



Memorandum du BEUC pour la Présidence danoise



Qui sommes-nous ?

Le BEUC, le Bureau Européen des Unions de Consommateurs, est la fédération qui regroupe 42 organisations de consommateurs indépendantes de 31 pays européens. Notre objectif est de représenter et de défendre les intérêts des consommateurs auprès des décideurs de l'UE dans tous les domaines qui les concernent et qui sont des priorités stratégiques pour nos membres.

Notre membre danois est Forbrugerrådet, membre de l'exécutif du BEUC et dont plusieurs représentants ont présidé le BEUC durant de nombreuses années.

Les membres du BEUC sont :

Autriche : Verein für Konsumenteninformation – VKI ; Arbeiterkammer – AK **Belgique** : Test Achats/Test Aankoop **Bulgarie** : Bulgarian National Association Active Consumers – BNAAC **Croatie** : Croatian Union of the Consumer Protection Associations – Potrosac **Chypre** : Cyprus Consumers' Association **République tchèque** : Czech Association of Consumers – TEST **Danemark** : Forbrugerrådet – FR **Estonie** : Estonian Consumers' Union – ETL **Finlande** : Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry; Kuluttajavirasto **France** : UFC – Que Choisir; Consommation, Logement et Cadre de Vie – CLCV ; Organisation Générale des Consommateurs – OR.GE.CO **Allemagne** : Verbraucherzentrale Bundesverband – VZBV ; Stiftung Warentest **Grèce** : Association for the Quality of Life – E.K.PI.ZO ; Consumers' Protection Centre – KEPKA ; General Consumers' Federation of Greece – INKA **Hongrie** : National Association for Consumer Protection in Hungary – OFE **Islande** : Neytendasamtökin – NS **Irlande** : Consumers' Association of Ireland – CAI **Italie** : Altroconsumo ; Consumatori Italiani per l'Europa – CIE **Lettonie** : Latvia Consumer Association – LPIAA **Luxembourg** : Union Luxembourgeoise des Consommateurs – ULC **Ancienne république yougoslave de Macédoine** : Consumers' Organisation of Macedonia – OPM **Malte** : Ghaqda tal-Konsumaturi – CA Malta **Pays-Bas** : Consumentenbond – CB **Norvège** : Forbrukerrådet – FR **Portugal** : Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor – DECO **Pologne** : Polish Consumer Federation National Council – FK ; Association of Polish Consumers – SKP **Romanie** : Association for Consumers' Protection – APC **Slovaquie** : ZSS – Association of Slovak Consumers **Slovénie** : Zveza Potrošnikov Slovenije – ZPS **Espagne** : Confederación de Consumidores y Usuarios – CECU ; Organización de Consumidores y Usuarios – OCU **Suède** : The Swedish Consumers' Association – **Suisse** : Fédération Romande des Consommateurs – FRC **Royaume-Uni** : Which? ; Consumer Focus

Table des matières

Introduction: Le BEUC demande à la Présidence danoise de proposer des politiques européennes favorables aux consommateurs	7
Questions horizontales	9
I. Relance du marché unique	9
II. E-Commerce	10
Contrats de consommation	11
I. Droit européen des contrats	11
II. Directive sur les voyages à forfait & législation sur les droits des passagers aériens	13
III. Pratiques commerciales déloyales	15
Recours des consommateurs	16
I. Recours collectif	16
II. Modes alternatifs de résolution des conflits	17
Environnement numérique et Télécommunications	18
I. Neutralité du réseau	18
II. Protection des données	19
III. Respect des droits de propriété intellectuelle	20
IV. Gestion collective du droit d'auteur européen	21
V. Révision de la réglementation sur l'itinérance mobile	22
Services financiers	23
I. Systèmes de garantie	23
II. Améliorer la protection des investisseurs : PRIIPS, OPCVM, DMIF & MID	25
III. Crédit hypothécaire	26
IV. Transparence et comparabilité des frais bancaires	27
V. Améliorer la supervision financière	28
Énergie et durabilité	29
I. Directive sur l'efficacité énergétique	29
II. Réseaux et compteurs intelligents	30
Sécurité	31
I. Révision de la directive générale sur la sécurité des produits	31
II. Nanotechnologie et nanomatériaux	32
III. Produits chimiques qui perturbent le système hormonal	33
Alimentation	35
I. Allégations nutritionnelles et de santé	35
II. Le clonage et les nouveaux aliments	36
III. Denrées alimentaires destinées à une utilisation particulière ("PARNUTS")	37
Santé	38
I. Information aux patients	38
II. Dispositifs médicaux	39
III. E-santé	40
IV. Vieillessement actif et en bonne santé	41

Le BEUC demande à la Présidence danoise de proposer des politiques européennes favorables aux consommateurs

Le prochain pays à occuper la Présidence de l'Union européenne à partir de janvier 2012 sera confronté à plusieurs initiatives très importantes qui sont au programme des institutions ou qui se trouveront très vite à l'agenda du Conseil de l'Union européenne. Nous espérons que le Danemark, qui prendra la barre de la prochaine Présidence, mettra la protection et la promotion des intérêts des consommateurs en très bonne place de son agenda politique. Des consommateurs confiants sont le moteur d'une économie européenne prospère, car ils stimulent la croissance et récompensent les bonnes pratiques commerciales.

Alors que la directive concernant les droits des consommateurs n'a été officiellement adoptée qu'à l'automne 2011, la Commission prône désormais une autre mesure, qui va beaucoup plus loin pour normaliser les contrats entre entreprises et consommateurs (BtoC) : une proposition « optionnelle » de **droit commun européen de la vente**, présentée en octobre 2011. Le BEUC n'est pas favorable à un instrument de ce type, tout comme de nombreux intervenants du monde de l'entreprise. Nous estimons qu'il n'apportera aucune valeur ajoutée et aura bien au contraire un impact négatif sur le développement du marché unique et sur la confiance des consommateurs à l'égard des transactions transfrontalières. À notre avis, il est très probable que ce droit européen optionnel de la vente sera imposé aux consommateurs par le professionnel, ce qui implique un risque de protection plus faible.

Nous demandons dès lors à la Présidence danoise de lancer un véritable débat avec toutes les parties prenantes et d'évaluer très consciencieusement si la mise en place de cet instrument aurait une quelconque utilité, étant donné que la directive concernant les droits des consommateurs sera rapidement mise en œuvre et considérant que l'introduction d'un instrument de ce type pourrait avoir des effets négatifs, à la fois pour les consommateurs européens et pour la législation de protection des consommateurs.

Les organisations de consommateurs attendent avec impatience les propositions législatives de la Commission européenne quant aux **modes alternatifs de résolution des conflits** (ADR). Les améliorations envisagées de l'accès des consommateurs européens à des mécanismes de résolution alternative des conflits offrirait des solutions bon marché et réelles aux litiges des consommateurs individuels. Ce n'est que lorsque les consommateurs ont accès à des systèmes efficaces et peu coûteux de réparation qu'ils peuvent réellement faire usage des droits qui leur sont garantis.

Inversement, le BEUC regrette profondément le fait qu'il n'y ait toujours pas de **recours collectifs** pour les consommateurs au niveau européen, ce qui les laisse démunis dans de nombreuses situations de réclamation collective et qui permet aux entreprises de conserver des profits illégitimes. De telles situations ne peuvent pas être résolues en améliorant le système d'ADR. Beaucoup d'initiatives ont déjà été prises en matière de recours collectifs et nous appelons le Conseil à soutenir une proposition législative en la matière, au profit des citoyens européens.

Durant la Présidence danoise, la **directive sur les contrats de crédit relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel** figurera en bonne place dans l'agenda du Conseil et du Parlement. Emprunter de l'argent pour acheter ou construire une maison est souvent la décision financière la plus importante dans une vie. De nombreux emprunteurs en Europe ont fait une mauvaise affaire ou n'ont pas bénéficié d'une protection adéquate. Nous invitons la Présidence danoise à veiller à ce que les pratiques en matière d'emprunt

deviennent plus responsables, que les mauvais produits soient exclus du marché, que les conseils prodigués aux consommateurs tiennent compte de l'ensemble du marché et ne soient pas affectés par des conflits d'intérêts.

En janvier 2012, nous espérons voir une proposition de révision de la **directive sur la protection des données**. Nous espérons qu'elle procurera un niveau élevé de protection des données à caractère personnel et de la confidentialité et qu'elle traduira nos principales revendications, à savoir la nécessité de renforcer les droits à la vie privée des personnes concernées dès la conception, la mise en place d'une obligation générale de notification de violation des données et la nécessité d'une application plus stricte de la législation existante. Nous espérons que le travail de la Présidence danoise contribuera à relever le défi d'assurer la protection des données dans le monde numérique.

Il est essentiel que les patients aient accès à des informations impartiales et correctes sur les médicaments, les traitements et les maladies, et qu'ils puissent être sûrs de ne pas avoir affaire à des messages commerciaux déguisés. Nous demandons à la Présidence danoise de nous aider à atteindre cet objectif lors de la discussion des propositions qui ont été soumises par la Commission européenne en octobre 2011 sur l'**information des patients**.

Eu égard à la sécurité alimentaire, la Présidence danoise traitera de la proposition de la Commission européenne relative à la révision du cadre légal en matière de denrées alimentaires destinées à une alimentation particulière (« **PARNUTS** »). Nous espérons que la Présidence veillera à ce que cette révision améliore la certitude et la protection des consommateurs européens.

La proposition de **directive relative à l'efficacité énergétique** fait actuellement l'objet de discussions au sein du Parlement et du Conseil. L'efficacité énergétique est l'un des moyens les plus rentables de réduire les factures énergétiques, d'améliorer la sécurité de l'approvisionnement et de réduire les émissions de CO₂. Nous invitons la Présidence danoise à orienter les discussions de manière à garantir que les mesures prises aux fins de l'efficacité énergétique tiennent compte des besoins des consommateurs, soient aussi rentables que possible et s'appuient sur les incitants adéquats.

Pour conclure, nous espérons que la Présidence danoise mettra un accent particulier sur la question des substances chimiques dans les produits de consommation et, en particulier, les produits chimiques qui perturbent le système hormonal. Les consommateurs européens sont quotidiennement exposés à de multiples substances chimiques. C'est une problématique très préoccupante qui mérite d'être traitée dans les plus brefs délais.

En dehors de ces dossiers clés pour les consommateurs, nous avons identifié dans le présent Mémoire d'autres initiatives importantes pour les 8 domaines prioritaires pour le BEUC. Au premier semestre de 2012, lorsque le gouvernement danois sera responsable de la conduite des négociations et des débats sur ces dossiers, nous espérons que des progrès puissent être réalisés sur toutes ces initiatives, dans le but d'apporter des avantages clairs aux consommateurs européens.

Nous souhaitons au Danemark une Présidence couronnée de succès.

Questions horizontales

I. Relance du marché unique

Contexte

La Commission européenne a publié en avril 2011 sa communication sur l'Acte pour le marché unique, qui prévoit 12 actions clés pour que le marché unique « stimule la croissance et renforce la confiance ». Bien que l'Acte pour le marché unique prévoit des initiatives intéressantes pour les consommateurs, y compris des mesures pour la résolution extrajudiciaire des litiges et des procédures de normalisation plus efficaces, le BEUC a été déçu par l'approche, qui n'est pas assez axée sur le consommateur, en particulier en ce qui concerne le marché unique du numérique. Un droit d'auteur axé sur le consommateur et des solutions pour résoudre les soucis quotidiens des acheteurs en ligne réclament la plus grande attention de l'UE pour répondre aux besoins des consommateurs dans le marché unique. La Commission a l'intention de présenter des propositions législatives en 2011. Son objectif est que le Parlement et le Conseil adoptent une première série de mesures prioritaires d'ici fin 2012. La « Déclaration de Cracovie » adoptée par le Forum interinstitutionnel du marché unique à l'automne 2011 souligne l'importance de favoriser le dialogue et la communication avec les citoyens afin de développer davantage le marché unique.

