



**BEUC** The European  
Consumer  
Organisation

The Consumer Voice in Europe





# Préoccupations & célébrations

Être reconnu comme étant Le Bureau Européen des Unions de Consommateurs est un défi que nous devons relever chaque jour. C'est pourquoi, le BEUC accorde une attention particulière à maintenir des liens solides avec ses membres – principales associations de consommateurs en Europe – qui sont quotidiennement en relation avec les consommateurs, recueillant leurs expériences et leurs attentes.

C'est dans un tel contexte que nous témoignons des difficultés avec lesquelles les associations de consommateurs dans les pays d'Europe centrale, orientale et sud-orientale (CESEE) doivent lutter, à un endroit où la politique du consommateur n'en est qu'à ses balbutiements et où la légitimité des représentants des consommateurs pour participer au processus de décision, doit encore être renforcée. La faiblesse de la représentation de l'intérêt du consommateur dans les pays CESEE représente une menace pour l'élaboration de politiques de consommateurs européennes et constitue un problème pour le mouvement consommateur européen.

C'est la raison pour laquelle, sur les 12 derniers mois, le BEUC a lancé un Plan d'action CESEE afin de contribuer à sensibiliser tant les décideurs nationaux que ceux de l'UE sur la nécessité de renforcer le mouvement consommateur dans les pays CESEE. Nous avons également proposé plusieurs mesures, à court et à long terme, afin de construire et de soutenir la capacité du mouvement consommateur CESEE et de renforcer son influence. Ce Plan d'action mettra

du temps à porter ses fruits et nous ferons constamment campagne en faveur d'une voix des consommateurs solide à travers l'UE !

Parallèlement, nous avons lancé les préparatifs pour les célébrations de notre 50e anniversaire. Au-delà des événements festifs, ce moment est envisagé comme une occasion unique de mettre en lumière la contribution du BEUC et de ses organisations membres à une Europe sûre dans laquelle il est plaisant de vivre.

Mais le BEUC est aussi une organisation tournée vers l'avenir. Par conséquent, la plupart de nos réflexions et activités dans ce contexte était concentrée sur notre vision à long terme pour la future politique européenne des consommateurs. Sur la base des commentaires de nos membres sur l'expérience actuelle des consommateurs et celle attendue, nous avons entrepris une discussion stratégique en interne, avec des décideurs et autres parties prenantes sur les objectifs d'une politique européenne du consommateur axée sur le citoyen. Les résultats de cette discussion ont conduit à la publication de la Vision du BEUC sur la politique européenne des consommateurs 2020, remise aux institutions européennes le 10 mai 2012.



**Paolo Martinello**  
*Président*

## Crise, avancées et futurs défis

Tandis que 2011 a été une année déprimante pour les économies tant européennes que mondiales, paradoxalement, – ou peut-être lui faisant suite - elle a conduit à plusieurs importantes initiatives politiques de l'UE qui ont constitué des avancées majeures dans la protection des droits des consommateurs et dans la promotion de leurs intérêts.

Dans ce rapport, nous soulignons plusieurs d'entre eux, mais attardons-nous ici sur deux en particuliers :

- La Directive sur les droits des consommateurs, adoptée en novembre après plusieurs mois d'intenses discussions au sein des institutions européennes, constitue un instrument législatif moderne. Elle combine un équilibre pragmatique entre la nécessité pour les entreprises d'offrir leurs biens et services à travers l'UE et la nécessité d'accroître la confiance du consommateur dans le Marché unique en fournissant un système de droits solide lors de la conclusion des contrats, qu'il s'agisse de contrats nationaux ou transfrontaliers.
- Le Règlement relatif à l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires adopté en octobre, a également dû passer par de longues et difficiles négociations. Ce règlement fournit des mesures utiles permettant aux consommateurs de faire des choix alimentaires bien informés. Pour la première fois dans l'histoire, l'information nutritionnelle, l'étiquetage indiquant le pays d'origine pour la viande et les exigences de

lisibilité seront obligatoires. Malheureusement, l'UE n'a pas profité de cette occasion pour fournir aux consommateurs un outil d'information nutritionnelle simple et efficace, tel que le système des feux de signalisation.

En outre, des mesures clés telles que la législation pour lutter contre les médicaments contrefaits ou celle visant à fournir un système de pharmacovigilance européen renforcé ont été adoptées l'an passé et des mesures législatives importantes (par exemple, les contrats de crédit relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel, le règlement SEPA, la protection des données à caractère personnel, l'efficacité énergétique et la réglementation sur l'itinérance mobile) ont été adoptées ou sont entrées dans le processus législatif. Pourtant, de nombreuses questions clés attendent un résultat favorable au consommateur. Ces questions vont des profils nutritionnels aux perturbateurs endocriniens, des droits des passagers aériens aux appareils électromagnétiques intelligents et économiseurs d'énergie, du recours collectif à l'octroi de licences multi territoriales, des appareils médicaux à la sécurité des services.

