



Mémorandum pour la  
Présidence irlandaise

Priorités pour les consommateurs  
2013



The Consumer Voice in Europe

# Table des matières

## Introduction:

### Les priorités de la politique des consommateurs à l'attention de la Présidence irlandaise

<b>I. Sécurité &amp; durabilité</b>	3	<b>V. Alimentation</b>	17
1. Révision de la Directive sur la sécurité générale des produits	3	1. Examen du paquet hygiène	17
2. Nanotechnologies et nanomatériaux	4	2. Allégations nutritionnelles et de santé & profils nutritionnels	18
3. Les perturbateurs endocriniens	5	3. Le clonage et les nouveaux aliments	19
4. Objectifs en matière d'émission de CO <sub>2</sub> pour les voitures	6	4. Information du consommateur sur le poisson	20
<b>II. Recours des consommateurs</b>	7	<b>VI. Services financiers</b>	21
1. Modes alternatifs de résolutions des conflits	7	1. Systèmes de garantie	21
2. Recours collectifs	8	2. Protection des investisseurs: KID (PRIIPS) et directive sur l'intermédiaire en assurances (IMD II)	22
3. Actions en dommages et intérêt pour infraction aux règles de concurrence	9	3. La directive sur les services de paiement (DSP) et l'espace unique de paiements en euros (SEPA)	23
<b>III. Environnement numérique &amp; Télécoms</b>	10	4. Paquet sur les comptes bancaires	24
1. Protection des données	10	5. Initiatives en attente d'une adoption définitive	25
2. Neutralité du Net	11	<b>VII. Santé</b>	26
3. Directive sur le respect des droits de propriété intellectuelle	12	1. Dispositifs médicaux	26
4. Gestion collective du droit d'auteur européen	13	2. La santé en ligne	27
5. L'informatique en nuage (Cloud Computing)	14	<b>VIII. Contrats de consommation</b>	28
<b>IV. Energie</b>	15	1. Droit commun européen de la vente entre entreprises et consommateurs (BtoC)	28
1. Pour un marché intérieur de l'énergie efficace pour les consommateurs	15	2. Législation sur les droits des passagers aériens	30
2. Réseaux et compteurs intelligents	16	3. Révision de la directive sur le voyage à forfait	32

# Les priorités de la politique des consommateurs à l'attention de la Présidence irlandaise

Dans ce Mémoire à la Présidence irlandaise du Conseil des ministres, le Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC) présente ses priorités en matière de politique des consommateurs incitant les décideurs politiques à reconnaître que la qualité de vie des consommateurs est un facteur clé de l'élaboration d'une politique durable et un élément essentiel de la croissance économique et sociale.

Les technologies et services de l'information numérique sont de plus en plus présents et apportent de nombreux bénéfices aux consommateurs; ils présentent néanmoins aussi un défi majeur en ce qui concerne la protection des données personnelles de ceux-ci. Grâce à sa proposition de règlement sur la **protection des données**, la Commission européenne aborde de nouveaux défis, tels que la collecte et le stockage de grandes quantités de données personnelles, le suivi du comportement en ligne des individus ou les violations de données. Le BEUC soutient fermement la proposition de la Commission et nous espérons que le travail de la Présidence irlandaise dans ce domaine aidera à renforcer la confiance des consommateurs dans les transactions en ligne.

Durant la Présidence irlandaise, deux propositions très importantes de révision concernant les droits des voyageurs seront publiées, il s'agit de la révision du **Règlement relatif aux droits des passagers aériens** et de la **Directive sur les voyages à forfait**. Ces deux initiatives actualiseront et moderniseront la protection des consommateurs européens. Elles étaient attendues depuis longtemps. Nous espérons que la Présidence irlandaise entamera rapidement les négociations dans ces dossiers.

Les consommateurs sont rarement indemnisés pour les violations aux règles de concurrence, et ce malgré la jurisprudence de la Cour européenne de justice qui a reconnu le droit de toute personne à obtenir réparation pour les préjudices subis en raison d'une violation des règles de concurrence européennes. Nous plaçons de grands espoirs dans une proposition de la Commission sur les **actions en dommages et intérêts pour infraction aux règles de concurrence** qui doit être présentée d'ici la fin 2012. Nous espérons que la Présidence irlandaise mènera ces négociations dans le but de surmonter les nombreuses disparités nationales afin de concrétiser le droit au recours pour les victimes européennes. Le BEUC soutient la possibilité de demander des dommages et intérêts par une procédure de recours collectif, car les recours individuels des consommateurs ne constituent pas une option réaliste dans la plupart des actions en dommages et intérêts pour infraction aux règles de concurrence.

Le récent scandale des prothèses mammaires et les technologies émergentes remettent en question le cadre législatif actuel pour les **dispositifs médicaux** et mettent en évidence les failles pouvant mettre en péril la santé des consommateurs. Nous espérons que la Présidence irlandaise s'engagera fermement, en soutien à la proposition de révision de la législation actuelle et l'amélioration de la qualité et de la sécurité des dispositifs médicaux, dans le but de mériter la confiance des consommateurs.

D'ici la fin 2012, la Commission européenne envisage de proposer un « **paquet de mesures sur la sécurité des produits** » qui consisterait en un instrument de surveillance du marché unique pour tous les produits non alimentaires, une proposition pour une nouvelle directive sur la sécurité générale des produits (DSGP) et un programme-cadre pluri-annuel de surveillance du marché. Des orientations fermes de la Présidence irlandaise dans ce domaine contribueraient à empêcher l'exposition des consommateurs à des risques évitables pour la santé et la sécurité en raison de la présence sur le marché européen de produits de consommation dangereux.

En ce qui concerne les services financiers, nous espérons vivement que la Présidence irlandaise contribuera à faire progresser deux propositions législatives importantes figurant au programme de travail de la Commission pour 2013. La révision de la **directive sur les services de paiement** devrait rendre les services de paiement plus efficaces dans l'Union européenne et contribuer au développement d'un marché européen des paiements qui soit concurrentiel, performant et avantageux pour tous les consommateurs. Une proposition législative sur les **comptes bancaires** vise à donner l'accès à un compte de paiement de base à tous les citoyens européens, à assurer la transparence et la comparabilité des frais bancaires et à faciliter la mobilité des comptes bancaires.

Dans le domaine des denrées alimentaires, nous espérons que la Présidence irlandaise fixera les priorités sur la révision du **paquet sur l'hygiène des aliments**. Les enjeux pertinents pour les consommateurs incluent entre autres l'inspection des viandes, les bonnes pratiques en matière de sécurité alimentaire et l'application de règles d'hygiène spécifiques au commerce de détail.

Le **droit commun européen de la vente** sera également discuté pendant la Présidence irlandaise. À l'instar de nombreux intervenants du monde de l'entreprise, le BEUC n'est pas favorable à un tel instrument « optionnel » pour les contrats de consommation. Nous pensons que cela n'apportera aucune valeur ajoutée pour les consommateurs ni pour le développement du marché unique et que cette approche n'est pas appropriée pour la réglementation des contrats de consommation. Compte tenu du délai de transposition de la directive sur les droits des consommateurs d'ici la fin 2013, les discussions autour de cette proposition devraient être suspendues.

Le règlement pour le **Programme « Consommateurs »** 2014-2020 qui sera partiellement finalisé, en ce qui concerne le contenu, par la Présidence chypriote constitue un dossier essentiel pour la Présidence irlandaise dans le contexte du prochain cadre pluriannuel de financement de l'Union européenne. Nous espérons que la Présidence irlandaise mettra tout en œuvre pour s'assurer que, si des restrictions budgétaires devaient être décidées, l'enveloppe financière déjà très restreinte du programme « Consommateurs » ne serait en aucun cas réduite.

Hormis ces dossiers clés pour les consommateurs, nous avons identifié dans ce Mémoire d'autres initiatives importantes pour les 8 domaines prioritaires du BEUC. Nous espérons que des progrès seront réalisés sur toutes ces initiatives durant la Présidence irlandaise, dans le but d'apporter des bénéfices clairs aux consommateurs européens.

Nous souhaitons à l'Irlande une Présidence couronnée de succès.



## 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. Ceci pose des risques évitables pour la santé et la sécurité des consommateurs.

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

Ce paquet, qui fait partie de l'Acte pour le marché unique II, devrait être présenté vers la fin 2012 pendant la Présidence chypriote et figurera à l'agenda du Conseil et du Parlement européen durant la Présidence irlandaise. Nous espérons que la Présidence irlandaise mettra tout en œuvre pour garantir que la protection des consommateurs soit la priorité absolue pendant les négociations au Conseil.

### Nos demandes

- Le BEUC invite la Commission européenne à transposer les recommandations de mars 2011 du Parlement concernant la révision de la directive sur la sécurité générale des produits (DSGP) et sur la surveillance du marché dans son paquet de mesures.
- 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. Les responsabilités des fabricants doivent être renforcées et clarifiées.
- Le même niveau d'application des règles ainsi que les activités de surveillance effective du marché doivent être garantis dans toute l'Union européenne.
- Il faut traiter explicitement des produits attirants pour les enfants. En outre, il faut maintenir l'interdiction concernant les 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. Il convient de créer un système de statistiques des accidents financé par l'UE, ainsi qu'un point européen de traitement et de signalement des plaintes.
- 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.