Nos demandes

- Du point de vue des consommateurs, le marché unique est un moyen plus qu'une fin. Il se doit d'être au service des consommateurs et des citoyens européens et garantir que ceux-ci puissent faire des transactions à l'échelle nationale et européenne en toute confiance.
- Dans le rapport Grech de 2010 intitulé « Donner un marché unique aux consommateurs et aux citoyens », le Parlement européen a demandé à la Commission de privilégier une législation favorable au consommateur. Cette approche devrait aussi être celle qui guide la Commission dans la mise en œuvre de l'Acte pour le marché unique.
- Le BEUC prône une approche plus globale, qui tienne compte de tous les facteurs empêchant les consommateurs de bénéficier pleinement du marché unique, comme l'absence d'un droit d'auteur axé sur le consommateur et de solutions pour régler les soucis quotidiens des acheteurs en ligne. Les institutions européennes devraient s'occuper de ces problèmes en priorité.
- La Commission devrait faire rapport une fois par an au Parlement et au Conseil sur les résultats globaux de sa politique du marché unique et en particulier, sur son impact sur les consommateurs. Le fait de mettre l'accent sur les résultats pour les consommateurs devrait garantir que l'intérêt du consommateur est pris en compte d'emblée et de façon systématique.

Documents

- Consultation publique sur un Acte pour le marché unique – [Réponse du BEUC \(x/2011/023\)](#)
- [Lettre](#) au Commissaire Dalli « A Single Market Act for Consumers » (x/2010/091)

Pour en savoir plus : consumercontracts@beuc.eu

II. E-Commerce

Contexte

L'essor du commerce en ligne, tant au niveau national que transfrontalier, est susceptible de contribuer à la réalisation des objectifs de la Stratégie UE 2020, de stimuler la compétitivité de l'économie européenne et d'améliorer le choix et la qualité de vie des consommateurs. Pourtant, les données fournies par la Commission européenne montrent qu'un tiers des consommateurs européens seulement ont effectué un achat sur Internet et que seulement 7 % d'entre eux se sont lancés dans le commerce en ligne transfrontalier.

Pour que le e-commerce atteigne son potentiel de croissance, l'UE doit faire preuve d'un leadership politique fort et prendre des mesures concrètes, qui répondent aux nouveaux problèmes et qui contribuent à renforcer la confiance des consommateurs.

En novembre 2011, la Commission est censée adopter un Plan d'action pour le commerce électronique afin d'identifier les principaux domaines où l'UE doit agir, tout en clarifiant certaines dispositions de la directive relative au commerce électronique. Ce Plan d'action devrait garantir le développement d'un marché du commerce électronique performant et interconnecté, dans lequel l'accès et la qualité de vie des consommateurs stimulent la croissance et l'innovation.

Nos demandes

- Il faut identifier les vrais problèmes du commerce transfrontalier en rassemblant des données et en consultant toutes les parties intéressées.
- La proposition de la Commission en matière de droit commun européen de la vente ne contribuera pas à stimuler le commerce électronique transfrontalier. La Commission ferait mieux d'étudier d'autres options qui ne portent pas atteinte aux droits des consommateurs et sont plus pratiques pour les entreprises, par exemple des « contrats européens types ».
- Il faut garantir le respect et l'application de l'article 20.2 de la directive « services », qui interdit la discrimination territoriale dans l'offre de services sur la base de la nationalité et/ou du lieu de résidence des consommateurs.
- Il faut résorber la fragmentation du marché du contenu en ligne en encourageant les licences multiterritoriales, en adoptant des exceptions et des limites au droit d'auteur, et en réformant le système de redevance en matière de droits d'auteur.
- Les dispositions actuelles sur l'exemption des fournisseurs d'accès Internet de toute responsabilité (articles 12 à 15 - directive sur le commerce électronique) doivent être maintenues et étendues aux fournisseurs de service Web 2.0.
- Il faut garantir un niveau élevé de protection des données à caractère personnel, tout en permettant leur circulation transfrontalière lors de la révision de la directive concernant la protection des données à caractère personnel.
- Il faut améliorer l'application de la législation existante et garantir l'accès à des mécanismes de recours efficaces, y compris des actions judiciaires collectives.
- Les systèmes de résolution des litiges en ligne devraient respecter les recommandations européennes en matière de résolution alternative des litiges.

Documents

- Consultation de la Commission sur la mise en œuvre de la directive sur le commerce électronique – [Réponse du BEUC](#) (x/2010/078)

Pour en savoir plus : consumercontracts@beuc.eu

Contrats de consommation

I. Droit commun européen de la vente entre entreprises et consommateurs (BtoC)

Contexte

En octobre 2011, la Commission a adopté une proposition de règlement visant à introduire un 28^{ème} régime pour le droit européen des contrats afin de couvrir les contrats dits « BtoC ». Cet instrument consiste en un ensemble de règles autonomes qui pourraient être « choisies » par les parties comme base juridique pour le contrat. Il annulerait le régime de droit international privé (le règlement Rome I) spécifique aux consommateurs et contournerait l'application des dispositions obligatoires nationales concernées en matière de protection des consommateurs.

Le BEUC n'est pas favorable à l'introduction d'un 28^{ème} régime pour les contrats de consommation. Il est inutile de s'écarter de la voie réglementaire traditionnelle pour le droit des contrats de consommation. D'autant plus que la directive concernant les droits des consommateurs adoptée en octobre 2011 augmente sensiblement l'harmonisation des éléments les plus importants des contrats de consommation, et plus particulièrement la méthode de vente transfrontalière la plus importante : les contrats de vente à distance (généralement en ligne). Les consommateurs sont beaucoup mieux protégés par de solides droits, inscrits dans le droit national, que par une mesure facultative que le commerçant leur proposerait ou leur refuserait. Ce 28^{ème} régime écarterait l'application des règles nationales obligatoires de protection des consommateurs et pourrait, dans sa forme finale, entraîner l'application de normes de protection plus faibles que celles dont on jouit actuellement dans de nombreux pays. Il donnerait au commerçant le choix du niveau de protection dont bénéficie le consommateur. Très important, devoir traiter avec différents régimes de droit des contrats (lois nationales et droit européen) dérouterait les consommateurs et les entreprises et donc, au lieu de faciliter le commerce transfrontalier, cela le rendrait plus compliqué et plus coûteux, tant pour les consommateurs que pour les entreprises.

Nos demandes

- Avant d'entamer toute discussion ou négociation concernant la proposition de règlement concernant un droit commun européen de la vente, les législateurs européens devraient examiner en profondeur si cette initiative très coûteuse et chronophage est réellement utile et si son objectif visant à faciliter le commerce BtoC transfrontalier ne peut pas être atteint par des moyens bien plus efficaces, moins coûteux et plus rapides, qui recourent à d'autres mesures moins intrusives, telles que l'élaboration de contrats européens types et une mise en œuvre rapide de la directive récemment adoptée sur les droits des consommateurs.
- L'étude d'impact réalisée par la Commission dans le cadre de la proposition de droit européen de la vente ne fournit pas de preuve tangible que l'absence d'harmonisation du droit des contrats de consommation représente un obstacle significatif au commerce. En effet, selon les propres données de la Commission, presque 80 % des commerçants ont indiqué qu'un droit européen harmonisé de la consommation ferait « peu ou pas de différence pour leur commerce transfrontalier » (Flash Eurobaromètre, n° 300). Nous invitons les législateurs à

analyser attentivement et à discuter ouvertement des méthodes et conclusions de l'étude d'impact de la Commission.

- Les véritables obstacles au commerce transfrontalier dans les contrats BtoC n'ont toujours pas fait l'objet de recherches étendues. Ces preuves doivent d'abord être présentées et débattues avec les intervenants clés.
- La Commission pose l'hypothèse selon laquelle les différences entre les contrats de consommation nationaux sont à l'origine des coûts élevés afférents à la mise en conformité aux lois nationales qui empêchent les entreprises de se lancer dans le commerce transfrontalier. Or cette hypothèse fondamentale s'appuie sur une interprétation légale incomplète du Règlement Rome I : La Commission ne tient pas compte du fait qu'en cas de conflit des lois, les entreprises ne doivent pas s'adapter anticipativement aux lois des 26 autres États membres lorsqu'elles proposent des biens ou services, mais qu'elles peuvent choisir le droit des contrats qu'elles préfèrent pour un contrat transfrontalier avec un consommateur étranger. L'étude d'impact de la Commission est dès lors incorrecte et doit être entièrement revue.
- Le BEUC pourrait soutenir une initiative de « boîte à outils » de droit européen des contrats, pour autant que le fondement de la législation de protection des consommateurs ne soit pas simplement le projet de cadre commun de référence, mais aussi un ensemble de règles plus axées sur les consommateurs et spécifiquement adaptées à leurs besoins.
- Au lieu d'introduire une nouvelle ère d'instruments réglementaires européens facultatifs, qui ne conviennent pas aux contrats de consommation, nous invitons la Commission européenne à poursuivre l'harmonisation et la modernisation du droit des consommateurs par les voies classiques, en recourant à des techniques d'harmonisation minimale et maximale le cas échéant et en complétant l'examen du droit « acquis » des consommateurs comme initialement prévu.

Documents

- [Lettre conjointe](#) avec des PME à l'attention du Conseil de l'Union européenne : Lettre BEUC /UEAPME aux représentants permanents (x/2011/113)
- Commentaire du BEUC sur certains éléments de l'étude d'impact de la Commission européenne dans le cadre de la proposition de règlement pour un droit commun européen de la vente (x/2011/110)
- Consultation publique sur le Livre vert de la Commission européenne relatif au droit européen des contrats, [réponse du BEUC](#) (X/2011/008)
- Lettres à Mme Le Bail, Directrice générale de la DG Justice le [17/09/2010](#) (x/2010/90) et le [27/10/2010](#) (x/2011/088)
- Premiers commentaires du BEUC au groupe d'experts de la Commission sur le droit européen des contrats : [Partie I](#) (x/2011/015) ; [Partie II](#) (x/2011/086) ; [Partie III](#) (x/2011/005) ; [Partie IV](#) (x/2011/015) ; [Partie V](#) (x/2011/035)

Pour en savoir plus : consumercontracts@beuc.eu

II. Directive sur les voyages à forfait et législation sur les droits des passagers aériens

Contexte

Dans les prochains mois, la Commission européenne présentera de nombreuses initiatives au sujet des droits des passagers et du voyage à forfait.

En décembre 2009, la Commission européenne a procédé à une consultation sur la prochaine révision de la directive concernant les voyages à forfait, qui date de 1990. L'objectif de la Commission est de mettre à jour les règles existantes, étant donné que le marché du voyage et le comportement des consommateurs ont beaucoup changé grâce aux réservations en ligne et à l'apparition des compagnies aériennes à bas prix. Le BEUC a répondu au questionnaire de la Commission européenne en demandant que les consommateurs soient également protégés quand ils achètent des vols « secs » (c'est-à-dire pas des voyages à forfait), tout spécialement en cas de faillite. Une révision de cette directive est désormais prévue pour l'automne 2012.

Début 2010, la Commission européenne a entrepris une consultation sur une éventuelle révision de la législation sur les droits des passagers aériens européens, et ce afin d'identifier ses lacunes et ses insuffisances (par exemple, le transport des bagages, le règlement des litiges, etc.)