Il reste encore beaucoup à faire pour le BEUC dans son rôle de défense de la cause européenne des consommateurs !



**Monique Goyens**  
*Directeur Général*

# Table des matières

- Faits marquants P 6
- Institutions et autres acteurs : nouer des relations de qualité P 8
- Domaines politiques P 11
- Communication et campagnes P 16
- Formation P 17
- Les affaires internes P 18
- Qui est qui au BEUC P 20
- Notre exécutif P 21
- Nos membres P 22

## > Faits marquants



Au cours de ces 12 derniers mois, le BEUC a enregistré quelques succès notables. En voici quelques exemples :

### Directive sur les droits des consommateurs

Adoptée en octobre 2011, la directive sur les droits des consommateurs a été nettement améliorée dans sa version finale, par rapport à ce qui était initialement proposé. Contribuant à harmoniser les contrats à distance, nombre des propositions du BEUC sont reflétées dans la version finale du texte. Grâce à la campagne du BEUC, la directive finale n'entraînera aucune réduction significative des droits dont jouissent les consommateurs au niveau national ; ils bénéficieront même de nouveaux droits.

### Règlement relatif à l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires

Le règlement (UE) finalement adopté, concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires, reflète leurs nombreux besoins. Pour la première fois, l'étiquetage nutritionnel sera obligatoire pour l'emballage alimentaire tout comme le seront les exigences de lisibilité de l'étiquetage. Avec l'extension de l'obligation d'étiquetage indiquant le pays d'origine, les consommateurs seront en mesure de savoir d'où provient la viande qu'ils achètent.

### Sécurité des médicaments

La législation en matière de pharmacovigilance contribue à une meilleure identification des médicaments dangereux et garantit que les consommateurs sont mieux informés quant à la sécurité des médicaments. Les décisions de l'autorité de régulation portant sur la sécurité des médicaments sont

plus transparentes. En outre, la directive (UE) finale visant à lutter contre les médicaments falsifiés protège de manière adéquate les consommateurs contre la contrefaçon.

## Campagne coordonnée sur le recours collectif

Nous avons coordonné une campagne sur le recours collectif avec nos membres et d'autres ONG. Suite à cette campagne, la Commission a reçu plus de 300 réponses provenant d'organisations et environ 18 000 citoyens ont répondu à la consultation publique.

## Un profil des consommateurs amélioré dans le Forum pour l'énergie et dans la politique énergétique

Le 4e Forum des citoyens pour l'énergie a tenu pleinement compte des priorités du BEUC. Grâce à la participation de plusieurs membres et à celle du BEUC lui-même, ainsi qu'au discours et à trois différentes présentations portant sur des questions essentielles pour les consommateurs, le BEUC est ainsi parvenu à faire progresser les débats, à assurer que les aspects relatifs aux consommateurs fassent l'objet de discussions et à garantir plusieurs dispositions dans les conclusions du Forum.

## Règlement SEPA

Reconnu pour être des préoccupations du BEUC, les discussions portant sur le règlement pour des virements et prélèvements SEPA, fournissent désormais des dispositions favorables aux consommateurs, notamment en ce qui

concerne la sécurité du prélèvement SEPA. La plupart des amendements du BEUC ont été incorporés au texte final adopté en février 2012.

## Protection des données

Afin de mettre en évidence nos demandes dans le contexte de la révision de la directive sur la protection des données, nous avons créé un logo spécifique autour de la Journée européenne de la protection des données (29 janvier), avec pour thème « Savez-vous qui vous connaît? ». Nous avons réalisé une vidéo décrivant les risques liés aux données à caractère personnel et à la confidentialité et soulignant les besoins de politiques alors que se poursuit la révision du cadre européen de protection des données.

## Stratégie CESEE

Le BEUC a élaboré et partagé avec les décideurs européens et nationaux une stratégie pour renforcer le mouvement consommateur dans les pays d'Europe centrale, orientale et sud orientale (CESEE). À cet égard, le BEUC a entrepris les premières démarches pour la mise en place d'un mentor ainsi que d'un programme d'affectation provisoire.

## Conférence « le temps presse »

Notre équipe « Sécurité » a organisé une conférence couronnée de succès au Parlement européen, qui a réuni de nombreux participants. Elle portait sur la question des substances chimiques perturbant le système endocrinien et a rassemblé des experts en chimie, des eurodéputés ainsi que des journalistes.



# > Institutions et autres acteurs : nouer des relations de qualité



## La Présidence et le Conseil

Dans le but de présenter ses priorités pour les Présidences polonaise et danoise, le BEUC a publié deux Mémoires. Dans ce contexte, une délégation du BEUC a rencontré de hauts représentants émanant des deux présidences afin de discuter de ses priorités relatives aux consommateurs.

Sur divers dossiers – allant de la directive sur les droits des consommateurs à l’information sur les denrées alimentaires – nous avons noué des contacts étroits avec les Représentations permanentes des États membres auprès de l’Union européenne afin de les informer de notre position sur les propositions législatives en cours. Nous avons également coordonné des actions avec nos membres afin d’exprimer nos inquiétudes concernant la législation en instance à l’échelon national.