### Document

- 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](#))

## II Nanotechnologie et nanomatériaux

### Contexte

La nanotechnologie est en pleine expansion. Certaines de ses utilisations pourraient profiter à la santé et la sécurité des consommateurs, accroître le rendement énergétique, rendre les traitements médicaux plus efficaces, et améliorer la production manufacturière. Cependant, le BEUC craint 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 de nanomatériaux dans les produits de consommation vendus sur le marché européen, sans qu'il y ait eu une évaluation préalable de leurs risques. Nous sommes plus particulièrement préoccupés par les produits utilisés quotidiennement par les consommateurs (cosmétiques et produits alimentaires).

Les consommateurs doivent être correctement protégés et sûrs que tout produit contenant des nanomatériaux (ou fabriqué grâce à des nanotechnologies) a été évalué avant sa mise sur le marché de manière indépendante et peut être considéré comme sûr. La Commission européenne a publié en octobre 2012 la seconde révision de la réglementation sur les nanomatériaux, ainsi qu'un document de travail des services de la Commission identifiant les utilisations et les types de nanomatériaux. Nos demandes pour plus de transparence du marché et pour un système de déclaration obligatoire de présence des nanomatériaux dans les produits de consommation n'ont pas été prises en compte. En outre, bien qu'elle reconnaisse qu'actuellement le règlement REACH ne couvre pas correctement les nanomatériaux, la Commission ne prévoit aucune modification de ce règlement.

Nous demandons instamment à la Présidence irlandaise de prendre les lacunes de la communication de la Commission en considération dans sa réaction et de s'assurer que les problèmes de sécurité en suspens seront traités.

### Nos demandes

- Revoir et adapter si nécessaire toutes les législations en la matière (comme le règlement REACH et la législation relative à la sécurité générale 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 procédure d'autorisation 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 aux fabricants qu'ils étiquètent les produits de consommation contenant des nanomatériaux, comme l'exigera le nouveau règlement sur les produits cosmétiques. Un inventaire des produits contenant des nanomatériaux et disponibles sur le marché européen devrait être établi.
- Réglementer les allégations trompeuses figurant sur les produits commercialisés comme contenant des nanomatériaux.
- Donner les moyens de privilégier la recherche sur les effets des nanomatériaux en matière d'environnement, de santé humaine et de sécurité.
- Lancer un débat public sur les nanotechnologies à travers l'UE.

### Documents

- "Small is beautiful, but is it safe?" - Position de l'ANEC/du BEUC ([X/2009/043](#))
- Brochure sur les nanoparticules d'argent ([X/2012/044](#))

## III Les perturbateurs endocriniens

### Contexte

Tous les jours, nous sommes en contact avec un grand nombre de produits chimiques fabriqués par l'homme. Nous utilisons des crèmes contenant des 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 connus pour 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 produit chimique par produit chimique.

Ce problème a été reconnu au niveau européen. Au printemps 2012, le Conseil « Environnement » a demandé que les perturbateurs hormonaux chimiques fassent partie des priorités du 7<sup>e</sup> programme d'actions pour l'environnement. En mai 2012, la Commission a publié une communication sur les effets de combinaison de produits chimiques. En 2011, la Commission a entrepris un processus de révision de sa stratégie sur les perturbateurs endocriniens et le Parlement européen a commencé à rédiger son propre rapport d'initiative qui devrait être adopté en séance plénière en février 2013.

Nous appelons le Conseil à faire de la protection de la santé des consommateurs en la matière une priorité et à envoyer un message fort à la Commission pour qu'elle travaille à une future stratégie ambitieuse sur ces perturbateurs endocriniens.

### Nos demandes

- L'exposition aux perturbateurs endocriniens chimiques doit être réduite. À cette fin, les produits chimiques ayant des propriétés perturbatrices des systèmes endocriniens doivent faire l'objet de restrictions et d'une élimination progressive. Des alternatives sûres doivent être utilisées lorsqu'elles existent.
- Il faut une définition de « perturbateur endocrinien » basée sur des données scientifiques, 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 doivent 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 les effets perturbateurs doivent être évalués. 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 actualiser les méthodes d'évaluation et de gestion des risques afin de prendre en compte les effets de ces perturbateurs endocriniens chimiques utilisés à faible dose 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 » - La position du BEUC ([X/2011/038](#))

## IV Objectifs en matière d'émission de CO<sub>2</sub> pour les voitures

### Contexte

En juillet 2012, la Commission européenne a proposé des limites obligatoires en matière d'émission de CO<sub>2</sub> à atteindre d'ici 2020. La limite de 95 grammes par kilomètre (g CO<sub>2</sub>/km) a été fixée. Elle s'appliquera aux nouvelles voitures. Dès son adoption par le Parlement européen et les États membres, cette législation permettra de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> en Europe et de conduire à des économies substantielles de carburant pour les automobilistes tout en protégeant l'environnement.

La plupart des véhicules fonctionnent avec des carburants issus du pétrole, une ressource de plus en plus rare et chère. Cette équation évidente a des conséquences bien sombres pour les consommateurs : la conduite d'une voiture coûtera de plus en plus cher. Il s'agit là d'un problème sérieux pour de nombreux consommateurs étant donné que les dépenses liées au transport représentent une partie importante du budget privé. Selon une enquête menée en 2011 par notre membre britannique Which?, 91 % des consommateurs s'inquiètent du prix du pétrole. Une enquête allemande de 2012 indique que, pour 94 % des consommateurs allemands, la consommation de carburant représente un critère important, voire très important, lors de l'achat d'une voiture. Non seulement le coût de l'utilisation de la voiture augmente, mais les consommateurs dépendent plus que jamais de ce mode de transport.

L'objectif de 95 g de CO<sub>2</sub>/km réduira les coûts de carburant et entraînera des économies de pétrole, deux grandes préoccupations des consommateurs européens. C'est pourquoi l'imposition de limites d'émissions de CO<sub>2</sub> plus strictes pour les voitures particulières réduira non seulement l'impact sur l'environnement mais également sur les dépenses des consommateurs, une situation avantageuse pour les deux.

Nous demandons à la Présidence irlandaise de garantir un processus d'adoption rapide et d'éviter toute édulcoration de la proposition durant la procédure législative.

### Nos demandes

- Nous soutenons le fait que la limite moyenne d'émissions de CO<sub>2</sub> fixée à 95 g CO<sub>2</sub>/km soit atteinte exclusivement par des améliorations techniques (comme prévu par la proposition de la Commission). Permettre aux constructeurs de prouver que les objectifs d'émissions ont été atteints par des mesures complémentaires non techniques, comme la formation des conducteurs à la conduite écologique, transférerait la responsabilité des constructeurs vers les consommateurs et reverrait les ambitions de ces objectifs à la baisse.
- Il est fondamental que les limites ne soient pas introduites progressivement à partir de 2020 mais que les émissions moyennes de 95 g CO<sub>2</sub>/km soient pleinement atteintes pour la totalité des nouvelles voitures d'ici cette même année. Une période d'introduction progressive n'entraînerait qu'un affaiblissement de l'objectif et retarderait les avantages pour les consommateurs.
- Les fabricants de voitures plus lourdes devraient assumer une plus grande part du fardeau de la réduction des émissions de CO<sub>2</sub>. Ce partage est justifié car les ménages à faible revenu achètent généralement des voitures moins chères, plus petites et plus légères. Nous pensons qu'il faut réduire au minimum toutes les augmentations de prix liées aux normes d'émission plus élevées pour les voitures légères et petites.
- Il faudrait abolir l'octroi des « bonifications » permettant aux constructeurs d'attribuer à chaque voiture à faible émission de carbone (par exemple les véhicules électriques) un coefficient supérieur à 1 dans leur flotte globale. Elles n'encouragent en effet pas les constructeurs à réaliser des améliorations significatives de l'efficacité énergétique de leurs véhicules à combustible classique.
- Nous proposons d'utiliser les empreintes (calcul : empattement x largeur de voie) comme paramètre pour déterminer les objectifs de réduction d'émissions afin d'encourager les constructeurs à investir dans des réductions de poids (ou de masse). En effet, utiliser le paramètre poids, comme le suggère la proposition actuelle, pourrait avoir pour conséquence négative inattendue une augmentation du poids des voitures par les constructeurs en vue d'améliorer leur conformité. L'utilisation de l'empreinte pour déterminer les valeurs limites permettrait d'atteindre les réductions d'émissions de CO<sub>2</sub> nécessaires de manière plus économique et les coûts transférés aux acheteurs seraient probablement plus faibles.