Le BEUC a répondu aux deux consultations, en mettant en exergue les problèmes habituels de consommateurs insuffisamment pris en compte par la législation en vigueur, et en soulignant la nécessité d'adopter une méthode plus générale, horizontale et plus cohérente des droits des consommateurs dans le secteur des transports.

En mars 2011, la Commission européenne a adopté une communication sur l'application du règlement n° 261/2004 relatif à l'indemnisation et l'assistance des passagers victimes d'un refus d'embarquement, d'une annulation et de longs retards de vols. Une consultation publique sur la révision de ce règlement devrait être lancée d'ici la fin 2011 en vue d'adopter une proposition en 2012.

Nos demandes

Au sujet de la directive sur le voyage à forfait

- Le BEUC défend une large révision de la directive couvrant les « voyages à forfait », mais également les produits vendus séparément, qui ne sont actuellement pas couverts par cette directive.
- Pour éviter que le consommateur soit renvoyé d'un prestataire de service à un autre en cas de problème, il faut établir la responsabilité conjointe du vendeur et de l'organisateur du voyage.
- Les prix doivent être présentés « tout compris » et fixes (interdiction de modifier les prix après la conclusion du contrat).

Au sujet de la révision de la législation sur les droits des passagers aériens

- Les droits et obligations répartis dans différents règlements devraient être rassemblés en un seul instrument juridique traitant des droits précontractuels, contractuels et post-contractuels des passagers.
- Les sondages montrent qu'en cas de problèmes lors du voyage, on laisse souvent les passagers sans information ; il faut donc renforcer les obligations d'information.

- Il faut améliorer l'application des droits et renforcer tant leur mise en œuvre par les autorités publiques (qui couvrent tous les droits) que les méthodes de recours privés (résolution alternative des litiges).
- De nouveaux droits devraient être ajoutés : la possibilité de transférer les titres de transport, l'annulation des réservations faites longtemps à l'avance, l'annulation du contrat en cas de « force majeure » et la correction des erreurs d'encodage dans le commerce électronique. Les droits des passagers doivent être renforcés si leurs bagages sont perdus ou abîmés.
- Une liste des conditions contractuelles abusives dans les contrats de transport aérien devrait être établie.
- Il faut établir un système de garantie à l'échelle européenne pour protéger les acheteurs de vols « secs », en cas de faillite d'une compagnie aérienne.

Documents

- Consultation publique sur la protection des passagers en cas de faillite - [Réponse du BEUC](#) (x/2011/048).
- Synthèse des préoccupations du BEUC concernant les droits des passagers aériens dans l'UE (x/2011/70)
- Consultation publique sur les droits des passagers aériens - [Réponse du BEUC](#) (x/2010/013)
- Consultation publique sur la directive concernant le voyage à forfait - [Réponse du BEUC](#) (x/2010/008).

Pour en savoir plus : consumercontracts@beuc.eu

III. Pratiques commerciales déloyales

Contexte

La Directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales fut la première législation européenne horizontale à réguler ce genre de pratiques. Elle se fonde sur une harmonisation totale qui empêche les États membres de conserver une législation nationale plus protectrice des consommateurs dans ce domaine. Les États membres l'ont mise en œuvre à partir de 2007. Aujourd'hui, la Commission doit soumettre au Parlement et au Conseil un premier rapport sur l'application de cette directive. Outre un aperçu de la mise en œuvre de la Directive dans les États membres, le rapport traitera de questions spécifiques, telles que l'application de la directive dans les services financiers et l'immobilier, ainsi que dans des zones de régulation spécifiques, comme la promotion des ventes. La Commission a lancé une consultation publique en août 2011 et le rapport est attendu pour le premier trimestre 2012. Une proposition de révision de la directive devrait suivre.

Nos demandes

- Si nous nous réjouissons de la publication de la base de données UCPD de la Commission, il s'avérerait également utile d'obliger les États membres à veiller à fournir une synthèse des actions de mise en application prises en vertu de cette directive, et ce à des fins de comparabilité et de conformité avec les mesures de protection des consommateurs.
- La directive sur les pratiques commerciales déloyales (UCPD) a été récemment transposée par les États membres. À ce stade, il n'est pas possible de déterminer son impact sur les législations nationales qu'elle aurait pu interdire en raison de son objectif d'harmonisation totale. À cet égard, le délai établi au paragraphe 5 de l'article 3, qui permettait aux États membres de continuer à appliquer des dispositions nationales plus restrictives ou normatives que la directive jusqu'à juin 2013 devrait être étendu.
- Les pratiques commerciales déloyales font l'objet, dans la directive, et notamment dans la liste noire contenue en annexe, d'une réglementation plutôt restreinte par rapport aux dispositions nationales existantes. L'objectif d'harmonisation totale de l'annexe a créé des problèmes dans certains pays qui appliquent une interdiction générale de certaines pratiques commerciales. Par conséquent, la Cour européenne de justice a rendu plusieurs arrêts qui empêchent toute interdiction générale des pratiques non mentionnées à l'annexe de la directive dans les législations nationales. Cette situation remet en question certains droits acquis des consommateurs et engendre une incertitude légale. L'annexe de la directive qui mentionne les pratiques interdites devrait par conséquent être étendue et plus flexible.
- Les définitions de la directive concernant le consommateur « moyen » et le consommateur « vulnérable » se sont avérées problématiques, puisqu'elles ne correspondent pas à la vie réelle et manquent de flexibilité pour s'adapter aux cas spécifiques.
- Le caractère déloyal et mensonger de certaines pratiques commerciales est souvent difficile à prouver en raison des conditions trop rigides liées aux dispositions correspondantes dans la directive.

Documents

- Consultation publique sur la mise en œuvre de la directive relative aux pratiques commerciales déloyales - [Réponse du BEUC](#) (x/2011/109).

Recours des consommateurs

I. Recours collectifs

Contexte

Il n'est pas inhabituel que des groupes de consommateurs dans différents États membres soient victimes de biens ou services défectueux voire dangereux ou soient confrontés à des pratiques commerciales anticoncurrentielles. Les recours individuels de victimes ne représentent pas une voie de recours adaptée, car les frais de justice peuvent être plus élevés que les dommages et intérêts auxquels ils peuvent prétendre.

Une action de groupe européenne est donc indispensable pour permettre à des groupes de consommateurs d'obtenir réparation pour un dommage occasionné par le même commerçant en regroupant leurs plaintes en un seul recours. Actuellement, les systèmes nationaux des États membres de l'UE sont très différents. L'intégration des marchés européens et l'augmentation des activités transfrontalières qui s'en est suivie soulignent la nécessité de mécanismes de recours cohérents et à échelle européenne.

Au printemps 2011, la Commission européenne a organisé une consultation intitulée « Renforcer la cohérence de l'approche européenne en matière de recours collectifs ». Bien que nous ayons salué cette initiative, il convient de noter que c'est la troisième depuis le Livre vert de 2005 puis le Livre blanc en 2008 sur les actions en dommages et intérêts pour infraction aux règles de concurrence, ainsi qu'un Livre vert, toujours en 2008, sur les recours collectifs. Il est temps que des mesures soient prises et nous attendons beaucoup de la communication de la Commission (prévue début 2012), qui esquissera les démarches concrètes ultérieures de l'UE.

Nos demandes

Un instrument contraignant au niveau communautaire devrait définir les principales caractéristiques à respecter par un mécanisme judiciaire d'action de groupe :

- englober tous les types de dommages qui peuvent être encourus par des consommateurs et viser l'obtention d'une indemnisation ;
- autoriser les organisations de consommateurs à agir ;
- couvrir à la fois les litiges nationaux et transfrontaliers ;
- donner au tribunal le pouvoir d'appréciation de la recevabilité de la plainte ;
- prévoir des procédures d'opt-in et opt-out ;
- s'accompagner de mesures d'informations destinées aux consommateurs ;
- contrôler les accords extrajudiciaires ;
- permettre une distribution juste de l'indemnisation ;
- prévoir des mécanismes de financement efficaces.

Documents

- [Fiche technique sur le recours des consommateurs](#) (x/2011/96)
- Consultation publique sur les recours collectifs, [Réponse du BEUC](#) (x/2011/049)
- [Liste des potentiels recours collectifs transfrontaliers](#) (x/2011/011)
- [Guide de l'action collective pays par pays](#) (x/2010/067)
- [Brochure - Les 10 règles d'or de l'action collective](#) (x/2008/31)

Pour en savoir plus : consumerredress@beuc.eu

II. Modes alternatifs de résolution des conflits

Contexte

Les mécanismes de résolution alternative des conflits (ADR), qui aboutissent au règlement des différends par l'intervention d'un tiers indépendant, peuvent apporter des solutions peu coûteuses et efficaces aux litiges des consommateurs individuels. En tant que tel, l'ADR est un outil important de recours des consommateurs. Toutefois, son fonctionnement souffre actuellement d'importantes lacunes dans l'UE. Il faut les combler pour garantir la protection des consommateurs et des procédures justes.

La Commission européenne a reconnu la nécessité d'un système ADR à l'échelle européenne, qualifiant les mesures correspondantes d'initiatives phares de l'Acte pour le marché unique. Deux propositions de législation (sur le système ADR et sur des systèmes de résolution des conflits en ligne pour les litiges liés au commerce électronique) sont attendues à l'automne 2011. Nous invitons la Présidence danoise à veiller à ce que le processus législatif se déroule rapidement.

Nos demandes

- Les principes des recommandations de 1998 et de 2001 de la Commission pour un ADR des consommateurs devraient être intégrés dans un instrument contraignant.
- Il devrait y avoir une évaluation régulière du respect de ces principes.
- L'indépendance et la transparence doivent être considérées comme éléments clés de l'ADR.
- Il devrait y avoir un système d'ADR adapté pour toutes les plaintes de consommateurs et dans tous les secteurs.
- Les consommateurs devraient recevoir des informations complètes sur l'ADR, lesquelles devraient être fournies par les entreprises et les organismes d'ADR.
- L'ADR doit, en tout état de cause, rester un choix pour le consommateur et ne peut jamais être imposé. En outre, le résultat d'un ADR ne devrait pas être contraignant pour le consommateur, dans le sens où il empêcherait ce dernier de porter l'affaire devant un tribunal. Toutefois, pour contrebalancer la position plus faible du consommateur, il pourrait être contraignant pour l'entreprise.
- Il faudrait garantir que les périodes de prescription légales ne courent pas pendant la période où le système ADR est utilisé, mais recommencent à la fin de la procédure ADR.
- Il faut éviter de compter sur l'ADR comme étant la seule solution aux litiges de masse ; il faut poursuivre plus avant les travaux sur les recours judiciaires collectifs.

Documents

- [Fiche technique sur les modes alternatifs de résolution des conflits](#) (x/2011/096)
- Consultation publique sur la résolution alternative des litiges, [Réponse du BEUC](#) (x/2011/033)

Pour en savoir plus : consumerredress@beuc.eu

I. Neutralité du Réseau

Contexte

La neutralité du Net est un des principes fondamentaux de l'Internet, qui a considérablement amélioré la participation des citoyens dans la société et l'accès à la connaissance et à la diversité, tout en stimulant l'innovation, la croissance économique et la participation démocratique. Néanmoins, l'architecture neutre de l'Internet est actuellement contestée par diverses parties, comme les opérateurs de réseau qui fournissent les connexions aux utilisateurs finaux.

L'UE a manqué l'occasion de protéger la neutralité du Net comme un principe réglementaire fondamental lors de la révision de la réglementation sur les télécommunications en 2009. Grâce à la reconnaissance de la possibilité pour les fournisseurs de réseaux de se lancer dans la gestion du trafic comme règle par défaut, l'UE a ouvert la porte à un contrôle du trafic potentiellement injuste et discriminatoire sur Internet. L'adoption d'obligations de transparence et de divulgation des informations ne peut pas être le seul recours, en particulier sur un marché où la concurrence est sérieusement entravée par les obstacles au changement de prestataire.