## Parlement européen

Comme les années précédentes, nous avons travaillé positivement en étroite collaboration avec de nombreux eurodéputés clés sur une vaste série de dossiers. Au-delà de ces activités qui impliquent une coopération individuelle avec les eurodéputés, les coordinateurs et leurs assistants, nous avons également été invités en tant qu’orateur à plusieurs auditions publiques et réunions d’experts.

Dans le contexte de l’avis du Parlement européen sur le recours collectif, nous avons organisé le 29 novembre un débat petit-déjeuner au Parlement, portant sur les garanties de l’instrument européen de recours collectif. L’événement a été accueilli par l’eurodéputé Luigi Berlinguer. Un certain nombre de membres du BEUC ont présenté leur expérience pratique dans le domaine des actions collectives.

## Commission européenne

Le personnel du BEUC a rencontré plusieurs commissaires européens: le Vice-Président Kallas et la Vice-Présidente Reding, le Commissaire Barnier pour souligner la nécessité d'initiatives européennes dans le domaine des comptes bancaires, le Commissaire Dalli, ainsi que le Commissaire De Gucht en préparation d'une réunion à Washington du Conseil économique transatlantique.

Nous avons également organisé une conférence de presse commune avec le Commissaire Dalli, afin de présenter le tableau de bord des marchés de consommation, le 1er mars dans les locaux du BEUC.

## Campagnes communes avec nos membres

Le BEUC s'est engagé dans une campagne coordonnée avec ses membres et d'autres ONG sur la question du recours collectif. Ainsi, la Commission a reçu plus de 300 réponses émanant d'organisations et environ 18 000 citoyens ont répondu à la consultation sur le recours collectif.

Le BEUC, en coopération avec son membre danois, Forbrugerrådet et avec la région de la capitale danoise, a organisé le 29 mars, une conférence au Parlement européen à laquelle de nombreux participants ont assisté, dédiée à la nécessité d'interdire les substances chimiques perturbant le système endocrinien (EDC). L'évènement était accueilli par l'eurodéputée Christel Schaldemose. Nous avons présenté à l'occasion de cette conférence un plan d'action pour les eurodéputés afin de contribuer à aborder la question des EDC.

## Dialogue avec les autres acteurs-clés

Dans le domaine du recours des consommateurs, nous avons entamé une alliance avec 11 autres importantes organisations non gouvernementales dans le but de soutenir et d'élargir l'appel en faveur d'un recours collectif. Les organisations impliquées ont répondu à la consultation de la Commission et ont conduit leurs propres activités de relations publiques en ce qui concerne le recours collectif. Une lettre commune appelant à une action concrète par la Commission a été envoyée à la Vice-Présidente Reding au nom du BEUC et des ONG de l'alliance.

Le BEUC a activement contribué à la fondation de Finance Watch, une ONG destinée à contrebalancer l'influence du secteur financier dans le processus de décision de l'UE. L'association a été officiellement lancée le 30 juin, le BEUC fait parti du Conseil d'administration et la Directrice générale du BEUC est vice-présidente de l'organisation.

Dans le cadre d'une action coordonnée de « Consumers International », le BEUC a fourni des données pour le travail préparatoire de l'OCDE et du Conseil de stabilité financière pour le Sommet du G-20 qui s'est tenu à Cannes en novembre 2011. C'est la première fois que des représentants de consommateurs ont été si étroitement associés au Sommet du G-20.

Le BEUC ainsi que d'autres ONG de santé, ont écrit au commissaire Dalli sur le conflit d'intérêt concernant l'ancien directeur de l'Agence européenne des médicaments, qui a accepté des positions avec plusieurs sociétés pharmaceutiques après cessation de ses fonctions.

Suite à notre action et à la couverture médiatique qu'elle a suscitée, l'AEM a introduit d'importantes restrictions concernant les tâches que peut accomplir l'ancien directeur.

## Dialogue Transatlantique des Consommateurs

Le BEUC a coopéré avec le TACD afin d'accueillir la conférence annuelle du TACD à Bruxelles (20-21 juin), ainsi que, associée à celle-ci, une conférence publique sur « les services financiers et la protection du consommateur » (22 juin), à laquelle ont assisté de nombreux décideurs de haut rang de l'UE et des États-Unis. Les commissaires Barnier et Dalli figuraient parmi les principaux intervenants.

## Groupes de travail

Le BEUC siège dans 58 groupes de travail. En 2011, le BEUC a rejoint entre autres le groupe d'experts du marché des systèmes de paiement créé récemment ainsi que le groupe de travail de la DG Health and Consumers sur les modes alternatifs de résolution des conflits dans le secteur de l'énergie.