### Documents

- 'Good for the environment and good for your pocket': Consumer benefits of CO<sub>2</sub> emissions targets for passenger vehicles ([X/2012/047](#))
- Fiche technique du BEUC : Émissions de CO<sub>2</sub> des voitures ([X/2012/074](#))

Pour en savoir plus: [safety@beuc.eu](mailto:safety@beuc.eu) / [environment@beuc.eu](mailto:environment@beuc.eu)



## I Modes alternatifs de résolution des conflits

### Contexte

Les modes alternatifs de résolution des conflits (ADR), qui aboutissent au règlement des différends par l'intervention d'un tiers indépendant, peuvent apporter des solutions bon marché et efficaces aux litiges des consommateurs individuels. En tant que tel, l'ADR est un outil important pour les recours des consommateurs. Toutefois, étant donné qu'il n'existe aucune obligation d'établissement d'organismes d'ADR ni d'harmonisation des normes appliquées, aucun mécanisme d'ADR n'est disponible pour les consommateurs ou leur fonctionnement souffre d'importantes lacunes. En novembre 2011, la Commission européenne a adopté des propositions sur les ADR (y compris sur les systèmes de résolution des conflits en ligne - ODR) et les a qualifiées d'initiatives stratégiques dans l'Acte pour le marché unique I. La proposition sur les ADR vise à obliger les États membres à garantir la disponibilité permanente d'un mécanisme d'ADR pour les litiges entre les consommateurs et les commerçants, ainsi que le respect de certains principes de qualité par ces mécanismes. La proposition ODR vise à établir une plate-forme en ligne afin d'identifier les dispositions applicables de l'ADR pour une plainte de consommateur transfrontalier spécifique.

Les négociations ont avancé très rapidement en 2012. Malheureusement, certaines améliorations importantes ont été omises. Il est fondamental que les États membres puissent conserver et établir des exigences plus élevées pour leurs organismes ADR. Si les négociations se poursuivent en 2013, nous espérons que la Présidence irlandaise mettra tout en œuvre pour garantir les meilleurs résultats pour les consommateurs européens dans ce dossier essentiel.

### Nos demandes

- L'indépendance doit être considérée comme un élément clé de l'ADR. Seuls les régimes ADR indépendants de l'influence de l'industrie seront considérés par les consommateurs comme étant dignes de confiance. Nous demandons donc la mise en place de critères plus stricts pour garantir l'indépendance des organismes d'ADR, particulièrement en ce qui concerne la gouvernance de ces organismes. Nous privilégions plus particulièrement la participation des représentants des organisations de consommateurs soit dans la désignation des personnes physiques qui prendront les décisions d'ADR, soit dans la participation à un groupe d'experts pour la prise de décisions collégiales avec les représentants des entreprises.
- La résolution de conflit uniquement par des commerçants suscite de graves préoccupations. De tels mécanismes ne pourraient pas être considérés comme indépendants en raison du conflit d'intérêts inhérent au processus, particulièrement si la personne responsable a travaillé préalablement pour la société et entretient des relations étroites avec celle-ci.
- Étant donné que la directive n'établit pas de participation obligatoire des entreprises dans les ADR, il est important qu'on les encourage à y participer. À cet égard, l'obligation pour toutes les entreprises de communiquer clairement s'ils respectent ou non les processus ADR jouerait un rôle important.
- Il est nécessaire que les délais de prescription soient suspendus pendant la période où le système ADR est utilisé, et ne recommencent qu'à la fin de la procédure ADR. La proposition du Parlement européen à cet égard est positive et nous espérons que le Conseil l'acceptera.
- Il faut éviter de compter sur l'ADR comme solution unique aux plaintes de masse ; il faut poursuivre plus avant les travaux sur les recours judiciaires collectifs.

### Document

- La position du BEUC sur l'ADR et l'ODR des litiges de consommateurs ([X/2012/010](#))



## II Recours collectifs

### Contexte

Il n'est pas inhabituel que des groupes de consommateurs soient victimes de biens ou services défectueux, voire dangereux, ou soient confrontés à des pratiques commerciales anticoncurrentielles dans différents États membres. 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 recours collectif européenne est donc indispensable pour permettre à des groupes de consommateurs d'obtenir réparation pour les dommages occasionnés 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 en découle soulignent la nécessité de mécanismes de recours cohérents et à échelle européenne.

Au printemps 2011, la Commission européenne a organisé une consultation baptisée « 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 quatrième consultation de ce genre 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. Malheureusement, la Commission n'a entrepris aucune action de suivi de cette consultation jusqu'à présent.

Nous pensons qu'il est temps que des mesures concrètes soient prises, particulièrement à la lumière du rapport du Parlement européen, adopté en février 2012. Ce rapport reconnaît les avantages du recours collectif et salue le travail de la Commission pour une approche européenne cohérente. Nous plaçons de grands espoirs dans le fait que la Commission publie très prochainement une proposition législative attendue depuis longtemps.

### Nos demandes

Un instrument contraignant au niveau de l'UE devrait définir les principales caractéristiques qu'un mécanisme judiciaire d'action de groupe aurait à respecter. En voici quelques exemples :

- englober tous les domaines de préjudice des consommateurs et viser l'obtention d'une indemnisation ;
- prévoir un droit d'action pour les organisations de consommateurs ;
- comprendre à la fois les affaires nationales et transfrontalières ;
- donner au tribunal le pouvoir d'appréciation de la recevabilité de la plainte ;
- prévoir des procédures d'opt-in et opt-out ;
- prévoir des mesures d'informations et d'accompagnement 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/2011/096](#))
- Consultation publique sur les recours collectifs - la 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/2008/031](#))

# III Actions en dommages et intérêts pour infraction aux règles de concurrence

## Contexte

Les violations aux règles de la concurrence provoquant des préjudices pour les consommateurs peuvent se produire tous les jours. Cependant, les consommateurs victimes de ces violations ne sont indemnisés qu'exceptionnellement. Depuis sa création en 2004, le Réseau européen de la concurrence (réseau des autorités nationales de la concurrence) a instruit plus de 600 affaires de violation de la législation sur la concurrence. Plus de la moitié de ces affaires étaient liées à des cartels et ont certainement eu un impact direct sur le portefeuille des consommateurs. Toutefois, les particuliers et les organisations de consommateurs n'ont pratiquement jamais introduit de demandes de dommages et intérêts. Et ceci malgré la jurisprudence de la Cour européenne de justice qui a reconnu le droit de toute personne à obtenir réparation devant les juridictions nationales pour les préjudices subis en raison d'une violation des règles de concurrence européennes.

La Commission devrait publier sa proposition sur les actions en indemnisation pour infraction aux règles de concurrence d'ici la fin 2012. La possibilité de demander des dommages et intérêts par une procédure de recours collectif sera sans aucun doute la question la plus sensible des négociations. Nous soutenons fermement cette possibilité car les recours individuels des consommateurs ne constituent pas une option réaliste dans la plupart des actions en dommages et intérêts pour infraction aux règles de concurrence.

Nous plaçons de grands espoirs dans le fait que la Présidence irlandaise mènera les négociations dans le but de surmonter les nombreuses disparités nationales juridiques et de procédure afin de concrétiser le droit au recours pour les victimes européennes.

## Nos demandes

- Les associations de consommateurs devraient, à travers l'Europe, être reconnues en tant qu'entités qualifiées pour introduire des demandes en dommages et intérêts au nom des victimes de comportements anticoncurrentiels.
- Des procédures d'opt-in et opt-out devraient être disponibles.
- Les décisions de l'autorité nationale de la concurrence devront être considérées comme preuves irréfutables de la violation et seront contraignantes pour les tribunaux.
- Il doit y avoir une présomption réfragable selon laquelle les consommateurs finaux (acheteurs indirects) ont supporté les frais supplémentaires générés par les pratiques illégales.
- L'accès au dossier est indispensable : les victimes doivent pouvoir accéder sous certaines conditions aux dossiers détenus par les autorités de la concurrence et par la partie responsable.
- Il faut établir des méthodes appropriées de calcul des dommages et intérêts, y compris la présomption d'un montant moyen de frais supplémentaires.
- Le coût des actions doit être réduit, notamment par la création d'un « fonds pour les actions en groupe » et par d'autres systèmes tels que le recours aux assurances.

## Document

- La réponse du BEUC au LIVRE BLANC sur les actions en dommages et intérêts pour infraction aux règles communautaires sur les ententes et les abus de position dominante ([X/2008/047](#))

Pour en savoir plus: [consumerredress@beuc.eu](mailto:consumerredress@beuc.eu)



## I Protection des données

### Contexte

Les technologies d'information numérique (TIC) et les nouveaux services, bien qu'ils profitent aux consommateurs, représentent également un problème majeur pour leurs données personnelles. Les TIC conduisent souvent à la prolifération d'informations qui sont collectées, stockées, filtrées, transférées ou conservées autrement. Dès lors, les risques concernant la protection de la vie privée se multiplient.

En janvier 2012, la Commission européenne a adopté une proposition de règlement sur la protection des données en vue de remplacer la directive actuelle. La proposition vise à garantir un ensemble uniforme de règles en Europe tout en renforçant les droits des personnes et en favorisant la circulation transfrontalière des données personnelles. L'introduction d'une obligation de transparence explicite, le principe de minimisation des données, l'établissement du droit à la portabilité des données, la notification de violation des données obligatoire et horizontale, l'introduction de la protection de la vie privée dès la conception ('privacy by design') et par défaut en tant que principes obligatoires, le renforcement des sanctions pour violations de la protection des données sont des éléments positifs du projet de règlement.