La communication de la Commission européenne adoptée en avril 2011 comportait uniquement des principes généraux et s'est abstenue de fournir des lignes directrices précises aux gouvernements nationaux lors de la transposition de la réglementation relative aux télécommunications. Dans l'intervalle, un nombre croissant d'interférences à la neutralité du Net se sont produites au sein de l'Union européenne.

Nos demandes

- La Commission devrait fournir aux États membres des orientations sur la mise en œuvre du paquet télécoms afin d'assurer sa cohérence à travers l'UE.
- La neutralité du Net devrait être reconnue comme un principe réglementaire fondamental.
- Les consommateurs devraient avoir le droit à :
 - une connexion Internet qui corresponde à la vitesse et la fiabilité annoncées ;
 - une connexion Internet qui leur permette d'envoyer, de recevoir et d'utiliser le contenu, les services et les applications de leur choix ;
 - une connexion Internet sans discrimination du type d'application, service ou contenu, ou basée sur l'adresse de l'expéditeur ou du destinataire ;
 - une concurrence entre les réseaux, applications, services et fournisseurs de contenu ;
 - la connaissance des pratiques de gestion du réseau qui sont déployées par leurs fournisseurs de réseau.

Documents

- Consultation publique sur la neutralité du Net, [Réponse du BEUC](#) (x/2010/070)

Pour en savoir plus : digital@beuc.eu

II. Protection des données

Contexte

Bien qu'ils profitent aux consommateurs, les technologies de l'information numérique et les nouveaux services qui vont de pair représentent également un problème majeur pour les données à caractère personnel des consommateurs. Les TIC entraînent souvent la prolifération des informations collectées, stockées, filtrées, transférées ou conservées. Les risques pour la confidentialité dès lors se multiplient. Dans l'environnement numérique, pratiquement toute communication laisse derrière elle des empreintes détaillées et la collecte de données à caractère personnel est devenue la règle par défaut. Internet et les appareils électroniques mobiles permettent de récolter de grandes quantités de données à caractère personnel, tandis que des outils d'exploration de données sont utilisés pour suivre le comportement en ligne des individus et anticiper leurs préférences.

La Commission révisé actuellement la directive 1995/46 sur la protection des données, et une proposition est attendue en janvier 2012. Il est essentiel que le nouveau cadre soit centré sur l'utilisateur et veille à ce qu'il garde le contrôle de ses données. Un niveau élevé de protection des données à caractère personnel et du respect de la vie privée n'est pas seulement nécessaire depuis l'entrée en vigueur du Traité de Lisbonne, mais il constitue également une condition sine qua non pour la réalisation de l'agenda numérique européen. Nous espérons que la Présidence danoise mettra tout en œuvre pour que la plupart des négociations relatives à cette révision apportent un niveau élevé de protection et garantissent la confiance des consommateurs vis-à-vis des transactions en ligne.

Nos demandes

- Il faut introduire un principe général de transparence, encourager l'utilisation de technologies qui améliorent la transparence et soutenir le développement des avertissements standards sur la vie privée.
- Il faut envisager une obligation horizontale de notification de violation des données pour les infractions graves, parallèlement à un test de proportionnalité.
- Il faut introduire des modalités spécifiques pour exercer le droit d'accéder, de corriger et de supprimer des données personnelles.
- Il faut garantir une mise en œuvre réelle du droit à être oublié et du droit à la portabilité des données.
- Il faut clarifier les règles relatives à un consentement éclairé impliquant toutes les parties prenantes concernées.
- Il faut introduire la notion de « respect de la vie privée dès la conception » comme un principe explicite, obligatoire et encourager l'utilisation des technologies améliorant la confidentialité.
- Il faut établir des règles de responsabilité conjointe entre l'entreprise et un tiers pour les infractions.
- Les lois européennes de protection des données s'appliquent dans les cas où les services s'adressent à des citoyens de l'UE, dans l'esprit des critères établis par le groupe de travail de l'article 29 sur la protection des données.

Documents

- Consultation publique sur la protection des données, [Réponse du BEUC](#) (x/2011/003)

Pour en savoir plus : digital@beuc.eu

III. Directive sur le respect des droits de propriété intellectuelle

Contexte

La Commission européenne procède actuellement à la révision de la directive « IPRED » 2004/48, relative au respect des droits de propriété intellectuelle, dans le but d'adopter une proposition de révision d'ici fin 2011.

Toutefois, en raison de la transposition tardive de la directive par les États membres de l'UE et de l'absence de jurisprudence, le BEUC estime qu'il est prématuré d'adopter des règles plus strictes pour faire respecter les DPI. L'adoption de mesures d'application plus strictes présuppose une révision du droit matériel, dans le but de l'adapter à l'environnement numérique. Une évaluation globale de l'impact économique des dispositions actuelles sur le développement de la société de l'information et sur l'innovation est requise par la directive.

Néanmoins, la Commission européenne n'a pas procédé à une telle évaluation et elle a ignoré les conclusions d'un certain nombre d'études indépendantes, effectuées par des gouvernements, des organisations internationales et des universitaires mettant en évidence les répercussions économiques globalement positives du partage de fichiers sur le développement de l'industrie du contenu.

Nos demandes

- Les mesures d'application doivent être proportionnées et être totalement conformes avec les droits fondamentaux des consommateurs, notamment le droit à la présomption d'innocence, le droit à un procès équitable, le droit à la protection des données et le droit à la confidentialité des messages. Les législations traitant les consommateurs comme des criminels sont rejetées.
- La directive sur le respect des droits de propriété intellectuelle ne devrait pas être révisée avant qu'une analyse économique globale de son incidence sur l'innovation et le développement de la société de l'information n'ait été effectuée.
- La Commission européenne doit clarifier le caractère d'infraction des simples actes de téléchargement, ainsi que les limites des exceptions de la copie privée.
- Toute proposition visant à faire appliquer les DPI doit traiter une adresse IP comme une donnée personnelle et veiller à ce que les informations personnelles des utilisateurs en ligne soient uniquement divulguées aux autorités répressives.
- Les fournisseurs de service Internet ne devraient pas être tenus d'appliquer un système de filtrage et de blocage de toute forme d'envoi et de réception aux fins de protéger le droit d'auteur, conformément à l'avis de l'avocat général de la Cour européenne de justice dans l'affaire Sabam contre Scarlet.

Documents

- Consultation publique sur la révision de la Directive relative au respect des droits de propriété intellectuelle, [Réponse du BEUC](#) (x/2011/041)

Pour en savoir plus : digital@beuc.eu

IV. Gestion collective du droit d'auteur européen

Contexte

Les consommateurs veulent avoir accès à un contenu diversifié, de bonne qualité et à un prix raisonnable, quels que soit leur nationalité et leur pays de résidence. Ils doivent pouvoir bénéficier de la mise en place d'un marché unique, à la fois en ligne et hors ligne. Actuellement, la gestion territoriale du droit d'auteur, ajoutée à l'incertitude quant à la portée du droit d'auteur, aux mécanismes complexes d'octroi des licences et à l'absence de normes concernant la gouvernance et la supervision des sociétés de gestion collective entraînent la fragmentation du marché européen des contenus créatifs.

La prochaine proposition de la Commission européenne sur la gestion collective du droit d'auteur, qui est attendue pour le 1^{er} trimestre 2012, doit comporter des mesures concrètes pour faciliter à la fois l'octroi des licences multiterritoriales et paneuropéennes, et la mise en place de normes élevées concernant les sociétés de gestion collective.

Nos demandes

- Il faut encourager l'octroi de licences de contenu multiterritoriales et paneuropéennes.
- Il faut renforcer la transparence de la propriété du droit d'auteur via la création d'une base de données des droits qui soit accessible au public.
- Un « guichet unique » pour l'affranchissement des droits d'auteur et l'octroi de licences multiterritoriales devrait être établi.
- Il faut introduire la concurrence entre les sociétés de gestion collective en ce qui concerne les tarifs et les services.
- Il faut favoriser le développement de modèles commerciaux nouveaux et innovants pour la distribution de contenu en ligne.
- Le système actuel des fenêtres de mise à disposition nationales devrait être révisé et l'étalement dans le temps de la diffusion des contenus audiovisuels selon les différents médias (cinéma, télévision payante, vidéo sur demande, ...) devrait être éliminée.
- Il faut établir des règles complètes concernant la gouvernance, la transparence, la responsabilité et la surveillance des sociétés de gestion collective.

Documents

- [BEUC IPR Strategy: How to make IPRs work for both creators and consumers \(x/2011/034\)](#)
- Document de réflexion sur les contenus créatifs en ligne, [Réponse du BEUC \(x/2010/003\)](#)

Pour en savoir plus : digital@beuc.eu

V. Révision de la réglementation sur l'itinérance mobile

Contexte

Malgré l'engagement de l'UE à garantir que les consommateurs puissent utiliser toutes les fonctionnalités de leurs appareils mobiles (pour les appels, messages, e-mails, données) lorsqu'ils voyagent à l'étranger, la concurrence des services d'itinérance n'a en réalité pas encore répondu aux attentes des consommateurs. La majorité des consommateurs sont toujours hésitants quand ils utilisent leurs téléphones mobiles ou Smartphones sophistiqués à l'étranger et ils préfèrent même les couper afin d'éviter des factures élevées. Cette réalité est confirmée par l'enquête d'Eurobaromètre qui conclut que 72 % des utilisateurs de téléphones mobiles continuent de limiter leurs appels mobiles à l'étranger parce qu'ils redoutent des coûts élevés.

En juillet 2011, la Commission européenne a adopté une proposition de nouvelle réglementation en matière d'itinérance. Cette proposition réduit davantage les plafonds de prix au détail et de gros pour les appels vocaux et les SMS, tout en introduisant des plafonds de prix au détail pour les données en itinérance. En outre, la Commission a proposé l'introduction de mesures structurelles visant à favoriser la concurrence afin de permettre aux clients de signer un contrat chez un autre fournisseur de services d'itinérance à partir du 1er juillet 2014. Cette proposition introduit également un accès aux services d'itinérance en gros, ce qui permettra aux opérateurs mobiles (y compris les opérateurs mobiles virtuels) d'utiliser les réseaux d'autres opérateurs.

Nos demandes

- Le BEUC prône une nouvelle baisse des prix moyens maximums réglementés, de gros et de détail, de l'eurotarif :
 - plafond des prix de gros pour l'itinérance vocale fixé à 0,10 € par minute pour commencer, avec une nouvelle baisse à 0,07 € et 0,04 € en juillet 2013 et juillet 2014 ; baisse du plafond des prix au détail à 0,15 € par minute, 0,13 € et 0,10 € pour les appels effectués aux 1er juillet 2012, 1er juillet 2013 et 1er juillet 2014
 - baisse des prix des appels recus à 0,07 € par minute au 1er juillet 2012 puis à 0,05 €, 0,03 €, 0,00 € en juillet 2013, juillet 2014 et juillet 2015 respectivement ;
 - réduction du tarif des euro-SMS à 0,07 € par SMS au 1er juillet 2012, avec une nouvelle baisse à 0,05 € par SMS en 2014 ;
 - baisse du plafond des prix de gros des données en itinérance à 0,25 €/1 Mo en juillet 2012, puis à 0,15 €/1 Mo et 0,05 €/1 Mo en 2013 et 2014 respectivement. baisse du tarif des euro-données à 0,50 €/1 Mo comme prochain plafond des prix au détail, suivie par une nouvelle baisse à 0,30 €/1 Mo et 0,10 €/1 Mo en 2013 et 2014 respectivement ;
- le délai pour pouvoir changer de fournisseur de service d'itinérance ne devrait pas dépasser les 3 jours ;
- un plafond préventif pour les données en itinérance devrait s'appliquer à tous les tarifs et forfaits, et ce tant pour les clients postpayés que prépayés et pour tous les services ;
- introduction du kilo-octet (Ko) comme unité de facturation, sans arrondi ;
- suppression du plafond de prix au détail uniquement lorsque le marché sera concurrentiel - révision en 2016 au plus tôt.