## > Domaines politiques



### Sécurité et durabilité

Grâce à deux conférences publiques, le BEUC est parvenu à renforcer la sensibilisation parmi les décideurs politiques, sur la nécessité de réduire l'exposition des consommateurs aux produits chimiques dangereux. La première a été co-organisée par la région de la capitale danoise (creoDK) et par le Conseil danois des consommateurs. Accueillie au Parlement européen par l'eurodéputé Christel Schaldemose, la conférence a abordé la question des produits chimiques qui perturbent le système hormonal. En octobre, l'ANEC, le Conseil des consommateurs, l'Austrian Standards Institute (l'Institut autrichien de normalisation) et le BEUC ont lancé une discussion publique sur la nécessité d'une alternative

concernant le cadre juridique en matière de substances chimiques, suite à la législation REACH.

Lors du processus du rapport d'initiative du Parlement européen sur la révision de la directive sur la sécurité générale des produits, le point de vue du consommateur y a été complètement incorporé.

Dans le cadre de l'Écolabel européen, la Commission européenne a mis en place deux groupes de travail pour traiter des questions horizontales. Le premier groupe portant sur les critères sociaux et éthiques sera dirigé par le BEUC et le Bureau européen de l'environnement. Le deuxième groupe de travail se penchera sur une nouvelle approche des produits chimiques dangereux. Le BEUC demande depuis longtemps à la CE d'aborder ces questions de manière horizontale. Nous avons également poursuivi notre travail sur la mise en œuvre des directives relatives à l'Éco conception européenne et à l'étiquetage énergétique et avons suivi une vaste gamme de groupes de produits tels que les appareils électroménagers, les chauffe-eau et chaudières.



## Santé

La vision du BEUC a été totalement incorporée dans le texte législatif final sur les médicaments contrefaits. Cette version inclue nos propositions sur les ventes en ligne ; d'étendre la directive à tous les médicaments ; une approche fondée sur l'analyse des risques ; sensibilisant aux risques de médicaments contrefaits ; la nécessité de clarifier la distinction entre ce qui est contrefait et les droits de la propriété intellectuelle ; et prévoit des sanctions.

Les propositions amendées de la Commission sur l'information aux patients intègrent la plupart des préoccupations soulevées par le BEUC. Tandis que ces propositions n'ont encore qu'une valeur ajoutée limitée pour les consommateurs, la plupart des éléments les plus préjudiciables des propositions initiales, ont été retirés.



## Recours des consommateurs

En coopération avec un nombre important de membres, nous avons coordonné une campagne visant à recueillir des informations sur le recours collectif sous forme de documents imprimés et en ligne. Ceci nous a permis d'évaluer l'étendue du soutien populaire concernant le recours collectif. Nous avons également conçu une série de dessins humoristiques et une mascotte qui se sont avérés très populaires lors de nos efforts d'activités de pressions.

Notre réponse à la consultation publique sur la question des modes alternatifs de résolution des conflits (ADR) a bien été reçue et les récentes propositions de la Commission reflètent une partie de nos demandes.

Le BEUC a reçu le feu vert de la part de la CE pour un projet appelé « Consumer Justice Enforcement Forum (CoJEF) ». Le CoJEF vise à créer et à maintenir un réseau entre les organisations européennes de consommateurs, les praticiens du droit, et les professeurs d'universités pour coopérer en matière d'application (transfrontalière). Le projet sera mené par le secrétariat du BEUC ainsi que par huit organisations membres et sera soutenu par deux professeurs. Le projet s'étalera sur deux ans.

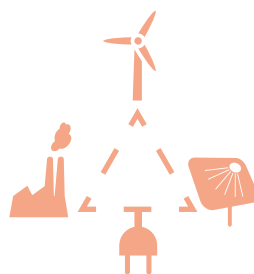


## Droits numériques

La Stratégie de l'UE sur les droits de propriété intellectuelle a pris en considération nombre des actions politiques suggérées par le BEUC dans sa stratégie des consommateurs sur les DPI, notamment la nécessité de simplifier les mécanismes d'octroi de licences, d'encourager le développement de nouveaux modèles commerciaux et de lancer une discussion sur les exceptions et les limitations du droit d'auteur.

La nouvelle proposition de réglementation sur l'itinérance mobile de la Commission européenne a intégré la position du BEUC sur les plafonds des prix de détail pour les données en itinérance et celle sur l'introduction de changements structurels pour faciliter la concurrence sur le marché des télécoms.

Le rapport du Parlement européen sur la directive relative à la protection des données intègre complètement les demandes du BEUC, par exemple le renforcement des principes actuels, la minimisation des données, du principe « privacy by design », l'obligation horizontale de notification de la violation des données et l'amélioration de l'application.



## Énergie

La 4<sup>e</sup> édition du Forum des citoyens pour l'énergie a incorporé les priorités et les suggestions du BEUC. Grâce à la participation de plusieurs membres et de celle du BEUC, d'un discours et de présentations sur les questions des consommateurs, nous avons amené le point de vue du consommateur en première ligne du débat et avons garanti plusieurs dispositions dans les conclusions du Forum. De plus, le BEUC a soumis une lettre officielle énumérant les suggestions sur la manière d'améliorer le travail du 'Citizens' Energy Forum' à venir.