La proposition est un bon équilibre entre la nécessité d'un système efficace de protection des données et la volonté d'éviter des charges administratives excessives pour les entreprises. Il est toutefois important que des charges administratives réduites n'affaiblissent pas la protection des données personnelles et ne limitent pas la responsabilité des sociétés à l'égard des personnes concernées. La confiance du consommateur est essentielle à la relance économique. Un cadre solide pour la protection des données ne peut que contribuer à accroître la confiance du consommateur, particulièrement dans un environnement en ligne complexe.

La révision proposée se trouve actuellement dans la phase de procédure législative ordinaire. Nous demandons à la Présidence irlandaise de s'assurer que le renforcement des droits des personnes concernées est au centre des discussions du Conseil et que les consommateurs bénéficient d'une protection moderne efficace sans se retrouver moins bien protégés qu'actuellement.

### Nos demandes

- Mieux définir l'exception relative aux « intérêts légitimes » pour le traitement des données afin de garantir qu'elle ne devienne pas une catégorie fourre-tout se traduisant par le traitement des données personnelles sans autre fondement juridique.
- Introduire dans le projet de règlement une définition claire de ce qui doit être considéré comme « utilisation compatible » en ce qui concerne le principe de limitation de la finalité.
- Restreindre ou au moins mieux définir le champ d'application des exceptions aux droits des personnes concernées afin d'en permettre une application uniforme.
- Eviter que la désignation d'une autorité principale de protection des données et l'établissement d'un système à guichet unique ne se terminent en un 'forum shopping'. Pour limiter ce risque, les pouvoirs de l'autorité principale ne doivent pas être exclusifs.
- Clarifier la relation, ainsi que l'impact possible, entre le droit à être oublié et le droit à la portabilité des données, avec celui de la liberté d'expression.
- Etablir des règles pour la désignation de l'autorité principale de protection des données lorsque le responsable du traitement des données n'est pas établi dans l'UE.
- Introduire une définition claire et fondée sur l'analyse de risque des violations de données personnelles devant être notifiées à l'autorité de protection des données et aux personnes concernées.
- Etablir des règles de responsabilité conjointe et multiple entre les responsables du traitement des données, les sous-traitants et les tiers en cas d'infractions.
- Introduire des actions judiciaires collectives pour la réparation des préjudices subis en cas de violation des règles de protection des données.
- Limiter les pouvoirs de la Commission en matière d'actes délégués et d'actes d'exécution pour les dispositions liées à des éléments techniques et non essentiels.

### Document

- Position du BEUC sur la protection des données ([X/2012/039](#))

## II Neutralité du Net

### Contexte

La neutralité du Net est un des principes fondateurs d'Internet qui a permis d'accroître considérablement la participation des citoyens à la vie de la société, l'accès à la connaissance et à la diversité, tout en stimulant l'innovation et la croissance économique.

La neutralité du Net est constamment bafouée dans toute l'Europe, tant sur les marchés Internet fixes que mobiles. Les résultats de l'enquête réalisée par l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (BEREC) au printemps 2012 démontrent de manière accablante qu'un grand nombre d'opérateurs télécoms utilisent leur pouvoir de contrôle du trafic pour bloquer la transmission de données, favoriser leurs propres services au détriment de ceux de leurs concurrents, restreindre l'utilisation de certaines applications ou facturer des frais aux fournisseurs de services en ligne pour garantir une diffusion rapide de leurs contenus.

Adopter des règles contraignantes en matière de transparence et de divulgation d'informations ne peut pas être la seule solution, particulièrement sur ce marché où la concurrence est sérieusement entravée par des obstacles au changement de prestataire.

La Commission européenne devrait adopter une recommandation au début 2013. Même si une recommandation et des conseils de la part de la Commission européenne peuvent partiellement apporter certaines solutions, il ne faut pas négliger le risque de voir les solutions législatives contraignantes une fois encore reportées. Le BEUC est en faveur d'un instrument législatif contraignant.

### Nos demandes

- La Commission européenne devrait adopter un instrument législatif contraignant portant t au moins sur les éléments suivants :
  - Une définition du principe de neutralité du Net ;
  - Une définition de la gestion légitime ou illégitime du trafic ;
  - Une interdiction générale de la non-discrimination entre les flux de trafic Internet, sauf s'ils sont réalisés pour des motifs légitimes de gestion du trafic et en particulier une interdiction de la violation du principe de « bout en bout » ;
  - Un ensemble clair d'obligations pour les fournisseurs de service Internet (ISP) concernant la neutralité et la qualité du service (QoS), d'une part pour les services d'accès à Internet et d'autre part pour les services spécialisés.
- Autres demandes à l'attention des décideurs politiques :
  - Garantir une connexion Internet exempte de toute discrimination quant au type d'application, service ou contenu ;
  - Permettre aux consommateurs d'accéder au contenu de leur choix, d'utiliser les services et d'exécuter les applications de leur choix ;
  - Garantir aux consommateurs l'utilisation de toute méthode de communication pour accéder à toute destination, au départ de tout point sur l'Internet, et ce sans aucune restriction.

### Document

- Consultation publique sur la neutralité du Net - Réponse du BEUC ([X/2012/077](#))

## III Directive sur le respect des droits de propriété intellectuelle

### Contexte

La Commission européenne est en train de réexaminer la directive « IPRED » 2004/48 relative au respect des droits de propriété intellectuelle (DPI), dans le but d'adopter une proposition de révision en printemps 2013.

Toutefois, en raison de la transposition tardive de la directive par les États membres et en 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. En outre, 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 présente directive.

La Commission européenne n'a cependant pas procédé à une cette évaluation et elle a ignoré les conclusions d'un certain nombre d'études indépendantes, effectuées par des gouvernements, des organisations internationales et des universitaires qui mettent en évidence les répercussions économiques globales positives du partage de fichiers sur le développement de l'industrie du contenu. Les réponses à la consultation publique sur la mise en œuvre de la directive 2004/48 montrent que la majorité des répondants considère que la révision de la directive n'est pas nécessaire.

Nous demandons à la Présidence irlandaise d'évaluer avec attention la nécessité d'une telle révision et de garantir que les droits fondamentaux et les libertés des utilisateurs en ligne ne sont pas compromis.

### Nos demandes

- Les mesures d'application doivent être proportionnées et être totalement conformes aux droits fondamentaux des consommateurs, notamment au droit à la présomption d'innocence, à un procès équitable, à la protection des données et au droit à la confidentialité des messages. Toute législation traitant les consommateurs comme des criminels doit être rejetée.
- La directive sur le respect des droits de propriété intellectuelle ne devrait pas être révisée avant qu'une analyse économique exhaustive de son incidence sur l'innovation et le développement de la société de l'information n'ait été effectuée.
- Toute proposition visant à faire appliquer les DPI doit traiter une adresse Internet (IP) comme une donnée personnelle et veiller à ce que les informations personnelles des utilisateurs en ligne soient uniquement divulguées aux autorités judiciaires.
- Les fournisseurs de service Internet ne devraient pas être obligés de d'utiliser des techniques de filtrage et de blocage applicables à toute forme d'envoi et de réception aux fins de protéger le droit d'auteur, et ce conformément à l'arrêt récent de la Cour européenne de justice dans l'affaire *Sabam contre Scarlet*.
- La Commission européenne devrait se concentrer sur une révision de la directive relative à l'harmonisation de certains aspects du droit d'auteur et des droits voisins dans la société de l'information (2001/29/EC) afin de mettre à jour la liste des exceptions et limitations du droit d'auteur.

### Documents

- Consultation publique sur la révision de la Directive relative au respect des droits de propriété intellectuelle - Réponse du BEUC ([X/2011/041](#))
- Document du BEUC sur « Les exceptions et limitations du droit d'auteur - une évaluation de la réalité » - ([X/2012/090](#))

## IV Gestion collective du droit d'auteur européen

### Contexte

Les consommateurs veulent avoir accès à un contenu diversifié, de bonne qualité et à prix raisonnable, quelle que soit leur nationalité ou 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 propriété du droit d'auteur, aux mécanismes complexes d'octroi des licences et à une absence de normes concernant la gouvernance et la supervision des sociétés de gestion collective, a pour conséquence un marché européen des contenus créatifs extrêmement fragmenté.

En juillet 2012, la Commission européenne a adopté une proposition de directive relative à la gestion collective des droits d'auteur et à la concession de licences multi-territoriales de droits portant sur des œuvres musicales en vue de leur utilisation en ligne. La proposition comporte des principes généraux qui devront être respectés par toutes les sociétés de gestion collective en termes de transparence et de responsabilité ainsi que des exigences particulières pour les sociétés de gestion collective qui s'engagent dans les licences multi-territoriales pour la musique en ligne.

Nous saluons cette avancée qui 'améliore la gestion collective en Europe et favorise le développement de nouveaux services de contenu en ligne légaux en réduisant les coûts de transaction pour l'obtention des droits. Cependant, en ce qui concerne la mise en œuvre, la proposition est très modérée. Elle exige uniquement des sociétés de gestion collective qu'elles mettent en place des organes internes chargés de garantir le respect des obligations énoncées dans la proposition de directive. Les dispositions sur la gestion financière et la résolution des conflits devraient également être renforcées.

