Simone (from September 2010)
Email: food@beuc.eu
Health Senior Policy Officer: Ilaria Passarani
Email: health@beuc.eu
Safety and Environment Senior Policy Officer: Sylvia Maurer
Ecolabel project Coordinator: Lukas Hammer
Email: environment@beuc.eu
Secretariat: Carmen Martin
Tél: +32 2 743 15 93

TRAINING

Head of Training: Heike Thomsen
Training Manager: Ana Figueiredo-Soares
Secretariat: Annesylvie Six
Tel: +32 2 789 24 02
Email: trace@beuc.eu

Exécutif 2010

Président : Paolo Martinello, Président d'Altroconsumo (Italie)

Vice-Président : Breda Kutin, Zveza potrošnikov Slovenije (Slovénie)

Trésorier : Cornelia Tausch, Verbraucherzentrale Bundesverband - vzbv (Allemagne)

Alain Bazot, UFC-Que Choisir (France)

Jan Bertoft, Sveriges Konsumenter (Suède)

Rob Dorscheidt, Consumentenbond, (Pays-Bas)

Rasmus Kjeldahl, Forbrugerrådet (Danemark)

Carlos Sanchez Reyes, Organización de Consumidores y Usuarios - OCU (Espagne)

Helen McCallum, Which? (Royaume-Uni)

Gilles de Halleux, Test-Achats (Belgique)

Les Membres du BEUC en 2010

ALLEMAGNE

Verbraucherzentrale Bundesverband - vzbv

Markgrafenstraße 66
DE - 10969 BERLIN
Tél: +49 3025800-0
Website: www.vzbv.de
Contact: Cornelia Tausch
E-Mail: info@vzbv.de

AUTRICHE

Verein für Konsumenten-information - VKI

Linke Wienzeile 18
AT-1060 WIEN
Tél: +43 1588770
Website: www.konsument.at
Contact: Franz Floss

BELGIQUE

Test-Achats/Test-Aankoop

13, rue de Hollande
B-1060 BRUSSELS
Tél: +32 25423555
Website: www.test-achats.be / <http://www.test-aankoop.be>
Contact: Gilles de Halleux

CHYPRE

Cyprus Consumers' Association

p.o. box 24874
CY - 1304 NICOSIA
Tél: +357 22516112
Website: www.cyprusconsumers.org.cy
Contact: George Tziapouras

DANEMARK

Forbrugerrådet - FR

Fiolstræde 17
Postbox 2188
DK - 1017 Copenhagen K
Tél: +45 77417741
Website: www.fbr.dk
Contact: Benedicte Federspiel
E-Mail: bf@fbr.dk

ESPAGNE

Confederación de Consumidores y Usuarios - CECU

Mayor, 45 - 2º
ES - 28013 MADRID
Tel: 0034913641384
Website: www.cecuc.es
Contact: Fernando Móner/Conchy Martin Rey

Organización de Consumidores y Usuarios - OCU

C/ Albarracín, 21
ES - 28037 MADRID
Tél: 0034913000045
Website: www.ocu.org
Contact: David Ortega

ESTONIE

ETL Eesti Tarbijakaitse Liit

Sakala 23
EE-10141 TALLINN
Tél: +372 6411697
Website: www.tarbijakaitse.ee
Contact: Linda Läänesaar

FINLANDE

Kuluttajat-Konsumenterna ry - KK

Kasöörinkatu 3 B
FIN - 00520 HELSINKI
Tél: +358 987750120
Website: www.kuluttajat-konsumenterna.fi
Contact: Kaisa Pannimaa-Pätsi
E-Mail: info@kuluttajat-konsumenterna.fi

Suomen Kuluttajaliitto - SK

Malmirinne 1 B
FI - 00180 HELSINKI
Tel: +358 94542210
Website: www.kuluttajaliitto.fi/
Contact: Sinikka Turunen
E-Mail: suomen@kuluttajaliitto.fi