Nous sommes parvenus à convaincre le groupe de travail de la Commission européenne sur les réseaux et les compteurs intelligents, de tenir compte du point de vue des consommateurs sur le stockage de données, la protection des données, la propriété des données et l'information au consommateur. Le rapport final reflète de manière satisfaisante les préoccupations des consommateurs et le nouveau mandat pour 2012 a tenu compte de nos suggestions concernant la gouvernance.



## Services financiers

Le Règlement sur la date limite de la migration vers les virements et les prélèvements SEPA fournit un grand nombre de dispositions favorables aux consommateurs : le BEUC a fait pression en faveur de ce règlement étant donné que le secteur bancaire, via le Conseil européen des paiements, ne tenait pas compte des demandes des consommateurs dans son processus d'autoréglementation. De même, tant la révision proposée de la directive sur les Marchés d'Instruments Financiers (MiFID) que la proposition très attendue sur les contrats de crédit relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel intégrait nombre des dispositions favorables aux consommateurs que nous demandions.

Le BEUC a activement contribué à la fondation de Finance Watch, une ONG destinée à contrebalancer l'influence du secteur financier dans le processus de décision de l'UE. Lancé officiellement le 30 juin, Finance Watch compte au sein du Conseil d'administration le BEUC et sa Directrice générale comme vice-présidente de l'organisation.

Le BEUC a fourni des données pour le travail préparatoire de l'OCDE et du Conseil de stabilité financière pour le Sommet du G-20 qui s'est tenu à Cannes en novembre 2011. C'est la première fois que des représentants de consommateurs ont été si étroitement associés au Sommet du G-20.



## Alimentation

Le texte final du règlement relatif à l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires a intégré de nombreuses demandes du BEUC relatives aux formes d'expression complémentaires et à la présentation de l'information, la lisibilité des étiquettes (y compris une taille de caractère minimum et des règles de clarté et de contraste), l'étiquetage nutritionnel 100g/100ml obligatoire, l'extension à la viande fraîche de l'étiquetage de pays d'origine avec la possibilité (que doit examiner la Commission) de l'étendre à d'autres produits, l'étiquetage des allergènes pour les denrées alimentaires préemballées et non préemballées, l'origine des huiles végétales, les nano ingrédients, l'information aux consommateurs sur les denrées alimentaires d'imitation, les viandes et poissons reconstitués, etc.

La proposition de la Commission européenne pour un nouveau règlement sur les aliments destinés aux nourrissons et aux enfants en bas âge et sur les aliments destinés à des fins médicales spéciales, reflète la position du BEUC sur l'abolition du concept d'aliment diététique et sur la limitation de l'étendue du cadre à quelques catégories d'aliments considérées comme essentielles.

Notre réaction à la nouvelle allégation nutritionnelle proposée « désormais X % en moins » a conduit plusieurs eurodéputés issus de groupes politiques différents du Parlement européen à travailler ensemble pour élaborer un projet de résolution s'opposant à cette allégation.



## Contrats de consommation

Suite à l'effort intensif de campagne mené par le BEUC, la directive finale sur les droits des consommateurs fournit désormais un niveau élevé de protection du consommateur et est fondée sur une approche équilibrée en fonction du niveau d'harmonisation requis. Une harmonisation totale à tous les niveaux a été reconnue comme inappropriée dans le domaine du droit des contrats de consommation. Plusieurs éléments introduits fournissent des protections spécifiques pour les acheteurs, en particulier une protection contre les pièges d'internet, les surtaxes excessives et de meilleures règles pour les biens numériques.

Nous avons participé au comité de réflexion de la Commission européenne sur l'instrument optionnel pour un droit

européen des contrats des consommateurs et sommes parvenus à accroître la sensibilisation parmi les décideurs politiques concernant les problèmes relatifs aux contrats entre entreprises et consommateurs (« BtoC »). Nous avons encouragé la discussion sur leur rapport avec l'acquis du droit de la consommation.

En ce qui concerne les droits des passagers aériens, la consultation de la Commission européenne de décembre 2011 a abordé un large éventail des problèmes des consommateurs et a couvert la plupart des principales préoccupations du BEUC.



## > Communication et campagnes



Dans le cadre de notre campagne coordonnée sur le recours collectif des consommateurs, une bande-dessinée ainsi qu'une mascotte ont été créées dans le but d'expliquer et d'illustrer le concept de recours collectif et de le rendre plus compréhensible. La BD et la mascotte ont été utilisées par le BEUC et les membres lors de la campagne coordonnée qui a été menée en mars-avril. Elles ont en outre été diffusées auprès des eurodéputés les plus importants et auprès de la Commission et sont également utilisées comme outil de communication sur le recours collectif. Une vidéo a également été réalisée en 3 langues et est disponible sur le site internet du BEUC ainsi que sur Youtube.com.