La Présidence irlandaise devrait guider les négociations pour s'assurer que des exigences strictes soient imposées à toutes les entités de gestion collective afin de garantir la transparence et un cadre prévisible pour toutes les parties concernées, et ce en favorisant les licences sur le contenu et l'émergence de nouveaux services.

### Nos demandes

- Renforcer les dispositions visant la surveillance et le contrôle des organismes de gestion collective des droits par des autorités indépendantes.
- Les redevances perçues doivent être distribuées aux détenteurs des droits le plus rapidement possible et non dans un délai de cinq ans. Il faut éviter la possibilité d'investir les redevances perçues au profit de l'organisme de gestion collective.
- Les organismes de gestion collective doivent respecter un minimum d'exigences sans exception basée sur le nombre de membres du personnel ou sur le chiffre d'affaires.
- Les tarifs des licences sur le contenu doivent être raisonnables et soumis à un système de résolution des litiges.

### Documents

- BEUC IPR Strategy: How to Make IPRs Work for both Creators and Consumers ([X/2011/034](#))
- Collective management of European copyright and multi-territory licensing - BEUC position paper (X/2012/091)

## V L'informatique en nuage (cloud computing)

### Contexte

Les consommateurs utilisent de plus en plus les services informatiques en nuage pour stocker et partager des données. Les utilisateurs de ces services peuvent bénéficier de nombreux avantages tels qu'une grande capacité de stockage, un accès aisé depuis n'importe quel ordinateur et un niveau élevé de sécurité. L'utilisation des services d'informatique en nuage permet de diminuer les dépenses en matériel informatique et en logiciels des gouvernements et des entreprises, et ces économies peuvent être répercutées sur les contribuables et les consommateurs. Cependant, les services d'informatique en nuage utilisant les données personnelles des consommateurs suscitent beaucoup d'inquiétudes.

En septembre 2012, la Commission européenne a adopté une communication « Libérer tout le potentiel de l'informatique en nuage en Europe » qui analyse les obstacles empêchant la consolidation de l'informatique en nuage au sein d'un marché unique européen du numérique et examine plus particulièrement les problèmes liés aux normes, contrats, droits d'auteur, commerce en ligne et protection des données.

La communication identifie trois actions clés pour surmonter ces obstacles :

- le développement de normes techniques pour que les utilisateurs bénéficient de l'interopérabilité, de la portabilité et de la réversibilité des données ;
- le soutien à des régimes de certification à l'échelle européenne pour les fournisseurs de services fiables ;
- l'adoption d'un instrument facultatif concernant les clauses contractuelles pour les contrats de services d'informatique en nuage, y compris des accords sur le niveau de service.

Dans sa réponse à la stratégie de la Commission, nous espérons que la Présidence irlandaise garantira que l'émergence des services d'informatique en nuage ne portera pas atteinte aux droits des consommateurs.

### Nos demandes

- Elaborer une stratégie plus ambitieuse et proposer des mesures concrètes pour la gestion des problèmes liés aux droits d'auteur, à la protection des données et à la neutralité du Net.
- Les instruments facultatifs ne protègent pas les droits des consommateurs. Permettre aux entreprises de choisir elles-mêmes de protéger ou non les droits des consommateurs, comme le propose la Commission via l'adoption d'un « règlement optionnel », est extrêmement risqué et rend les consommateurs vulnérables face aux clauses contractuelles abusives.
- Favoriser l'octroi de licences multi-territoriales et paneuropéennes pour tous les types de contenu créatif.
- Supprimer le système des redevances pour copie privée, dans la mesure où de plus en plus de contenus sont rendus disponibles dans le nuage grâce à des licences ce qui permet aux titulaires des droits d'être rémunérés pour l'utilisation de leurs œuvres.
- Garantir l'application des règles de protection des données personnelles dans le nuage.
- Garantir que le transfert de données personnelles vers des pays tiers ne soit permis que si ce pays respecte un niveau de protection adéquat ou si les garanties liées au traitement de l'information sont remplies.
- Clarifier la responsabilité des fournisseurs de services en nuage en cas de contenu illégal.

### Document

- EU Cloud Computing Strategy - BEUC position paper (X/2012/089)
- Gestion collective du droit d'auteur européen - Position du BEUC ([X/2012/091](#))

Pour en savoir plus: [digital@beuc.eu](mailto:digital@beuc.eu)



## I Pour un marché intérieur de l'énergie efficace pour les consommateurs

### Contexte

La question de l'énergie constitue l'une des préoccupations majeures des consommateurs dans tous les pays d'Europe. En termes d'image auprès du public et de confiance du consommateur dans cette industrie, le secteur de l'énergie est à un niveau historiquement bas. Dans de nombreux Etats membres, les consommateurs n'ont pas la possibilité de choisir entre différents fournisseurs car il n'y a pas de réelle concurrence sur le marché. Dans de nombreux autres pays, même si le choix du fournisseur est possible, il n'y a pas de concurrence réelle au profit du consommateur. En outre, nos associations membres nous signalent sans cesse que les caractéristiques de base d'un marché de détail qui fonctionne bien, comme des tarifs abordables, la gestion des plaintes, la comparabilité des offres, la clarté ou la facilité à changer de fournisseur font toujours défaut en Europe.

La transposition intégrale et efficace du troisième paquet énergie est une étape essentielle pour atteindre l'objectif d'achèvement du marché intérieur de l'énergie fixé par les États membres pour 2014. Certains États membres n'ont pas respecté la date limite de mise en œuvre de 2011 et pour les nombreux pays où le paquet législatif a bien été transposé, une évaluation de l'impact de cette législation sur le marché national est prématurée. C'est la raison pour laquelle les marchés nationaux de détail de l'énergie doivent faire l'objet d'une étroite surveillance tant de la part de la Commission que du Conseil de l'Union européenne qui doivent être à même d'agir rapidement, s'il y a lieu d'intervenir.

La communication de la Commission « *Pour un marché intérieur efficace* » adoptée en novembre 2012 dans le cadre de l'Acte pour le marché unique constitue une étape importante dans l'analyse approfondie de la situation sur les marchés de détail de l'énergie en Europe qui doit être accueillie très favorablement. Nous espérons que la Présidence irlandaise veillera à s'assurer que les États membres en tireront les conclusions qui s'imposent pour améliorer la situation dans laquelle se trouvent les consommateurs européens lorsqu'ils souscrivent à des contrats de fourniture d'énergie.

### Nos demandes

- Les marchés nationaux nécessitent des régulateurs nationaux forts et proactifs disposant de suffisamment de pouvoirs pour le contrôle de la facturation, des changements de fournisseurs et du traitement des plaintes des consommateurs.
- Les entreprises du secteur de l'énergie doivent abandonner leurs mentalités monopolistiques du passé et réaliser que, dans un marché concurrentiel, ils doivent gagner et conserver les clients en leur fournissant des services abordables et fiables au meilleur rapport qualité/prix pour les consommateurs. À cet égard, les droits des consommateurs doivent être renforcés et garantis. Il faut accroître la transparence sur les tarifs..
- Il faut que les consommateurs puissent faire des choix avisés entre les produits et services proposés par différents fournisseurs d'énergie. Il faut assurer un choix suffisant sans surcharger le consommateur d'une large gamme de tarifs impossibles à comparer. La comparabilité des offres d'énergie est cruciale. Il faut en outre faciliter le changement de fournisseur et permettre aux consommateurs d'accéder à des conseils indépendants afin de choisir l'option la meilleure pour eux.
- Il est aussi essentiel de prendre en compte les consommateurs vulnérables. Les États membres doivent transposer au niveau national les dispositions sur la vulnérabilité des consommateurs du troisième paquet énergie.
- Les consommateurs doivent avoir le choix de participer ou non aux nouveaux programmes ou régimes, comme les compteurs intelligents ou l'ajustement à la demande.

### Documents

- Réponse du BEUC au document de travail du CEER sur la vision 2020 pour les consommateurs européens d'énergie ([X/2012/057](#))
- Energy Retail Markets - A Snapshot From a Consumer Perspective - Présentation du BEUC ([X/2012/079](#))
- Guidelines of Good Practice on Retail Market Design with a focus on supplier switching and billing - Réponse du BEUC à la consultation publique du CEER ([X/2011/094](#))
- Advice on Price Comparison Tools - Réponse du BEUC à la consultation publique du CEER ([X/2012/003](#))



## II Réseaux et compteurs intelligents

### Contexte

L'Europe a payé le prix fort pour ses infrastructures énergétiques mal reliées et souvent dépassées. L'UE est maintenant confrontée à de nombreux défis : la sécurité d'approvisionnement, la performance énergétique accrue et la bonne intégration des énergies renouvelables sont essentielles pour des marchés performants et avantageux pour les consommateurs.