EX-REPUBLIQUE YOUGOSLAVE DE MACEDOINE

Consumers' Organisation of Macedonia – OPM

Ul. Vodnjanska bb

MK-91000 - SKOPJE P . Fah 150 FYROM

Tél: +389 091212440

Website: www.opm.org.mk

Contact: Marijana Loncar Velkova

E-mail: opm@opm.org.mk

FRANCE

Consommation, Logement et Cadre de Vie - CLCV

17, rue Monsieur

F-75007 PARIS

Tel: +33 156543210

Website: www.clcv.org

Contact: Reine-Claude Mader

Organisation Générale des Consommateurs - OR.GE.CO

64, Avenue Pierre Grenier

F-92100 Boulogne-Billancourt

Tel: +33 146086060

Website: www.orgeco.net

Contact: Bernard Chevalier

E-Mail: contact@orgeco.net

UFC - Que Choisir

233, bd Voltaire

F-75011 PARIS Cedex 11

Tél: +33 143485548

Website: www.quechoisir.org

Contact: Alain Bazot

GRECE

Association for the Quality of Life - E.K.PI.ZO

Valtetsiou Str. 43-45

GR - 10681 ATHENS

Tel: +30 2103304444

Website: www.ekpizo.gr

Contact Person: Helen Alevritou

E-Mail: info@ekpizo.gr

Consumers' Protection Center – KEPKA

32 Vas. Irakliou Str.

GR - 546 24 THESSALONIKI

Tel: +30 2310269449 or 00302310233333

Website: www.kepka.org

Contact Person: Nikolaos Tsemperlidis

E-Mail: consumers@kepka.org

General Consumers' Federation of Greece - INKA

7, Akadimias Avenue

GR - 10671 Athens

Tél: +30 2103632443

Website: www.inka.gr

Contact Person: Maria Sarantiti

HONGRIE

National Association for Consumer Protection in Hungary -

NACPH – OFE – Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület

Logodí utca 22-24

HU - 1012 BUDAPEST

Tél: +36 13117030

Website: www.ofe.hu

Contact Person: Dietz Gusztávné

E-Mail: ofebp@axelero.hu / ofeiroda@t-online.hu

ISLANDE

Neytendasamtökin - NS

Hverfisgötu 105

IS-101 REYKJAVIK

Tél: +354 5451200

Website: www.ns.is

Contact: Jóhannes Gunnarsson

E-Mail: jg@ns.is

IRLANDE

Consumers' Association of Ireland - CAI

44 Chelmsford Road - Ranelagh

IE - DUBLIN 6

Tél: +353 14978600

Website: www.consumerassociation.ie

Contact: Dermott Jewell

ITALIE

Altroconsumo

Via Valassina, 22

I - 20159 MILANO

Tél: +390266890209

Fax: +390266890288

Email: pr@altroconsumo.it

Website: www.altroconsumo.it

Contact: Paolo Martinello, Luisa Crisigiovanni

LETTONIE

Latvia Consumer Association - PIAA

Brīvības iela 55-617,

Rīga LV-1519

Latvia

Tél/Fax. +371 67296884

Mob. +371 29144452

E-mail: pias@delfi.lv

Website: www.pateretajs.lv

www.consumer-guide.lv

Contact: Tekla Zabova

LUXEMBOURG

Union Luxembourgeoise des Consommateurs - ULC

55, rue des Bruyères

L- 1274 HOWALD

Tél: +352 496022 1

Website: www.ulc.lu

Contact: Danitza Greffrath, Guy Goedert

E-Mail: dag@ulc.lu; gg@ulc.lu

MALTE

Għaqda tal-Konsumaturi - CA Malta

43/10 Zachary Street

MT - Valletta

Tél: +35621239091

Website: www.camalta.org

NORVÈGE

Forbrukerrådet - FR - NO

Postboks 4594 Nydalen

NO - Dep 0404 OSLO

Tél: 004723400500

Website: forbrukerportalen.no

Contact: Audun Skeidsvoll

E-Mail: audun.skeidsvoll@forbrukerradet.no

PAYS-BAS

Consumentenbond - CB

Enthovenplein 1 Postbus 1000

NL - 2500 BA DEN HAAG

Tél: +31704454545

Website: www.consumentenbond.nl

Contact: Bart Combée, Rogier Klimbie

E-Mail: rklimbie@consumentenbond.nl

PORTUGAL

Associação Portuguesa. para a Defesa do Consumidor - DECO

Rua Artilharia Um, 79-4

P - 1269-160 LISBOA

Tél: +35213710200

Website: www.deco.proteste.pt

Contact: Jorge Morgado

POLOGNE

Association of Polish Consumers - Stowarzyszenie

Konsumentów Polskich

ul. Gizów 6

PL - 01-249 WARSZAWA

Tél: 0048226340668

Website: www.skp.pl

Contact: Grazyna Rokicka

Polish Consumer Federation National Council – Federacja Konsumentów

Aleja Stanów Zjednoczonych 53 IV piętro

O4-028 Warszawa

Tél: 0048228271173

Website: www.federacja-konsumentow.org.pl

Contact Person: Małgorzata Niepokulczycka

E-Mail: biuro@federacja-konsumentow.org.pl

REPUBLIQUE TCHEQUE

Consumers Protection Association - SOS

Novakových 8

CZ-18000 PRAHA 8

Tél: +420 224239940

Website: www.spotrebitele.info

ROUMANIE

Association for Consumers' Protection – APC-Romania

B-dul Nicolae Balcescu 32-34, etaj 4, ap. 16(4).