Nous avons ouvert un compte Youtube et un compte Twitter afin de mettre en œuvre une stratégie davantage proactive sur l'utilisation des réseaux sociaux dans le domaine de la communication et des campagnes. Notre site internet est désormais disponible, non seulement en anglais et en français, mais également (partiellement) en allemand.

Dans le cadre des préparatifs des célébrations du 50e

anniversaire du BEUC en 2012, nous avons changé le logo de notre organisation ainsi que notre identité visuelle. Ce nouveau logo a été lancé le 19 décembre. À l'occasion de la diffusion de notre carte de vœux, nous avons envoyé une lettre à plusieurs parties prenantes à Bruxelles leur annonçant notre 50e anniversaire et en leur présentant par la même le nouveau logo. Le logo – qui représente une bulle de BD englobant un groupe de consommateurs – constitue le nouveau slogan du BEUC : la voix des consommateurs en Europe.

Afin de mettre en évidence nos demandes dans le contexte de la révision de la directive sur la protection des données, nous avons créé un logo spécifique autour de la Journée européenne de la protection des données (29 janvier), autour du thème « Savez-vous qui vous connaît? ». Nous avons également réalisé une vidéo décrivant les risques liés aux données à caractère personnel et à la confidentialité sur un certain nombre de services en ligne et soulignant nos demandes émanant des décideurs politiques de l'UE dans la perspective de la révision du cadre européen de protection des données.

## > Formation



### TRACE programme

Douze actions de formation ont été organisées dans le cadre du programme TRACE en 2011, à savoir sur le droit des consommateurs (2 formations), les services financiers de détail, le recours des consommateurs, les relations publiques et les activités de lobbying, la manière d'écrire une proposition de projet, les produits d'investissement, les activités de pression, le renforcement des capacités financières, les médias et les compétences de présentation, la gestion de projet et le financement, ainsi que l'acquis du consommateur/la directive sur les droits des consommateurs.

### Confinad

En partenariat avec l'organisme allemand, iff (institut für finanzdienstleistungen), le BEUC a remporté un projet s'étalant sur deux ans sur « l'élaboration et l'organisation d'actions de formation pour des entités non lucratives dans l'UE qui fournissent des conseils financiers aux consommateurs ». Le coup d'envoi officiel du projet a eu lieu le 21 décembre 2011.

## > Les affaires internes



### Assemblée Générale

Nous avons organisé notre Assemblée Générale à Varsovie le 20 mai. La Pologne n'a pas seulement été choisie dans le contexte de sa présidence à venir mais également dans le cadre de notre politique CESEE, mettant nos membres polonais sous le feu des projecteurs et en accroissant la sensibilisation des décideurs politiques nationaux concernant l'existence et la légitimité d'un mouvement consommateur européen.

L'Assemblée générale a été précédée d'une conférence sur les défis dont fait face le mouvement consommateur, qui s'est tenue le 19 mai à Varsovie avec la participation de Marcin Korolec, Sous-secrétaire d'État polonais aux affaires économiques, Jaroslaw Król, Vice-Président du Bureau de la protection des consommateurs, l'eurodéputée Rosa Thun et Jacqueline Minor, Directrice à la DG Health and Consumers. Dans ce contexte, une conférence de presse a également été organisée.

### Une stratégie pour le mouvement de consommateurs dans les pays d'Europe centrale, orientale et sud orientale

Sur la base du document de réflexion CESEE (Europe centrale, orientale et sud orientale), nous avons finalisé une stratégie de mise en œuvre sur le renforcement du mouvement consommateur dans les pays CESEE y compris la déclaration de Varsovie de 2011 et un plan d'action. Cette stratégie a été communiquée à la DG Health and Consumers fin juin et a été largement diffusée auprès des institutions de l'UE et des gouvernements nationaux.

Suite à l'intérêt de la DG Health and Consumers envers nos résultats, le BEUC a remporté le projet financé par la DG Health and Consumers sur une deuxième étude étendue à d'autres pays appelée CESEE II, qui vise à analyser le mouvement consommateur dans les pays d'Europe centrale,

orientale et sud orientale. Les six pays couverts par l'étude sont l'Estonie, la Lettonie, Chypre, Malte, la Slovénie et la Slovaquie. De plus, le BEUC financera une visite de terrain en Croatie.

## Collecte de fonds

En coopération avec l'ICRT, nous avons nommé une personne chargée de collecter des fonds, Davide Nardi, établie à Londres. Sa mission est d'identifier des donateurs dans le but d'étendre nos activités de recherche et d'études, dans le cadre de nos priorités.

## Nouveaux Statuts

L'Assemblée Générale a approuvé les statuts révisés, qui fournissent une politique d'adhésion plus complète. Les demandes d'adhésion en cours, dont la gestion était suspendue durant la révision des statuts, peuvent désormais être analysées à la lumière des nouvelles dispositions.