Le BEUC participe activement à un groupe de travail de la Commission européenne sur les réseaux intelligents et à la mise au point d'une vision commune pour la mise en œuvre de réseaux et de compteurs intelligents ainsi qu'à la recommandation d'exigences réglementaires sur les principaux problèmes. Le BEUC a commandé une recherche universitaire visant à examiner la façon dont les consommateurs peuvent maximiser le potentiel des compteurs intelligents et ce qui doit être fait pour permettre aux consommateurs d'utiliser les éventuelles économies réalisées. Les résultats de cette étude montrent que, dans le meilleur des cas, les consommateurs atteignent une réduction de consommation de 2 à 4% de leur consommation à court terme. Cela équivaut à environ 15 à 30€ par an pour un ménage européen moyen. Par ailleurs, les conditions préalables pour atteindre ces économies sont nombreuses et tous les consommateurs ne pourront pas réduire leur consommation, même de façon marginale.

Nous demandons aux États membres d'évaluer attentivement les besoins des consommateurs avant de déployer les compteurs intelligents et de s'engager dans des activités de sensibilisation afin d'expliquer comment utiliser ces compteurs tout en veillant à ce que ceux qui y auraient recours bénéficient effectivement de leurs avantages.

### Nos demandes

- Le déploiement des compteurs intelligents ne devrait être proposé que sur base volontaire. Les intérêts et les habitudes de consommation diffèrent. Par conséquent, les consommateurs doivent décider s'ils veulent ou non un compteur intelligent.
- La confiance et l'engagement des consommateurs sont essentiels pour la réussite du déploiement. Les États membres doivent organiser des campagnes basées sur le marketing social pour promouvoir le changement de comportement, tant au niveau national que local.
- 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 garantir un partage équitable des coûts et des avantages du déploiement.
- 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 tireront profit.
- La protection des données et de la vie privée doivent être intégrées le plus rapidement possible et à tous les stades du projet. La sécurité des données et la prise en compte de la protection de la vie privée dès la conception (privacy by design) en lien avec le principe de minimisation des données sont essentielles.
- Lorsque les consommateurs disposent d'un compteur intelligent, ils doivent recevoir une facture exacte. Les consommateurs doivent avoir librement accès à leur consommation d'énergie réelle sous une forme facilement compréhensible afin qu'ils puissent comparer les offres disponibles sur le marché. Ils doivent également obtenir des conseils indépendants sur les avantages que peuvent leur apporter les compteurs intelligents.
- Il faut des protections fortes en ce qui concerne la déconnexion à distance et le changement de fournisseur.
- Les États membres doivent garantir des solutions modulaires pour les compteurs intelligents dans le cadre d'une architecture ouverte. Cela devrait permettre ainsi d'éviter les verrouillages (« lock-ins ») techniques et économiques pour les technologies du futur.

### 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 - Position de l'ANEC/du BEUC ([X/2010/044](#))
- « Empowering Consumers through Smart Metering » Recherche menée par Grégoire Wallenborn et Frédéric Klopfert, Université Libre de Bruxelles ([X/2012/030](#))
- Future Smart Energy Markets ([X/2012/080](#))

Pour en savoir plus: [energy@beuc.eu](mailto:energy@beuc.eu)



## I Examen du paquet hygiène

### Contexte

La Commission européenne passe actuellement en revue les dispositions des lois européennes sur l'hygiène liées, entre autres, à l'inspection des viandes, aux viandes séparées mécaniquement (VSM), aux bonnes pratiques en matière de sécurité alimentaire et aux chambres froides. La Commission devrait présenter des propositions résultant de l'étude d'impact réalisée sur l'actuel paquet hygiène durant le premier semestre 2013. S'il a été établi qu'aucune refonte complète n'était nécessaire, un certain nombre d'améliorations ont cependant été proposées.

Du point de vue du consommateur, les points les plus importants sont liés à l'inspection des viandes, aux viandes séparées mécaniquement et à l'application de règles d'hygiène particulières au commerce de détail ; nous encourageons donc la Présidence irlandaise à soutenir ces aspects lors des discussions du Conseil.

### Nos demandes

- Il faut que la perception qu'ont les consommateurs de la viande séparée mécaniquement soit examinée de manière plus approfondie et prise en compte dans toute proposition future, particulièrement en ce qui concerne les définitions et l'étiquetage de ces produits.
- L'inspection des viandes est un problème très sensible aux yeux des consommateurs et toute proposition de déléguer certaines tâches aux abattoirs pourrait sévèrement ébranler leur confiance dans la sécurité sanitaire des viandes (l'indépendance et la transparence des contrôles pourraient être mises en doute). Toute proposition de délégation de tâches ne devrait être faite que si la Commission est en mesure de détailler les tâches exactes qui seront concernées.
- Dans l'intérêt du consommateur (et pour des raisons de cohérence), les exigences particulières en matière d'hygiène prévues par le Règlement 853/2004 devraient être appliquées au niveau du commerce de détail, car ces commerces pratiquent de plus en plus fréquemment la découpe et le reconditionnement des viandes qui sont ensuite vendues en « self-service ».

### Documents

- Réponse du BEUC au questionnaire de la Commission sur la révision de l'inspection des viandes ([X/2011/088](#))
- Commentaires du BEUC sur la révision du paquet hygiène ([X/2012/036](#))

## II Allégations nutritionnelles et de santé & profils nutritionnels

### Contexte

Les allégations nutritionnelles et de santé sont massivement utilisées comme outil de marketing par l'industrie alimentaire afin d'inciter les consommateurs à acheter ses produits. En raison du grand nombre d'allégations exagérées ou non fondées 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, par exemple en revendiquant un faible niveau de sucre, mais en omettant de mentionner les niveaux élevés de sel ou de graisses saturées.

En réponse à la prolifération de produits alimentaires faisant état de bienfaits nutritifs ou pour la santé pour attirer les consommateurs, un règlement européen établissant 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 auxquelles les consommateurs peuvent se fier. Il garantit en outre aux entreprises qui utilisent des allégations prouvées scientifiquement de pouvoir bénéficier d'un retour sur leurs investissements. L'adoption de la liste des allégations « fonctionnelles génériques » en matière de santé relevant de l'article 13, permet d'atteindre cet objectif. La liste des allégations autorisées entrera en vigueur en décembre 2012. Nous demandons instamment aux États membres de s'assurer du respect de cette liste afin que les consommateurs puissent enfin faire confiance aux allégations présentes sur les produits alimentaires.

Nous demandons également au Conseil d'encourager la Commission à donner son feu vert à l'Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA) afin que cette autorité parachève l'évaluation des allégations qui portent sur les effets de substances végétales ou à base de plantes, dites 'substances botaniques'. Nous serions très inquiets si la Commission devait attribuer un statut particulier à ces produits en leur permettant de faire état d'allégations fondées sur l'« usage traditionnel » plutôt que de fournir des preuves scientifiques significatives pour justifier ces allégations (comme c'est le cas pour toutes les autres allégations). Si une telle décision devait être prise, les consommateurs continueraient d'être induits en erreur quant aux bienfaits allégués de ces produits. De plus, certaines entreprises dont les allégations ont été refusées par l'EFSA pourraient en tirer parti pour contester ces refus.

### Nos demandes

- L'EFSA doit évaluer d'urgence les allégations relatives aux 'substances botaniques' de la même manière que pour toute autre allégation de santé.
- Les profils nutritionnels, aspect vital et nécessaire du règlement sur les allégations de santé, devraient aider les consommateurs à faire des choix en toute connaissance de cause, car ils garantissent que les allégations n'apparaissent que sur les produits les plus sains. Ils auraient dû être élaborés par la Commission européenne avant janvier 2009. Cependant, quatre ans plus tard, nous attendons toujours une proposition. C'est pourquoi le BEUC demande à la Commission européenne d'adopter sa proposition de profils nutritionnels le plus rapidement possible. Nous demandons que ces profils soient solides et scientifiques d'une part et adaptés à leur objectif d'autre part, à savoir empêcher les consommateurs d'être induits en erreur sur les qualités d'un aliment par l'utilisation d'allégations.
- Les États membres doivent garantir l'application de la liste de l'article 13 et s'assurer que les allégations rejetées ont été retirées du marché (la fin de la période de transition pour ces allégations est fixée au 14 décembre 2012).

### Documents

- Brochure: No special treatment for Botanical Claims! ([X/2012/038](#))
- Fiche technique du BEUC sur les allégations nutritionnelles et de santé ([X/2011/025](#))
- Fiche technique du BEUC sur les profils nutritionnels ([X/2011/024](#))

## III Le clonage et les nouveaux aliments

### Contexte

Les nouvelles technologies utilisées dans l'élevage à vocation alimentaire et dans les processus de production peuvent avoir un impact sur la sécurité alimentaire. Bien que les consommateurs puissent bénéficier des innovations, la compétitivité et l'innovation ne doivent pas prendre le pas sur la santé et la sécurité publiques. En ce qui concerne l'utilisation de la technique du clonage pour la production alimentaire, le BEUC a exprimé ses préoccupations : 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 a été produit ou non à partir de clones ou de leur descendance. L'autorité européenne de sécurité des aliments a elle-même reconnu qu'il demeure des incertitudes scientifiques, lorsqu'elle déclare notamment que toutes les questions n'ont pas été « traitées de façon satisfaisante ».