Documents

- [Position du BEUC concernant la proposition de la Commission en matière d'itinérance](#) (x/2011/108)

Pour en savoir plus : digital@beuc.eu

Services financiers

I. Systemes de garantie

Contexte

La crise financière a montré qu'il était essentiel de protéger les dépôts des consommateurs, tant pour assurer la stabilité du secteur bancaire que pour encourager la confiance des consommateurs. C'est pourquoi l'objectif de la législation sur la garantie des dépôts est de première importance : elle garantit la protection des dépôts, tout en offrant la sécurité aux systèmes financiers et en contribuant à empêcher les paniques bancaires.

La proposition de directive de la Commission européenne comporte de nombreuses avancées par rapport à la législation actuelle sur les systèmes de garantie des dépôts. Cependant, il y a matière à amélioration. Il semble que la Commission se préoccupe davantage de la sécurité du secteur bancaire que d'augmenter les garanties des consommateurs, en harmonisant les mesures de protection utiles.

La protection des actifs des investisseurs en cas de fraude ou de mauvaise gestion d'une entreprise d'investissement ou d'une banque est importante pour regagner la confiance des investisseurs de détail à l'égard des services financiers. La proposition de directive de la Commission européenne sur les régimes d'indemnisation des investisseurs contient de nombreuses avancées par rapport à la législation actuelle pour garantir l'indemnisation des consommateurs en cas de fraude.

Nos demandes

A. Systemes de garantie des dépôts (DGS)

- Le BEUC soutient la proposition de la Commission européenne d'abolir les mécanismes de compensation entre les responsabilités du déposant et ses dépôts, la protection des intérêts courus mais non crédités ; le financement *ex ante* obligatoire des régimes de garantie des dépôts.
- La limite de garantie devrait être fixée *par déposant et par dénomination commerciale* plutôt que *par licence bancaire*.
- Il faut une harmonisation minimum pour les soldes temporairement élevés et une extension des circonstances qui permettent une telle protection spéciale.
- Le remboursement des déposants ne devrait pas être privilégié par rapport à des interventions visant à permettre des transferts de dépôts dans une autre institution ou pour empêcher la faillite.
- Si le remboursement n'a pas lieu dans les 7 jours, le déposant devrait pouvoir prétendre à des remboursements anticipés.
- Il ne devrait pas y avoir de délai pour réclamer le remboursement. Chaque régime de garantie des dépôts (DGS) devrait mettre en place une disposition destinée à tous les déposants dont l'identité est connue, mais qui n'ont pas encore contacté le DGS.

B. Systemes d'indemnisation des investisseurs

- Le BEUC salue les principales modifications qui ont été apportées à la directive sur les systèmes d'indemnisation des investisseurs (ICS), à savoir :

- L'extension de la protection à certains cas qui n'étaient pas couverts (défaillance d'un dépositaire ou d'un dépositaire choisi par l'entreprise d'investissement).
 - La protection du porteur de parts en cas de défaillance du dépositaire d'actifs des OPCVM
 - Un niveau de protection plus élevé : 50 000 € au lieu de 20 000 €.
 - L'exclusion du principe de coassurance.
 - La couverture des fonds en devises autres que celles des États membres.
- Il faut éliminer toutes les insuffisances relatives à la protection des liquidités. La protection des consommateurs ne doit pas être plus faible pour les clients qui entrent sur le marché via une société d'investissement que pour ceux qui le font via les banques.

Documents

- [Position du BEUC sur les systèmes d'indemnisation des investisseurs \(x/2010/084\)](#)
- [Position du BEUC sur les systèmes de garantie des dépôts \(x/2010/083\)](#)

Pour en savoir plus : financialservices@beuc.eu

II. Améliorer la protection des investisseurs : PRIIPS, OPCVM, DMIF & IMD

Contexte

La complexité et la dimension à long terme des investissements n'aident pas l'investisseur de détail à évaluer la pertinence d'un investissement avant qu'un laps de temps important ne se soit écoulé depuis la décision d'investir, bien au contraire. L'impossibilité de comparer les différents types d'investissement de détail fait qu'il est impossible pour l'investisseur non averti de prendre une décision éclairée. La vente mal conseillée d'investissements à long terme est très préjudiciable pour les consommateurs qui n'auront pas suffisamment de revenus à leur retraite.

En décembre 2010, la Commission a procédé à une consultation sur certains aspects de la prochaine révision de plusieurs directives concernant la protection de l'investisseur de détail : le Paquet sur les produits d'investissement de détail (PRIIPS), les Organismes de Placement Collectif en Valeurs Mobilières (OPCVM), la directive concernant les marchés d'instruments financiers (DMIF) et la directive sur l'intermédiation en assurance (IMD). Le BEUC a répondu à toutes ces consultations en soulignant les améliorations nécessaires pour éviter la vente de placements mal conseillés et pour regagner la confiance des consommateurs dans le secteur financier. Les propositions de révision de la DMIF (directive et règlement) ont été publiées en octobre 2011. Les propositions de législations en matière de PRIIPS, IMD et OPCVM sont attendues pour le début 2012.

Nos demandes

- Le devoir d'agir honnêtement, équitablement et professionnellement, en accord avec les meilleurs intérêts des clients doit être un principe général applicable à tous les services financiers, quel que soit le type de produit financier.
- L'introduction d'un document standardisé d'« informations clés pour l'investisseur » (KIID), accompagné d'un indicateur de risque synthétique, est indispensable pour mieux informer les consommateurs et faciliter les comparaisons. Le BEUC est favorable à une fiche d'information très standardisée et demande la révision de l'indicateur de risque synthétique existant pour les OPCVM, afin qu'il puisse servir pour tous types de placements.
- Le BEUC soutient les mesures que la Commission a suggérées dans le document de consultation sur la révision DMIF concernant les exigences pour le lancement de produits, de services et d'opérations, et notamment l'évaluation de la compatibilité d'un produit, d'un service ou d'une opération spécifique avec les caractéristiques et les exigences des clients auxquels ces produits seraient proposés, et les stress tests sur les produits et services. Ce lien manque dans la protection de l'investisseur de détail.
- En ce qui concerne les OPCVM, le BEUC soutient l'approche de la Commission selon laquelle le niveau de protection des OPCVM ne devrait pas descendre en dessous de la norme appliquée aux FIA (fonds d'investissement alternatifs) et la large base de particuliers parmi les investisseurs en OPCVM devraient recevoir la garantie nécessaire pour faire confiance aux OPCVM.

Documents

- [Brochure du BEUC sur les investissements de détail « Un bon investissement - Comment l'UE peut mieux protéger les finances des consommateurs »](#) (x/2011/102)
- Réponses du BEUC aux consultations sur les [PRIIPS](#) (x/2011/009), la [DMIF](#) (x/2011/010), l'[IMD](#) (x/2011/026) et les [OPCVM](#) (x/2011/007)

Pour en savoir plus : financialservices@beuc.eu

III. Directive sur les contrats de crédit relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel hypothécaire

Contexte

Emprunter de l'argent pour construire ou acheter une maison est la décision financière à prendre la plus importante d'une vie pour la plupart des gens, une décision qui les engage pour 20, 30 ans ou plus. Les emprunteurs ne peuvent pas se permettre de faire une mauvaise affaire. Une des conclusions de la crise financière a été la protection insuffisante des emprunteurs dans de nombreux pays européens : des prêts inadaptés, la désinformation, un marketing agressif, le manque d'information sur les risques afférents aux prêts en devises étrangères et l'évaluation superficielle des moyens financiers des emprunteurs ont conduit à des prêts de plus en plus inabordables, à une augmentation des défauts de paiement et à une hausse des logements saisis.

Le BEUC salue la proposition législative tant attendue d'une directive en matière de contrats de crédit relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel, qui devrait fournir aux emprunteurs de toute l'Europe un niveau de protection plus élevé, tout en permettant aux États membres de relever plus encore les normes nationales. Si l'harmonisation minimale adoptée par la Commission est souhaitable, la proposition pourrait aller encore plus loin. Elle se trouve actuellement au stade de la procédure de codécision.

Nos demandes

- Combiner une protection renforcée des consommateurs européens à une harmonisation minimale ;
- Compléter les propositions de la Commission en ce qui concerne les obligations déontologiques et les compétences minimales requises ;
- Permettre aux autorités compétentes du pays d'accueil de jouer un rôle majeur dans la surveillance des prêteurs et des intermédiaires de crédit. Dans cette perspective, nous penchons davantage pour un « permis de conduire européen » que pour un « passeport européen » ;
- étendre la portée de la proposition de directive afin de garantir des relations contractuelles responsables entre les prêteurs et les emprunteurs, y compris en cas de prolongation des contrats ;
- veiller à ce que tous les problèmes identifiés lors de la mise en œuvre de la directive sur le crédit à la consommation en matière de publicité et d'informations précontractuelles soient correctement pris en compte ;
- adapter la définition du TAEG afin d'y inclure tous les services auxiliaires liés ;
- traiter les problèmes afférents aux taux d'intérêt variables ;
- restreindre les échanges transfrontaliers de données aux seules informations de crédit négatives ;
- supprimer les dispositions relatives aux sanctions contre les consommateurs ;
- prévoir des dispositions visant à développer le conseil financier réellement indépendant ;
- réécrire la proposition de la Commission afin d'offrir aux consommateurs un droit réel au remboursement anticipé.

Documents

- [Position du BEUC concernant la directive sur les contrats de crédit relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel \(x/2011/055\)](#)

Pour en savoir plus : financialservices@beuc.eu

IV. Transparence et comparabilité des frais bancaires

Contexte

En août 2010, la Commission européenne a invité l'industrie bancaire européenne (représentée par l'EBIC) à prendre rapidement des mesures pour identifier et mettre en œuvre des solutions adéquates pour assurer la bonne compréhension et la comparabilité des frais de compte courant dans toute l'UE. La demande de la Commission européenne faisait suite à son étude, publiée en septembre 2009, qui a constaté que les frais bancaires à travers l'Europe manquent souvent de transparence et sont difficiles à comparer. Les objectifs suivants devraient être atteints par l'initiative d'autoréglementation : une terminologie plus facile à comprendre, une meilleure comparabilité des frais bancaires, une plus grande transparence et une meilleure disponibilité des informations sur les frais bancaires.

La Commission européenne a également demandé que des représentants des consommateurs soient associés de près à ce projet. Les demandes du BEUC ont été portées à l'attention de l'EBIC et de la Commission européenne. Cependant, les propositions soumises par l'EBIC sont loin de satisfaire à nos attentes et ne sont pas considérées comme suffisantes pour atteindre la transparence et la comparabilité des frais de compte courant pour les consommateurs. En outre, en l'absence de suivi et de contrôle suffisants au niveau national, ce code de conduite serait inutile. La Commission a demandé à l'EBIC d'améliorer sa proposition.

Nos demandes

- Si la proposition finale de l'EBIC satisfait à nos attentes, nous demandons au Conseil de renforcer son statut en l'approuvant et de garantir un contrôle adéquat afin de permettre une mise en œuvre rapide par le secteur bancaire.
- Si la proposition de l'EBIC s'avère insatisfaisante, nous invitons la Commission européenne à proposer une législation dans ce domaine.