## Adhésion

Active Consumers (Bulgarie) (auparavant membre temporaire) est devenu membre du BEUC lors de l'Assemblée générale de mai. Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry (Association de consommateurs de Finlande) a été confirmé en tant que membre lors de l'AG de mai, suite à la fusion entre Suomen Kuluttajaliitto et Kuluttajat - Konsumenternary.

# > Qui est qui au BEUC

## Direction

**Director General:** Monique Goyens  
**Deputy Director General:**  
Ursula Pachtl

## Management Unit

**Project Officer and Assistant to the Director General:** Florence Punzano  
**International Development Manager:** Davide Simone Nardi  
**Secrétariat des Directeurs:**  
Rosa Santa Barbara  
**Secrétariat des Directeurs:**  
Guida Oliveira

**Tél:** +32 (0)2 743 15 91  
**Email:** [directorsoffice@beuc.eu](mailto:directorsoffice@beuc.eu)

**ICT Tools Manager:** Philippe Dellis  
**Information Manager:**  
Christie Theys

**Tél:** +32 (0)2 743 15 90  
**Email:** [webmaster@beuc.eu](mailto:webmaster@beuc.eu)

## Finance and Administration Department

**Finance and Administration Director:** Axel Jansen  
**Book Keeper:** Tung To Thanh

**Tél:** +32 (0)2 743 15 96  
**Email:** [aja@beuc.eu](mailto:aja@beuc.eu)

## Communications Department

**Head of Communications:** Johannes Kleis (Energy, Financial Services, Safety and Sustainability)  
**Communications Officer:** John Phelan (Consumer Contracts, Consumer Redress, Digital)  
**Communications Officer:** Jonathan La Morte (Food, Health)  
**Secrétariat:** Sandrine Carpentier

**Tél:** +32 (0)2 789 24 01  
**Email:** [communications@beuc.eu](mailto:communications@beuc.eu)

## Legal & Economic Department

**Legal & Economic Director:**  
Anne Fily  
**Senior Legal Officer:**  
Nuria Rodríguez Murillo  
**Senior Legal Officer:**  
Kostas Rossoglou  
**Senior Legal Officer:**  
Augusta Maciuleviciute  
**Legal Officer:** Guillermo Beltrà  
**Legal Officer:** Agustín Reyna  
**Economic Officer:**  
Monika Stajnarova  
**Financial Services Officer:**  
Farid Aliyev  
**Secrétariat:** Sandrine Carpentier

**Tél:** +32 (0)2 743 15 95  
**Email:** [legal-eco@beuc.eu](mailto:legal-eco@beuc.eu)

## Food, Health, Safety and Environment Department

**Head of Department:** Ruth Veale  
**Food Policy Officer:** Camille Perrin  
**Food Policy Assistant:**  
Sophie Catherin

**Email:** [food@beuc.eu](mailto:food@beuc.eu)

**Health Senior Policy Officer:**  
Ilaria Passarani

**Email:** [health@beuc.eu](mailto:health@beuc.eu)

**Safety and Environment Senior Policy Officer:** Sylvia Maurer  
**EU Ecolabel Coordinator:**  
Łukasz Woźniacki  
**EcoDesign Coordinator:**  
Emilien Gasc

**Email:** [environment@beuc.eu](mailto:environment@beuc.eu)

**Secrétariat:** Carmen Martin

**Tél:** +32 (0)2 743 15 93

## Training

**Head of Training:** Heike Thomsen  
**Training Manager:**  
Ana Figueiredo-Soares  
**Training and Project Officer:**  
Saida Saguir  
**Secrétariat:** Annesylvie Six

**Tél:** +32 (0)2 789 24 02  
**Email:** [trace@beuc.eu](mailto:trace@beuc.eu)

# > Notre exécutif

## **Président:**

Paolo Martinello,  
President of Altroconsumo  
(Italie)

## **Vice-Présidente:**

Breda Kutin,  
Zveza Potrošnikov Slovenije  
(Slovénie)

## **Trésorier:**

Cornelia Tausch,  
Verbraucherzentrale Bundesverband vzbv  
(Allemagne)

UFC-Que Choisir (France)  
Sveriges Konsumenter (Suède)  
Consumentenbond (Pays-bas)  
Forbrugerrådet (Danmark)  
Organización de Consumidores y Usuarios — OCU (Espagne)  
Which? (Royaume-uni)  
Test-Achats/Test-Aankoop (Belgique)

# > Les membres du BEUC

## Membres

### ALLEMAGNE

Verbraucherzentrale Bundesverband  
vzbv  
[www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)

### AUTRICHE

Verein für Konsumenteninformation  
VKI  
[www.konsument.at](http://www.konsument.at)

### BELGIQUE

Test-Achats / Test-Aankoop  
[www.test-achats.be](http://www.test-achats.be)  
[www.test-aankoop.be](http://www.test-aankoop.be)

### BULGARIE

Bulgarian National Association Active  
Consumers - BNAAC  
[www.aktivnipotrebiteli.bg](http://www.aktivnipotrebiteli.bg)