Nous regrettons l'échec en 2011 des négociations de conciliation entre le Parlement et le Conseil concernant une proposition en matière de nouveaux aliments qui a laissé une brèche dans la réglementation en ce qui concerne la commercialisation des produits alimentaires issus de descendants de clones et provoqué l'abandon de dispositions positives, comme celles sur l'amélioration des procédures d'autorisation pour les denrées alimentaires provenant des pays tiers ou la définition de la nanotechnologie..

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 établissant une interdiction temporaire de la technique du clonage et de la nourriture provenant d'animaux clonés.

Nous comprenons que la Commission européenne va présenter des propositions séparées sur le clonage et les nouveaux aliments durant le premier semestre 2013. Nous espérons que la Présidence irlandaise commencera rapidement à travailler sur la nouvelle proposition.

### Nos demandes

- La proposition de règlement sur le clonage de la Commission européenne doit régler de toute urgence la question des aliments issus d'une technique de clonage et ses failles.
- Si le moratoire actuel sur le clonage 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.
- Toute définition de la nanotechnologie dans le nouveau règlement sur les nouveaux aliments devrait placer la sécurité et la santé des consommateurs au premier plan.

### Document

- Clonage pour la production alimentaire - commentaires du BEUC sur le rapport de la Commission ([X/2010/087](#))

## IV Information du consommateur sur le poisson

### Contexte

Le poisson fait partie des aliments sains et nutritifs dans l'alimentation des Européens. De plus en plus de consommateurs soucieux de leur santé essaient de suivre le conseil consistant à manger des produits de la mer deux fois par semaine. Au-delà du prix et de la fraîcheur, les consommateurs sont de plus en plus attentifs au poisson qu'ils achètent ainsi qu'au lieu et à ses conditions de capture ou d'élevage. Ils souhaiteraient retrouver ces informations sur le poisson frais ou transformé. Les consommateurs souhaitant soutenir les pêcheurs travaillant de manière artisanale voudraient également avoir la possibilité de faire la distinction entre le poisson frais pêché par de gros chalutiers industriels naviguant durant plusieurs jours ou plusieurs semaines et le poisson capturé par un chalutier artisanal dont la prise est débarquée quotidiennement. La pléthore de labels pour le poisson issu de la pêche durable sur le marché européen est une source de confusion pour les consommateurs qui éprouvent des difficultés à distinguer les labels véritablement durables des labels fictifs.

Dans un tel contexte, la révision de la Commission européenne sur la politique commune de la pêche dans l'UE visant à étendre et améliorer les règles d'étiquetage des produits de la mer a été positivement accueillie par le BEUC. Nous regrettons cependant que le Conseil et le Parlement n'aient jusqu'à présent retenu que quelques-unes des nouvelles dispositions relatives à un étiquetage adapté aux soucis réels du consommateur. Nous comprenons que les discussions sur la proposition européenne pour la nouvelle organisation commune des marchés dans le secteur des produits de la pêche et de l'aquaculture se poursuivront durant la Présidence irlandaise. Nous encourageons donc celle-ci à soutenir l'amélioration de l'information du consommateur en ce qui concerne le poisson.

### Nos demandes

- Tant pour les poissons frais que transformés, les informations essentielles suivantes devraient être fournies aux consommateurs : le nom scientifique et la dénomination commerciale du poisson, la zone précise de capture ou le pays d'élevage ainsi que la méthode de production.
- La date de capture devrait être obligatoire pour le poisson frais. La date de débarquement quant à elle n'aidera pas le consommateur à faire la distinction entre un poisson capturé il y a plusieurs semaines par un gros chalutier industriel et un poisson pêché 24 heures auparavant par un pêcheur artisanal.
- Les consommateurs doivent toujours savoir précisément si le poisson qu'ils achètent a fait l'objet d'une congélation préalable ou non.
- Des critères minimaux et transparents devraient être établis pour garantir que seuls les véritables labels de durabilité restent sur le marché. S'il devait être retenu, le concept d'un écolabel européen du poisson devrait être étayé par des critères stricts, fixés de manière indépendante et régulièrement mis à jour afin de favoriser des pratiques encore plus durables.

### Document

- Improving fish labelling: Consumers no longer want to fish for information ([X/2012/031](#))

Pour en savoir plus: [food@beuc.eu](mailto:food@beuc.eu)



## I Systèmes 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. Deux initiatives législatives importantes sont actuellement en cours de négociation :

- DGS - La fonction de la législation sur la garantie des dépôts est essentielle : elle garantit la protection des dépôts, tout en offrant la sécurité aux systèmes financiers en contribuant à empêcher les paniques bancaires. La proposition de directive de la Commission européenne de juillet 2010 comporte de nombreuses avancées comparativement à la législation actuelle sur les systèmes de garantie des dépôts. Cependant, il y a matière à amélioration. Il est évident que la Commission se préoccupe davantage de la stabilité du secteur bancaire que de l'augmentation des garanties pour les consommateurs, en harmonisant les mesures de protection utiles.

- ICS - Assurer la protection des actifs des investisseurs en cas de fraude ou de mauvaise gestion d'une entreprise d'investissement ou d'une banque est important 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.

Les avancées des négociations, tant sur la proposition DGS que sur la proposition ICS, stagnent depuis plusieurs mois entre le Conseil et le Parlement européen. Nous appelons par conséquent la Présidence irlandaise à axer son travail sur la résolution de ce blocage en supervisant la clôture complète de ces deux dossiers tout en privilégiant les intérêts des consommateurs européens.

### Nos demandes

#### A. Systèmes 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 ainsi que le financement *ex ante* obligatoire des régimes de garantie des dépôts.
- La limite de garantie devrait être fixée *par déposant et par dénomination commerciale et non pas par licence bancaire*.
- Il faut une harmonisation minimale pour protéger les soldes bancaires temporairement élevés et étendre les circonstances qui permettent de bénéficier de cette une protection.
- 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 un paiement anticipé.
- 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. Systèmes d'indemnisation des investisseurs

- Le BEUC salue la révision par la Commission européenne de la directive sur les systèmes d'indemnisation des investisseurs (ICS), qui a pour objectifs :
  - L'extension de la protection à certains cas qui n'étaient pas couverts (défaillance d'un déposant ou d'un déposant choisi par l'entreprise d'investissement) ;
  - La protection du porteur de parts en cas de défaillance du déposant d'actifs des OPCVM (organismes de placement collectif en valeurs mobilières) ;
  - L'établissement d'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.
- Nous pensons qu'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](#))

## II Protection des investisseurs: KID (PRIIPS) et directive sur l'intermédiation en assurances (IMD II)

### Contexte

La complexité et la nature à long terme des investissements n'aident pas l'investisseur de détail à évaluer leurs pertinences avant qu'un laps de temps important ne se soit écoulé après la décision d'investir, bien au contraire. L'impossibilité de comparer différents types d'investissements de détail fait qu'il n'est pas possible 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, par exemple, pas de revenus suffisants à leur retraite.

Le règlement sur les documents d'information clé pour l'investisseur (KID) et la refonte de la directive sur l'intermédiation en assurances (DIA II) ont été publiés en juillet 2012 et se trouvent actuellement dans la phase de procédure législative ordinaire au Parlement européen et au Conseil. Ils font partie du paquet législatif sur la protection des investisseurs qui inclut également la directive concernant les marchés d'instruments financiers (MiFID) votée au Parlement le 26 octobre.

Nous demandons à la Présidence irlandaise de considérer ces propositions comme prioritaires et de se concentrer sur les axes de protection du consommateur décrits ci-dessous.

### 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.
- Le BEUC se réjouit des améliorations de protection du consommateur dans la proposition de règlement sur le KID et formule les demandes suivantes :
  - Un document fortement standardisé d'« informations clés pour l'investisseur » (KID) est indispensable pour mieux informer les consommateurs et faciliter les comparaisons. Afin d'y parvenir, le KID devrait être rendu obligatoire pour tous les produits d'épargne et de placement et pas uniquement pour les produits d'investissement 'packagés' ;
  - Les informations à l'attention des consommateurs doivent provenir du distributeur et pas uniquement du producteur d'un produit financier. Afin de choisir en toute connaissance de cause et de comparer les produits d'investissement, les consommateurs doivent être informés des coûts réels de leur investissement, y compris la rémunération de l'intermédiaire financier (comme les honoraires, commissions et rétrocessions reçus de la part des gestionnaires d'actifs pour chacun des produits qu'il recommande) ainsi que le régime fiscal applicable aux produits d'investissement qui leur sont proposés;
  - Comparativement au KIID existant pour les OPCVM (organismes de placement collectif en valeurs mobilières), les informations sur les risques doivent être adaptées dans le but d'améliorer l'indicateur synthétique de rendement-risque (SRRI) et de prendre en compte les risques inhérents aux autres types de produits d'investissement. Des tests réalisés auprès des consommateurs devraient constituer un élément clé du processus d'élaboration de cet indicateur.
- Le BEUC accueille positivement la proposition de directive IMD II, étant donné la nécessité d'une harmonisation des règles de vente de tous les types d'investissements, y compris les assurances vie et ce afin d'éviter des failles dans la protection du consommateur et un arbitrage réglementaire du secteur financier. Cette proposition nécessite des améliorations sur les points suivants :
  - Il faut garantir une cohérence totale entre les règles MiFID et IMD II pour les produits d'investissement ;
  - Il faut éviter tout conflit d'intérêts ;
  - Il faut que des autorités compétentes contrôlent le système, particulièrement en ce qui concerne les règles de conduite des entreprises.