Documents

- Projet « La transparence et la comparabilité des frais bancaires » - [Demandes du BEUC](#) (x/2011/054)

Pour en savoir plus : financialservices@beuc.eu

V. Améliorer la surveillance financière

Contexte

Le dispositif de surveillance financière européen a été adopté en 2010. Trois autorités européennes de surveillance (AES) et un Conseil européen du risque systémique (CERS) ont été créés en janvier 2011 pour remplacer les anciens comités de surveillance. Le BEUC est très préoccupé quant à la façon dont les intérêts des consommateurs seront pris en considération par ces nouvelles autorités : la désignation des membres du groupe des parties prenantes de chaque autorité montre déjà un net déséquilibre en faveur des prestataires de services financiers. Aussi le BEUC a-t-il déposé une plainte pour mauvaise administration au médiateur européen.

En outre, alors que l'on adopte de plus en plus de législations qui protègent les consommateurs dans le domaine des services financiers au niveau national, rien n'a été fait au niveau de l'UE pour assurer une application concrète des règles de protection des consommateurs dans chaque État membre de l'UE.

Nos demandes

- La composition des groupes d'intervenants des AES devrait être réexaminée pour que le point de vue des consommateurs puisse être dûment pris en compte.
- Nous demandons à la Présidence danoise de lancer le débat sur la nécessité d'avoir des organes nationaux de surveillance financière indépendants et efficaces chargés de défendre les intérêts des consommateurs partout dans l'UE.
- Nous invitons la Commission européenne à proposer des initiatives dans ce domaine : des organes nationaux de contrôle financier, ou un organe spécifique chargé de la protection des consommateurs, devraient surveiller efficacement le respect de toutes les règles protégeant les consommateurs dans le domaine des services financiers. Comme la législation émane de plus en plus de l'UE, les organismes nationaux devraient coopérer au niveau européen pour atteindre un niveau élevé de protection des consommateurs.

Documents

- [Étude du BEUC sur la surveillance financière](#) (x/2011/056)
- [Position du BEUC « Protection of consumers in the financial services area: Need for independent and efficient supervisors everywhere in the EU » – BEUC requests](#) (x/2011/111)

Pour en savoir plus : financialservices@beuc.eu

Énergie et durabilité

I. Directive sur l'efficacité énergétique

Contexte

La proposition de directive sur l'efficacité énergétique abroge les directives 2004/8/CE et 2006/32/CE. Elle est actuellement en cours de discussion au sein du Parlement et du Conseil, en un accord devrait intervenir durant la Présidence danoise. Elle fournira un cadre aux politiques d'efficacité énergétique et d'économies d'énergie des États membres, du secteur public et des consommateurs, ainsi que des objectifs, un financement et des informations pour les consommateurs.

Les mesures d'efficacité énergétique et les dispositions sur la fourniture de services auront une incidence sur la vie quotidienne des consommateurs d'énergie. Le BEUC demande que l'on donne aux consommateurs non seulement les bons outils et les bonnes informations pour qu'ils puissent accroître leurs économies en matière d'énergie, mais aussi pour qu'ils deviennent plus actifs sur le marché de l'énergie, en contribuant à une sécurité accrue de l'approvisionnement.

Nos demandes

- Le coût final des obligations en matière d'efficacité énergétique ne devra pas être répercuté sur les consommateurs. En outre, il convient de veiller à une surveillance soutenue, un audit des économies réelles et une notification et transparence sur la rentabilité des régimes d'obligation. Il sera ainsi possible de garantir que les mesures engendrent réellement une baisse des émissions de CO₂ ou des économies d'énergie et, partant, d'évaluer l'impact réel sur les factures énergétiques.
- Les États membres devraient élaborer des stratégies spécifiques pour promouvoir une utilisation efficace de l'énergie dans les maisons. S'appuyant sur l'approche définie dans le troisième paquet «énergie» de l'UE, un point de contact unique devrait être mis en place. Il prodiguerait des conseils en matière d'énergie et signalerait les fournisseurs agréés. En outre, il est important que la fourniture d'informations ne soit pas une fin en soi, mais s'inscrive dans un cadre législatif qui récompense uniquement les résultats des projets éco-énergétiques.
- Toute référence aux compteurs intelligents dans la directive doit se baser sur l'hypothèse que les consommateurs ont besoin d'informations exactes, opportunes et compréhensibles sur leur consommation d'énergie pour pouvoir changer leurs habitudes de consommation et, éventuellement, économiser l'énergie. En outre, le format et le contenu des informations fournies aux consommateurs à travers les affichages doivent être organisés de manière à permettre effectivement et facilement au consommateur de changer de comportement en matière de consommation d'énergie. Lors de l'installation des compteurs intelligents, les clients devraient dès lors recevoir les informations et conseils requis pour maximiser les avantages potentiels de tels compteurs.

Documents

- Position du BEUC sur Directive sur l'efficacité énergétique (x/2011/115)
- [Position de l'ANEC/du BEUC](#) sur le Plan en matière d'efficacité énergétique 2011 (x/2011/057)

Pour en savoir plus : sustainenergy@beuc.eu

II. Réseaux et compteurs intelligents

Contexte

L'Europe a payé le prix fort pour ses infrastructures énergétiques mal connectées et souvent dépassées. L'UE est confrontée à plusieurs défis : la sécurité d'approvisionnement et les besoins accrus de performance énergétique, ainsi qu'une bonne intégration des énergies renouvelables pour des marchés performants et avantageux pour les consommateurs.

Comme indiqué dans sa communication intitulée « Priorités en matière d'infrastructures énergétiques pour 2020 et au-delà », le déploiement des technologies de réseau intelligent fait partie des priorités de la Commission européenne.

Le BEUC a participé activement à un groupe de travail de la Commission européenne sur les réseaux intelligents, afin de mettre au point une vision commune pour la mise en œuvre de réseaux et de compteurs intelligents, et pour recommander des exigences réglementaires susceptibles de résoudre les principaux problèmes.

Nos demandes

- La confiance et l'engagement des consommateurs sont essentiels pour la réussite du déploiement des réseaux intelligents. Les États membres doivent élaborer des campagnes de sensibilisation basées sur le marketing social pour promouvoir le changement de comportement dans le chef des consommateurs.
- Il faut des processus transparents et capables de résister à un examen critique pour évaluer si les avantages de la mise en œuvre l'emportent sur les coûts. Des mécanismes réglementaires sont nécessaires pour assurer que les bénéfices soient répercutés sur les factures des consommateurs.
- Les intérêts et les habitudes de consommation diffèrent. Par conséquent, les consommateurs doivent décider s'ils veulent ou non un compteur intelligent.
- Une attention particulière doit être accordée aux consommateurs vulnérables : il convient d'analyser quel sera l'impact des compteurs intelligents sur ces consommateurs et dans quelle mesure ils en bénéficieront.
- La protection des données et la confidentialité doivent être intégrées dès la création du projet et à tous les stades de son développement. La sécurité, la confidentialité dès la conception, et le principe de minimisation des données sont essentiels.
- Il faut prévoir des informations faciles à lire et cohérentes sur la consommation afin de permettre la comparaison des offres disponibles sur le marché (par exemple, des tarifs pour le temps d'utilisation). Les consommateurs doivent avoir un libre accès aux informations sur leur consommation réelle d'énergie.
- Il faut des protections fortes en ce qui concerne la déconnexion à distance et le changement de fournisseur.
- Il faut des normes pour encourager l'interopérabilité et les nouvelles fonctionnalités des compteurs intelligents.

Documents

- Consultation de l'ERGEG - lignes directrices de bonnes pratiques sur les aspects réglementaires des compteurs intelligents de gaz et d'électricité, [Réponse du BEUC](#) (x/2010/065)
- Smart Energy Systems for empowered consumers - [ANEC/BEUC Position](#) (x/2010/044);

Pour en savoir plus : sustainenergy@beuc.eu

Sécurité

I. Révision de la Directive sur la sécurité générale des produits

Contexte

Des produits de consommation dangereux, y compris les produits portant le marquage CE, se retrouvent souvent sur le marché de l'UE et doivent être rappelés, ce qui pose des risques pour la santé et la sécurité qui auraient pu être évités.

La Commission européenne envisage une révision de la directive sur la sécurité générale des produits (DSGP) en 2012, dont la phase de consultation préliminaire a eu lieu en 2010. Dans ce contexte, le BEUC a soumis des suggestions à ce sujet à la Commission européenne et au Parlement. Beaucoup de nos préoccupations ont été traitées par le Parlement européen dans sa Résolution de mars 2011. Nous espérons qu'elles seront reprises par la Commission européenne dans sa proposition de directive sur la sécurité des produits (qui consisterait en un instrument de surveillance du marché unique pour tous les produits), dans sa proposition de révision de la directive sur la sécurité générale des produits (DSGP) et dans son plan-cadre de surveillance pluriannuelle du marché qu'elle présentera en 2012.

Nos demandes

- Le BEUC invite la Commission européenne à transposer les recommandations de la résolution de mars 2011 du Parlement concernant la révision de la directive sur la sécurité générale des produits (DSGP) et sur la surveillance du marché.
- Il faut plus de clarté quant à la manière dont les différentes législations sur la sécurité des produits en vigueur dans l'UE interagissent les unes avec les autres. La responsabilité des fabricants doit être renforcée et clarifiée.
- Il faut veiller à ce que le niveau d'application soit le même dans l'ensemble de l'UE et à ce que les activités de surveillance du marché soit efficaces.
- Il faut traiter explicitement des produits attirants pour les enfants. En outre, il faut maintenir l'interdiction des produits imitant les aliments.
- Il faut mettre au point un cadre européen de surveillance du marché et prévoir un accès élargi aux informations sur les produits dangereux. Un système de statistiques des accidents, financé par l'UE, ainsi qu'un point européen de traitement et de signalement des plaintes, devraient être créés.
- Les mesures européennes d'urgence devraient être adaptées aux risques qu'elles sont censées traiter, soit en rendant ces mesures permanentes, soit en garantissant leur validité jusqu'à ce que l'on trouve une solution satisfaisante.
- Il faudrait donner un statut juridiquement contraignant aux décisions de la Commission européenne qui posent les exigences de sécurité dans le champ d'application de la DSGP et qui visent à soutenir le développement des missions de normalisation.

Documents

- Document conjoint BEUC/ANEC : Révision de la Directive sur la sécurité générale des produits – [Principaux problèmes du point de vue du consommateur \(x/2010/031\)](#)

Pour en savoir plus : safety@beuc.eu

II. Nanotechnologie et nanomatériaux

Contexte

La nanotechnologie est en pleine expansion. Certaines de ses applications pourraient apporter des avantages pour la santé et la sécurité des consommateurs : accroître le rendement énergétique et être ainsi bénéfiques pour l'environnement, rendre les traitements médicaux plus efficaces ou encore améliorer la production manufacturière. Cependant, nous craignons les effets défavorables potentiels des nanomatériaux sur la santé humaine et l'environnement, tant sur le court que le long terme.

Nous sommes alarmés par l'utilisation croissante des nanomatériaux dans les produits de consommation utilisés quotidiennement par les consommateurs (cosmétiques et produits alimentaires), sans qu'il y ait eu une évaluation préalable des risques. Nous devons être correctement protégés et sûrs que tout produit en vente contenant des nanomatériaux (ou fabriqué grâce à des nanotechnologies) ait été évalué de manière indépendante et considéré comme sûr. Le BEUC nourrit de grandes attentes en ce qui concerne le futur plan d'action de l'UE sur les nanotechnologies.

En octobre 2011, la Commission a publié une recommandation qui vise la définition du terme « nanomatériaux ». Bien que le BEUC se réjouisse qu'une plus grande clarté sur le terme « nano » puisse conduire à l'adoption de mesures de sécurité spécifiques, nous déplorons que cette définition ne soit pas plus large.