### CHYPRE

Cyprus Consumers'  
Association  
[www.cyprusconsumers.org.cy](http://www.cyprusconsumers.org.cy)

### DANMARK

Forbrugerrådet  
[www.fbr.dk](http://www.fbr.dk)

### ESPAGNE

Confederación de Consumidores y  
Usuarios - CECU  
[www.cecua.es](http://www.cecua.es)

Organización de Consumidores y  
Usuarios - OCU  
[www.ocu.org](http://www.ocu.org)

### ESTONIE

Estonian Consumers Union -  
ETL  
[www.tarbijakaitse.ee](http://www.tarbijakaitse.ee)

### FINLANDE

Kuluttajaliitto - Konsumentförbundet  
ry  
[www.kuluttajaliitto.fi](http://www.kuluttajaliitto.fi)

### FRANCE

UFC - Que Choisir  
[www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

Consommation, Logement et Cadre  
de Vie - CLCV  
[www.clcv.org](http://www.clcv.org)

Organisation Générale des Consom-  
mateurs - OR.GE.CO  
[www.orgeco.net](http://www.orgeco.net)

### GRÈCE

Association for the Quality of  
Life - E.K.PI.ZO  
[www.ekpizo.gr](http://www.ekpizo.gr)

Consumers' Protection Center  
KEPKA  
[www.kepka.org](http://www.kepka.org)

General Consumers' Federation of  
Greece - INKA  
[www.inka.gr](http://www.inka.gr)

### HONGRIE

National Association for Consumer  
Protection in Hungary OFE  
[www.ofe.hu](http://www.ofe.hu)

### IRLANDE

Consumers' Association of  
Ireland - CAI  
[www.consumerassociation.ie](http://www.consumerassociation.ie)

### ISLANDE

Neytendasamtökin - NS  
[www.ns.is](http://www.ns.is)

### ITALIE

Altroconsumo  
[www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)

### LETONNIE

Latvia Consumer Association-  
LPIAA  
[www.consumer-guide.lv](http://www.consumer-guide.lv)

### LUXEMBOURG

Union Luxembourgeoise des  
Consommateurs - ULC  
[www.ulc.lu](http://www.ulc.lu)

### MALTE

Ghaqda tal-Konsumaturi - CA  
Malta  
[www.camalta.org](http://www.camalta.org)

### NORVÈGE

Forbrukerrådet  
[www.forbrukerportalen.no](http://www.forbrukerportalen.no)

### PAYS-BAS

Consumentenbond  
[www.consumentenbond.nl](http://www.consumentenbond.nl)

### PORTUGAL

Associação Portuguesa para a Defesa  
do Consumidor - DECO  
[www.deco.proteste.pt](http://www.deco.proteste.pt)

### POLOGNE

Federacja Konsumentów  
[www.federacja-konsumentow.org.pl](http://www.federacja-konsumentow.org.pl)

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich - SKP  
[www.skp.pl](http://www.skp.pl)

### ROUMANIE

Association for Consumers' Protection - APC Romania  
[www.apc-romania.ro](http://www.apc-romania.ro)

### ROYAUME-UNI

Which?  
[www.which.co.uk](http://www.which.co.uk)

Consumer Focus  
[www.consumerfocus.org.uk](http://www.consumerfocus.org.uk)

### SLOVAQUIE

Association of Slovak Consumers ZSS  
[www.zss.sk](http://www.zss.sk)

### SLOVÉNIE

Slovene Consumers' Association ZPS  
[www.zps.si](http://www.zps.si)

### SUÈDE

The Swedish Consumers' Association  
[www.sverigeskonsumenter.se](http://www.sverigeskonsumenter.se)

## Associés

### ALLEMAGNE

Stiftung Warentest  
[www.test.de](http://www.test.de)

### ANCIENNE RÉPUBLIQUE YOUGOSLAVE DE MACÉDOINE

Consumers' Organisation of Macedonia - OPM  
[www.opm.org.mk](http://www.opm.org.mk)

### AUTRICHE

Arbeiterkammer - AK  
[www.akwien.at](http://www.akwien.at)

### CROATIE

Croatian Union of the Consumer Protection Associations - "Potrošac"  
[www.potrosac.hr](http://www.potrosac.hr)

### FINLANDE

Kuluttajavirasto  
[www.kuluttajavirasto.fi](http://www.kuluttajavirasto.fi)

### ITALIE

Consumatori Italiani per l'Europa (CIE)  
[www.cie-europa.eu](http://www.cie-europa.eu)

### RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Czech Association of Consumers TEST  
[www.dtest.cz](http://www.dtest.cz)

### SUISSE

Fédération Romande des Consommateurs - FRC  
[www.frc.ch](http://www.frc.ch)

## Partenaires

Financial Services Consumer Panel (FSCP)  
[www.fs-cp.org.uk](http://www.fs-cp.org.uk)

International Union of Tenants (IUT)  
[www.iut.nu](http://www.iut.nu)







**The Consumer Voice in Europe**