RO - 010055, Bucuresti

Tel: 0040213110243

Website: www.apc-romania.ro

Contact: Emil Bojin

ROYAUME-UNI

Consumer Focus

4th Floor

Artillery House

Artillery Row

London SW1P 1RT

Tél: +442077997900

Website: www.consumerfocus.org.uk

Contact: Jill Johnstone

Which?

2 Marylebone Road

UK - NW1 4DF LONDON

Tél: +44 1992 822800

Website: www.which.co.uk

Contact: Michelle Smyth

E-Mail: michelle.smyth@which.co.uk

SLOVAQUIE

ZSS - Association of Slovak Consumers

Palisády 22

SK - 81106 BRATISLAVA

Tél: +421254411148

Website: www.zss.sk

Contact: Miro Tulak

E-Mail: zss@zss.sk

SLOVENIE

Zveza Potrošnikov Slovenije - ZPS

Frankopanska 5

SI - 1000 LJUBLJANA

Tél: 0038614740600

Website: www.zps.si

Contact: Breda Kutin

SUÈDE

The Swedish Consumers' Association - Sveriges Konsumenter

Hornsgatan 172

Box 38001,

SE-100 64 STOCKHOLM

Tél: 004686744300

Website: www.sverigeskonsumenter.se

Contact: Jens Henriksson

SUISSE

Fédération Romande des Consommateurs - FRC

Rue de Genève, 17 Case Postale 6151

CH - 1002 LAUSANNE

Tél: +41213310090

Fax: +41213310091

Website: www.frc.ch

Contact: Mathieu Fleury

Correspondants

ALLEMAGNE

Stiftung Warentest

11/13 Lützowplatz

D-10785 BERLIN

Tél: 00493026312398

Website: www.stiftung-warentest.de

Contact: Heinz Willnat

E-Mail: h.willnat@stiftung-warentest.de

AUTRICHE

Arbeitskammer - AK

Prinz Eugen Straße 20-22

Postfach 534 AT-1041 WIEN

Tél: 0043 1 501 65 2304

Website: www.akwien.at

Contact: Harald Glatz

FINLANDE

Kuluttajavirasto

P.O. Box 5

FI - 00531 HELSINKI

Tél: 00358977267834

Website: www.kuluttajavirasto.fi

Contact: Marita Wilska

E-Mail: marita.wilska@kuluttajavirasto.fi

Affiliés Temporaires

BULGARIE

Bulgarian National Association Active Consumers - BNAAC

26 "Vrabcha" Str.

BU - 1504 Sofia

Tél: +359 2 9890106

Website: www.aktivnipotrebiteli.bg

Contact: Bogomil Nikolov

E-Mail: bnap@bnap.org

CROATIE

Croatian Union of the Consumer Protection Associations – Potrosac

Hrvatski Savez Udruga za Zaštitu Potrošac – "Potrošac"

Ilica 48/l,

HR - 10000 ZAGREB

Tél/ Fax: 00385 1 48 35 888

Contact: Ilija Rkman

E-Mail: potrosac@zg.t-com.hr

RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Czech association of consumers TEST

Nuselská 297/5

CZ-140 00 Praha 4

Tél: 00420-241404922

Fax: 00420-241406533

Website: www.dtest.cz

Contact: Karel Pavlík

Email: pavlik@dtest.cz

Partenaires du BEUC

International Union of Tenants (IUT)

Head of Liaison office to the EU

23, Rue du Luxembourg

B-1000 Bruxelles

Phone: + 32 2 513 07 84

Fax: + 32 2 513 09 55

barbara.steenbergen@iut.nu

www.iut.nu

Financial Services Consumer Panel (FSCP)

25 The North Colonnade, Canary Wharf

UK – E14 5HS London

Tel: 00442070669346

Fax: 00442070669728

www.fs-cp.org.uk



The European Consumers' Organisation
Bureau Européen des Unions de Consommateurs
Rue d'Arlon, 80
B-1040 Bruxelles
Téléphone: +32 (0)2 743 15 90
Fax: +32 (0)2 740 28 02
E-mail: consumers@beuc.eu
www.beuc.eu



Les activités du BEUC sont en partie financées par le budget de l'UE



Cette brochure est imprimée sur du papier 100% recyclé, avec des encres respectueuses de l'environnement