Nos demandes

- Revoir et adapter si nécessaire toutes les législations en la matière (comme le règlement REACH et les législations relatives à la sécurité des produits) afin d'aborder valablement les risques potentiels des nanotechnologies.
- Élaborer des méthodologies adéquates d'évaluation de la sécurité et des risques, prenant en compte toutes les caractéristiques des nanomatériaux.
- Imposer une évaluation et une approbation pour tous les nanomatériaux utilisés dans les produits de consommation ou qui peuvent avoir des effets importants sur l'environnement. Le principe « pas de données, pas de marché » doit prévaloir.
- Imposer un étiquetage des produits de consommation contenant des nanomatériaux, comme l'exigera le nouveau règlement sur les produits cosmétiques. Établir un inventaire des produits présents sur le marché européen qui contiennent des nanomatériaux.
- Réglementer les allégations trompeuses présentes sur les produits commercialisés comme contenant des nanomatériaux.
- Donner les moyens de privilégier la recherche sur les effets des nanomatériaux sur l'environnement, la santé humaine et la sécurité.
- Lancer un débat public sur les nanotechnologies à travers l'UE.

Documents

- Consultation pour une définition du « nanomatériau », [Réponse du BEUC \(x/2010/081\)](#)
- [Brochure \(x/2010/076\) pour l'inventaire 2010 des produits qui prétendent contenir des nanomatériaux \(x/2010/077\)](#)
- Small is beautiful, but is it safe? [Position de l'ANEC/du BEUC \(x/2009/043\)](#)

Pour en savoir plus : safety@beuc.eu

III. Produits chimiques qui perturbent le système hormonal

Contexte

Tous les jours, nous sommes en contact avec un grand nombre de produits chimiques fabriqués par l'homme. Nous utilisons des crèmes contenant parabènes, des ordinateurs avec retardateurs de flamme bromés et des ustensiles de cuisine en plastique contenant du bisphénol A (BPA). Nombre de ces produits chimiques présents dans les produits de grande consommation sont soupçonnés de perturber le système hormonal, en particulier lorsque l'exposition se déroule lors de phases cruciales de développement, comme le stade prénatal. Ces perturbateurs endocriniens sont associés à des maladies courantes, telles que l'obésité, le diabète, les maladies cardiovasculaires, le cancer et l'infertilité.

L'exposition à de multiples produits chimiques au quotidien est une préoccupation majeure, d'autant plus que le cadre réglementaire européen néglige largement les effets de ce « cocktail chimique » et évalue la sécurité selon une approche par produit chimique. En décembre 2009, le Conseil Environnement a demandé à la Commission d'émettre des recommandations quant à la manière dont l'exposition aux perturbateurs endocriniens devrait être abordée dans la législation européenne existante, particulièrement dans le contexte de son 4^e rapport intérimaire (publié en août 2011) sur la mise en œuvre de la stratégie en matière de perturbateurs endocriniens.

Nos demandes

- L'exposition aux perturbateurs endocriniens chimiques devrait être réduite. À cette fin, les produits chimiques ayant de telles propriétés doivent faire l'objet de restrictions et d'une élimination progressive. Les alternatives sûres doivent être utilisées lorsqu'elles existent.
- Il faut une définition de « perturbateur endocrinien » basée sur des données scientifiques, qui soit cohérente et applicable à toutes les réglementations européennes existantes et futures.
- Sous REACH, les autorités sont chargées d'évaluer les substances enregistrées et de proposer des mesures appropriées en matière de gestion des risques. Lors de l'examen des évaluations de la sécurité chimique, les autorités ne devraient pas seulement tenir compte des informations émanant du dossier REACH, mais aussi de toute autre information disponible pour déterminer s'il s'agit d'un perturbateur endocrinien (potentiel).
- Les perturbateurs endocriniens chimiques qui ont été identifiés en tant que substances extrêmement préoccupantes (SVHC) devraient être inclus dans l'Annexe XIV de la réglementation REACH. Leur utilisation nécessiterait dès lors une autorisation.
- Dans le cadre de la stratégie européenne en matière de perturbateurs endocriniens, la Commission a identifié une liste de priorités quant aux substances dont le rôle perturbateur doit être évalué. Cette liste a toutefois été établie il y a plusieurs années et devrait être mise à jour en tenant compte des dossiers d'enregistrement REACH et des nouvelles données disponibles.
- Il faut mettre à jour les méthodes d'évaluation et de gestion des risques afin de prendre en compte l'effet à faible dose de ces perturbateurs endocriniens chimiques ainsi que l'effet combiné de plusieurs produits chimiques.
- Il faut davantage de recherches financées par l'UE afin de mieux comprendre la complexité du système endocrinien et les effets des perturbateurs endocriniens chimiques sur la santé des hommes et sur l'environnement.

Documents

- [10 mesures prioritaires que les députés peuvent prendre pour réduire l'exposition des consommateurs et de l'environnement aux perturbateurs endocriniens chimiques](#), (x/2011/040)
- [Fiche technique sur les perturbateurs endocriniens chimiques](#) (x/2011/039)
- Élimination progressive du BPA des produits de grande consommation – [Position du BEUC](#) (x/2011/038)

Pour en savoir plus : safety@beuc.eu

Alimentation

I. Allégations nutritionnelles et de santé

Contexte

Les allégations nutritionnelles et de santé sont utilisées comme un outil de marketing majeur par l'industrie alimentaire afin d'inciter les consommateurs à acheter ses produits. En raison du grand nombre d'allégations exagérées ou non fondées qui sont actuellement sur le marché, il est très difficile pour les consommateurs de savoir quelles sont celles auxquelles ils peuvent faire confiance et, finalement, comment faire un choix éclairé. Trop souvent, les allégations se bornent à souligner un aspect positif du produit, en revendiquant un faible niveau de sucre, par exemple, mais en ne mentionnant pas les niveaux élevés de sel ou de graisses saturées.

En réponse à la prolifération de produits alimentaires revendiquant des bienfaits pour la santé ou la nutrition pour attirer les consommateurs, un règlement européen qui établit des règles harmonisées pour l'utilisation de ces allégations a été adopté en 2006.

Le but de ce règlement est d'éliminer les allégations non fondées et trompeuses et de n'autoriser que celles qui sont scientifiquement prouvées et auxquelles les consommateurs peuvent se fier. Il garantit en outre que les entreprises qui font des allégations prouvées scientifiquement peuvent bénéficier de leurs investissements.

Nos demandes

- Le BEUC a fortement misé sur l'établissement d'une liste positive des allégations autorisées. La liste finale des allégations nutritionnelles et de santé autorisées devrait être pertinente pour les consommateurs européens, ne devrait pas contredire des messages de santé publique plus vaste et ne devrait pas tromper les consommateurs en les poussant à acheter un produit sans valeur ajoutée. Il est en effet essentiel que les allégations abusives soient retirées du marché le plus rapidement possible, de façon à ce que les consommateurs puissent faire confiance aux allégations qui se trouvent sur les denrées alimentaires.
- L'EFSA devrait évaluer d'urgence les allégations relatives aux substances botaniques de la même manière que toute autre allégation de santé générale.
- Les profils nutritionnels, aspect vital et nécessaire du règlement sur les allégations de santé, aideront les consommateurs à faire des choix en toute connaissance de cause. Ils devaient être élaborés par la Commission européenne avant janvier 2009. Cependant, près de trois ans plus tard, nous attendons toujours une proposition. C'est pourquoi le BEUC demande à la Commission européenne de publier sa proposition de profils nutritionnels le plus rapidement possible. Nous demandons que ces profils soient solides et scientifiques et adaptés à leur objectif, à savoir empêcher les consommateurs d'être induits en erreur sur les qualités d'un aliment par l'utilisation d'allégations non justifiées.

Documents

- [Fiche technique du BEUC sur les allégations nutritionnelles et sanitaires \(x/2011/025\)](#)
- [Fiche technique du BEUC sur les profils nutritionnels \(x/2011/024\)](#)
- [Position du BEUC sur l'étiquetage nutritionnel \(x/2008/052\)](#)

Pour en savoir plus : food@beuc.eu

II. Le clonage et les nouveaux aliments

Contexte

Les nouvelles technologies dans l'élevage ou les cultures et la production alimentaire peuvent avoir un impact sur la sécurité alimentaire. Bien que les consommateurs puissent bénéficier de ces innovations, la compétitivité et l'innovation ne doivent pas prendre le pas sur la santé et la sécurité publiques. En ce qui concerne spécifiquement la technique du clonage pour la production alimentaire, une écrasante majorité de consommateurs européens ne veut pas que le clonage soit utilisé à des fins de production alimentaire. En outre, étant donné le manque de traçabilité et d'étiquetage, les consommateurs n'ont aucun moyen de savoir si la viande ou le lait qu'ils consomment ont été produits à partir de clones ou non. L'EFSA a elle-même reconnu qu'il demeure des incertitudes scientifiques, lorsqu'elle a déclaré que toutes les questions n'ont pas été « traitées de façon satisfaisante ».

Le BEUC a réagi au rapport de la Commission européenne sur le clonage publié en octobre 2010, dans lequel elle proposait de présenter une législation spécifique établissant une interdiction temporaire de la technique du clonage et de la nourriture provenant d'animaux clonés.

Nous regrettons l'échec des négociations de conciliation entre le Parlement et le Conseil concernant une réglementation en matière de nouveaux aliments, laissant une brèche dans la réglementation en ce qui concerne la commercialisation des denrées alimentaires issus de descendants de clones, et provoquant l'abandon des dispositions positives obtenues, par exemple les procédures d'autorisation améliorées pour les denrées alimentaires provenant des pays tiers ou la définition de la nanotechnologie. La Commission européenne doit maintenant présenter dès que possible une réglementation, y compris sur la question du clonage. Nous espérons que la Présidence danoise commencera rapidement à travailler sur la nouvelle proposition.

Nos demandes

- La nouvelle proposition de règlement de la Commission européenne devrait aborder de toute urgence la question des aliments issus d'une technique de clonage et ses failles.
- La proposition de la Commission de suspendre pendant 5 ans la commercialisation et l'importation de denrées alimentaires issues de clones devrait être étendue à la descendance et au matériel de reproduction (semence et embryons), au moins jusqu'à ce que l'on comble les lacunes de connaissances et que l'on garantisse le choix du consommateur par un étiquetage adéquat, étant donné que c'est la nourriture provenant de la progéniture qui serait consommée.
- Si le moratoire était supprimé dans le futur, il devrait y avoir un système de traçabilité complète et obligatoire des clones et de leurs descendants, ainsi que des règles d'étiquetage pour les aliments dérivés.

Documents

- Clonage pour la production alimentaire - [Commentaires du BEUC sur le rapport de la Commission](#) (x/2010/087)
- [Position du BEUC sur la réglementation concernant les nouveaux aliments](#) (x/2010/005)

Pour en savoir plus : food@beuc.eu

III. Denrées alimentaires destinées à une utilisation particulière (« PARNUTS »)

Contexte

En juin 2011, la Commission européenne a soumis une proposition de révision du cadre légal en matière de denrées alimentaires destinées à une alimentation particulière (« PARNUTS »). Cette réglementation vise à abolir le concept d'aliments diététiques et à fournir un nouveau cadre qui définit des dispositions générales uniquement pour un nombre limité de catégories bien établies d'aliments considérés comme essentiels à certains groupes vulnérables (préparations pour nourrissons et préparations de suite, aliments à base de céréales et aliments pour bébé destinés aux nourrissons et enfants en bas âge, ainsi que les aliments utilisés à des fins médicales particulières).

Le BEUC soutient la proposition de la Commission de révoquer la directive-cadre, mais de maintenir certaines règles spécifiques existantes pour ces catégories spécifiques d'aliments. Comme il l'a déjà fait remarquer précédemment, le BEUC s'inquiète que l'appellation spéciale telle que stipulée dans l'actuelle directive-cadre permette à certains aliments de ne pas se conformer à d'autres dispositions importantes établies dans les règles horizontales qui s'appliquent à toutes les denrées alimentaires, ce qui pourrait créer une faille permettant aux fabricants ou importateurs de contourner d'autres réglementations. Nous estimons que la proposition améliorera le fonctionnement du marché intérieur et finira par accroître la certitude et la protection des consommateurs européens.

Nos demandes

- La proposition de la Commission devrait inclure des règles en matière de promotion des aliments destinés aux nourrissons et aux enfants en bas âge.
- Toutes les catégories d'aliments autres que celles mentionnées dans la proposition pourraient et devraient faire l'objet d'autres réglementations horizontales régissant la composition des aliments et les questions d'étiquetage.
- Il faut maintenir les règles spécifiques qui régissent les catégories d'aliments détaillées dans la proposition de la Commission. En particulier :
 - I. Les critères spécifiques en matière de composition qui s'appuient sur des preuves scientifiques (p. ex. quantité minimale et maximale de vitamines, minéraux, acides aminés, etc., quantité maximale de résidus de pesticides)
 - II. Des exigences supplémentaires en matière d'étiquetage, qui se justifient par le besoin d'une protection accrue des consommateurs (p. ex. avis important quant à la nature spécifique et aux caractéristiques nutritionnelles particulières de ces produits, leur groupe cible et leurs utilisations prévues, la nécessité d'un contrôle médical le cas échéant, la promotion et la protection de l'allaitement)
 - III. Des exigences particulières en matière de surveillance qui conditionnent le contrôle officiel efficace de ces produits spécifiques. Le BEUC soutient un processus d'autorisation centralisé et prône la fin de la procédure de notification au niveau des États membres. Ce qui permettrait de mettre un terme aux produits similaires soumis à des niveaux différents de contrainte et de contrôle, en raison des divergences d'interprétation et de mise en œuvre entre États membres.

Documents

- Denrées alimentaires destinées aux nourrissons et enfants en bas âge et à des fins médicales - [Position du BEUC sur la proposition de la Commission](#) (x/2011/95)

Pour en savoir plus : food@beuc.eu

I. Information aux patients

Contexte

En octobre 2011, la Commission européenne a publié une proposition révisée relative à l'information fournie par l'industrie au grand public à propos des médicaments délivrés sur ordonnance. Le BEUC salue les efforts déployés pour améliorer les propositions initiales, mais s'inquiète de savoir que les patients pourraient être exposés à certaines formes d'informations promotionnelles.

La Commission a décidé de revoir sa copie en réponse à la forte opposition émanant des professionnels de santé publique à l'égard de la proposition initiale de 2008, au remaniement massif du texte par le Parlement et au manque d'enthousiasme du Conseil à ouvrir les discussions à ce sujet.

Nous espérons que lors de l'examen des propositions, le Conseil et le Parlement mettront la priorité sur les intérêts sanitaires et défendront le droit du consommateur à des informations impartiales et non promotionnelles sur les médicaments.

Nos demandes

- Il faut évaluer attentivement la valeur ajoutée de ces propositions et veiller à ce qu'elles répondent réellement aux besoins d'informations de santé des consommateurs.
- Il faut clarifier ce que l'on peut considérer comme des informations et comme une communication commerciale émanant d'une partie intéressée.
- Il faut veiller à ce que la proposition ne favorise pas les médicaments les plus rentables au détriment des thérapies non médicamenteuses.
- Il convient d'interdire la diffusion de documents imprimés préparés par l'industrie.
- La source de l'information devrait être clairement identifiée.
- Il faut garantir l'application de la législation, y compris sur Internet et les médias sociaux.
- Il faut exclure toute interférence excessive des sociétés pharmaceutiques dans la relation entre les professionnels des soins de santé et les patients.
- Il faut un système de surveillance et de contrôle a priori efficient et efficace pour garantir l'interdiction en matière de publicité.
- Il faut encourager et renforcer des sources d'information de qualité et indépendantes (par ex., l'Agence européenne des médicaments, le registre européen sur les essais cliniques).
- La source de l'information devrait être clairement identifiée.
- Il faut garantir l'application de la législation, y compris sur Internet et les médias sociaux.

Documents

- [Position du BEUC](#) sur l'information fournie concernant les médicaments délivrés sur ordonnance (x/2010/068)

Pour en savoir plus : health@beuc.eu

II. Dispositifs médicaux

Contexte

Au premier semestre 2012, la Commission européenne présentera une proposition de révision de la réglementation européenne en matière de dispositifs médicaux dans le but de simplifier et renforcer le système actuel. En juillet 2011, le Conseil a adopté des conclusions concernant l'innovation dans le secteur des dispositifs médicaux.

Le BEUC a participé au débat qui a précédé l'adoption de ces conclusions et au processus exploratoire sur l'avenir des dispositifs médicaux lancé par la Commission en 2009 et 2010 dans le but d'identifier les principaux défis du secteur en matière d'industrie et de santé publique.

Nous espérons que le Conseil prônera l'adoption de la proposition en tenant compte des intérêts du consommateur.

Nos demandes

- Introduire des normes plus élevées pour les dispositifs médicaux en matière de qualité et de sécurité
- Étendre la portée des directives relatives aux dispositifs médicaux afin d'inclure les produits nouveaux et marginaux, comme ceux utilisés dans la chirurgie plastique.
- Introduire des exigences plus strictes en matière de pré- et post-commercialisation.
- Renforcer les systèmes de surveillance du marché et faciliter la coopération entre États membres.
- Interdire la publicité sur les dispositifs médicaux à l'échelle européenne.
- Traiter le problème de la contrefaçon.

Pour en savoir plus : health@beuc.eu

III. E-santé

Contexte

En 2010, l'Agenda numérique européen et la communication « Une Union de l'innovation » ont été lancés dans le cadre de la stratégie « Europe 2020 » de l'Union européenne pour une croissance intelligente, durable et solidaire. L'agenda numérique européen comprend des actions ciblées en matière de santé en ligne et des objectifs dans le cadre d'une stratégie plus générale vers des soins de santé durables et un soutien fondé sur les TIC pour une vie digne et indépendante.

En parallèle, les États membres ont adopté une approche complémentaire et proactive de la cybersanté. Les conclusions du Conseil, adoptées en décembre 2009, ont invité la Commission européenne à mettre à jour son plan d'action de 2004 pour un espace européen de la santé en ligne, et ont été suivies de l'« Initiative sur la gouvernance des services de santé en ligne ». Son objectif global est de contribuer activement à la définition d'un agenda politique pour l'Union européenne en matière de santé en ligne, qui mette particulièrement l'accent sur l'interopérabilité.

Le deuxième plan d'action sur la santé en ligne qui est actuellement en discussion sera l'occasion de consolider les mesures qui ont été prises à ce jour, de les renforcer si possible et d'offrir une vision à plus long terme de la cybersanté en Europe, dans le cadre de la Stratégie Europe 2020, de l'Agenda numérique européen, ainsi que de la communication « Une union de l'innovation » et de son Partenariat européen associé pour l'innovation européenne sur le vieillissement actif et en bonne santé.

Nos demandes

- Il faut promouvoir la prise de conscience et la confiance pour que les consommateurs adoptent les services de santé en ligne.
- Les consommateurs devraient toujours donner leur approbation en toute connaissance de cause avant que leurs informations de santé personnelles soient partagées et que tout autre type de donnée sensible soit collecté.
- Il faut surmonter les obstacles légaux, réglementaires et organisationnels à l'interopérabilité en matière de santé en ligne.
- Il faut concevoir et mettre en œuvre des initiatives pour permettre le déploiement des services de santé en ligne.

Documents

- [Position du BEUC sur les dossiers électroniques de santé](#) (x/2011/059)
- Consultation publique sur le plan d'action européen en matière de santé en ligne, [Réponse du BEUC](#) (x/2011/058)

Pour en savoir plus : health@beuc.eu

IV. Vieillessement actif et en bonne santé

Contexte

2012 est l'année européenne du vieillissement actif. Le Partenariat européen pour l'innovation européenne sur le vieillissement actif et en bonne santé fait partie de la stratégie européenne de l'Union de l'innovation, qui est de son côté une des initiatives phares de l'Europe 2020.

L'initiative, qui a été approuvée par le Conseil en février 2011, entend permettre aux consommateurs de mener une vie saine, active et indépendante en vieillissant, améliorer la durabilité et l'efficacité des systèmes de soins de santé et des services sociaux ; stimuler et améliorer la compétitivité des marchés de produits et services innovateurs.

Nos demandes

- Le BEUC demande que l'on mette davantage l'accent sur la prévention et la promotion de la santé, en donnant aux consommateurs les outils adéquats pour faire des choix sains et informés.
- Tous les consommateurs devraient avoir accès à des soins de santé de qualité, y compris des médicaments sûrs, abordables et innovants.
- La fracture numérique entre les générations doit être prise en compte, ainsi que les considérations de sécurité et de confidentialité dans l'utilisation des solutions TIC.
- Les consommateurs plus âgés ont des besoins spécifiques ; il faut donc adopter une approche plus complète englobant les services financiers, l'alimentation, la santé, les aspects sociaux, l'éducation, le transport.

Documents

- Consultation publique sur le vieillissement actif et en bonne santé, [Réponse du BEUC](#) (x/2011/016)

Pour en savoir plus : health@beuc.eu

AT - Verein für Konsumenten-information - VKI
AT - Arbeitskammer - AK
BE - Test-Achats/Test-Aankoop
BG - Bulgarian National Association Active Consumers- BNAAC
CH - Fédération Romande des Consommateurs - FRC
CY - Cyprus Consumers' Association
CZ - TEST - Czech association of consumers
DE - Verbraucherzentrale Bundesverband - vzbv
DE - Stiftung Warentest
DK - Forbrugerrådet - FR
EE - ETL - Eesti Tarbijakaitse Liit
EL - Association for the Quality of Life - E.K.PI.ZO
EL - General Consumers' Federation of Greece - INKA
EL - Consumers' Protection Center – KEPKA
ES - Confederación de Consumidores y Usuarios - CECU
ES - Organización de Consumidores y Usuarios - OCU
FI - Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry
FI - Kuluttajavirasto
FR - UFC - Que Choisir
FR - Consommation, Logement et Cadre de Vie - CLCV
FR - Organisation Générale des Consommateurs - OR.GE.CO
HR - Croatian Union of the Consumer Protection Associations – Potrosac
HU - National Association for Consumer Protection in Hungary - OFE
IE - Consumers' Association of Ireland - CAI
IS - Neytendasamtökin - NS
IT - Altroconsumo
IT - Consumatori Italiani per l'Europa - CIE
LU - Union Luxembourgeoise des Consommateurs – ULC
LV - Latvia Consumer Association - PIAA
MK - Consumers' Organisation of Macedonia - OPM
MT - Ghaqda tal-Konsumaturi - CA Malta
NL - Consumentenbond - CB
NO - Forbrukerrådet - FR
PL - Polish Consumer Federation National Council – Federacja Konsumentów
PL - Association of Polish Consumers - Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
PT - Associação Portuguesa, para a Defesa do Consumidor - DECO
RO - Association for Consumers' Protection – APC-Romania
SE - The Swedish Consumers' Association - Sveriges Konsumenter
SI - Zveza Potrošnikov Slovenije - ZPS
SK - Association of Slovak Consumers- ZSS
UK - Which?
UK - Consumer Focus



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



BEUC activities are partly funded from the EU budget