### 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](#))
- Position du BEUC sur KID ([X/2012/078](#)) et IMD II ([X/2011/026](#))

# III La directive sur les services de paiement (DSP) et l'espace unique de paiements en euros (SEPA)

## Contexte

Les services de paiement de détail sont omniprésents dans la vie quotidienne des consommateurs.

Plusieurs initiatives sont en cours dans ce domaine. À la suite du Livre vert de la Commission « *Vers un marché européen intégré des paiements par carte, par internet et par téléphone mobile* », l'Acte pour le marché unique II a annoncé les prochaines étapes pour la Commission, notamment la révision de la directive sur les services de paiement et une proposition de réglementation des commissions multilatérales d'interchange afin de rendre les services de paiement plus efficaces en Europe. Nous espérons que les propositions à venir contribueront au développement de marchés européens des paiements concurrentiels et performants au profit de tous les consommateurs.

Le projet SEPA (espace unique de paiements en euros) se poursuit en parallèle. À la fin 2012, la Commission européenne devrait annoncer de nouvelles règles de gouvernance pour le SEPA, conformément à la demande formulée par le Conseil et le Parlement européen.

Nous espérons que la Présidence irlandaise entamera les négociations au Conseil dès que la Commission aura adopté ses propositions législatives (au printemps 2013) et mettra l'accent sur les aspects de protection du consommateur et sur des règles de concurrence plus efficaces.

## Nos demandes

- Garantir que tous les fournisseurs de services de paiement soient réglementés et supervisés de manière efficace.
- Garantir que tous les services de paiement soient accessibles à tous les consommateurs, qu'ils soient sûrs, efficaces et le moins cher possible. Il faut que les consommateurs disposent toujours de plusieurs possibilités de paiement que ce soit lors d'achats physiques ou à distance.
- Garantir que les modèles économiques de paiements par carte ne constituent pas une entrave à la concurrence sur le marché des paiements, ni à l'arrivée sur le marché de nouveaux fournisseurs ou produits.
- Bannir les surcharges sur les paiements à l'échelle européenne. Le préjudice causé aux consommateurs par cette pratique ainsi que son inefficacité, ont été prouvés.
- Garantir l'élimination de tous les obstacles techniques et commerciaux au niveau transfrontalier.
- Accorder aux utilisateurs de prélèvement automatiques (BE - domiciliations) un droit inconditionnel au remboursement pour les transactions autorisées et non autorisées, conformément au considérant 32 du règlement n° 260/2012 sur les prélèvements et les virements à l'intérieur du SEPA.
- Concevoir des règles cohérentes pour un droit au remboursement pour les autres modes de paiement : les consommateurs doivent être protégés quelles que soient les méthodes de paiement utilisées, en prenant comme base les règles strictes de protection du consommateur en vigueur dans certains États membres.
- Élargir le champ d'application de la directive sur les services de paiement aux opérations « one-leg ».
- Réviser la gouvernance du SEPA afin que les demandes de toutes les parties prenantes, y compris des consommateurs, soient effectivement prises en compte. Le projet SEPA étant d'intérêt public, les autorités devraient y jouer un rôle prépondérant et la législation devrait être la règle, et non l'exception.

## Document

- Réponse du BEUC à la consultation sur le Livre vert de la Commission « *Vers un marché européen intégré des paiements par carte, par internet et par téléphone mobile* » ([X/2012/022](#))



## IV Paquet sur les comptes bancaires

### Contexte

Au printemps 2012, la Commission européenne a organisé une consultation publique sur les comptes bancaires dans le but de recueillir les points de vue des parties prenantes sur la nécessité d'agir et sur les mesures à adopter concernant la transparence et la comparabilité des frais bancaires, la mobilité bancaire et l'accès à un compte de paiement de base.

L'Acte pour le marché unique II a annoncé les prochaines étapes de la Commission en vue de l'adoption d'une initiative législative visant à permettre à tous les citoyens européens de bénéficier d'un compte bancaire de base, à garantir des frais bancaires transparents et comparables et à rendre la mobilité bancaire plus aisée.

Une telle proposition est importante à plusieurs titres. Le récent rapport de la Commission sur la mise en œuvre du code de conduite sur la mobilité bancaire a révélé de nombreux problèmes de mise en œuvre. L'année dernière, la tentative d'adoption d'une autre mesure d'autoréglementation sur la transparence et la comparabilité des frais bancaires s'est soldée par un échec en raison de l'incapacité des banques à satisfaire les exigences tant des consommateurs que de la Commission. Enfin, selon des données récentes, 7% de tous les consommateurs européens, c'est-à-dire 30 millions d'Européens de plus de 18 ans, ne possèdent toujours pas de compte bancaire.

Nous espérons que la Présidence irlandaise accordera une grande priorité à la nouvelle proposition de la Commission.

### Nos demandes

- Garantir le droit à un compte bancaire de base pour tous, et pas uniquement pour les consommateurs en situation d'exclusion financière. Tous les consommateurs devraient disposer d'un compte bancaire de base s'ils le souhaitent.
- Harmoniser les interprétations faites au niveau national des règles européennes en matière de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme afin qu'elles ne soient pas détournées pour exclure des consommateurs.
- Garantir des informations sur les frais bancaires transparentes et comparables entre les institutions financières afin que les consommateurs puissent profiter des meilleurs tarifs ; Favoriser également la concurrence sur le marché par la rédaction des glossaires couvrant toute la terminologie relative aux comptes bancaires, harmoniser de manière la présentation des brochures tarifaires, interdire aux banques de prélever des frais ou commissions non reprise sur ladite liste, développer des sites Internet de comparaison des tarifs indépendants et régulièrement mis à jour et accessibles à tous les consommateurs, remettre aux consommateurs un décompte annuel des frais et enfin garantir une mise en œuvre effective de ces règles et 'un contrôle approprié.
- Supprimer tous les obstacles techniques et légaux à la mobilité bancaire pour permettre aux consommateurs de changer facilement d'établissement bancaire. Il faut en particulier établir un système de portabilité des numéros de compte pour que le changement puisse être réalisé facilement et sans souci, ou au moins un système de transfert automatique des prélèvements et des ordres permanents de l'ancien compte vers le nouveau. Il faut de plus offrir une meilleure information accompagnée d'une meilleure formation au personnel des banques pour garantir un changement d'établissement bancaire aisé pour le consommateur.

### Documents

- Projet « La transparence et la comparabilité des frais bancaires » - Demandes du BEUC ([X/2011/054](#))
- Réponse du BEUC à la consultation publique sur les comptes bancaires ([X/2012/042](#))

## V Initiatives en attente d'une adoption définitive

### Directive sur les contrats de crédit relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel

La Présidence irlandaise sera impliquée dans les négociations tripartites concernant la directive sur les contrats de crédit relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel. Le Conseil a adopté son approche générale à la fin du mois de mai 2012 et le vote en séance plénière au Parlement est prévu pour le 15 janvier 2013.

Les aspects clés concernant le consommateur à trancher durant les négociations :

- Ne permettre aucune exemption, ni option pour les États membres conduisant à soustraire certains types de contrats de crédit du champ d'application de la directive ;
- Garantir la neutralité de la rémunération des employés et des intermédiaires par rapport au crédit vendu ;
- Interdire les ventes liées sauf si le produit auxiliaire fait partie intégrante du crédit ;
- Permettre la flexibilité (une harmonisation minimale) en ce qui concerne le document d'information précontractuelle ;
- Inclure le coût de tous les produits auxiliaires dans le calcul du taux annuel effectif global (TAEG) ;
- Interdire la vente de crédits en devises étrangères aux consommateurs ;
- Garantir le plafonnement des taux d'intérêt variables ;
- Garantir l'indépendance et la compétence professionnelle des évaluateurs internes et externes réalisant les expertises immobilières ;
- Garantir le contrôle adéquat des registres de crédit ;
- Garantir le droit au remboursement anticipé dans tous les cas ;
- Garantir l'obtention du consentement du consommateur avant que le créancier ne soit autorisé à procéder au transfert des contrats de crédit ou des portefeuilles de contrats vers d'autres créanciers ;
- Garantir que les créanciers fassent preuve de tolérance et utilisent tous les autres moyens raisonnables de résolution du problème avant de commencer les procédures de saisie.

### Directive concernant les marchés d'instruments financiers

Le Conseil doit encore finaliser sa position alors que le vote en plénière au Parlement européen a eu lieu le 26 octobre 2012. Par conséquent, la Présidence irlandaise pourrait être impliquée dans les négociations tripartites si la directive n'était pas finalisée durant la Présidence chypriote.

Les aspects clés concernant le consommateur à trancher durant les négociations:

- Améliorer la gestion des conflits d'intérêts dans les relations entre les émetteurs et les conseillers en produits d'investissement et au sein des sociétés distribuant des produits d'investissement. Il faudrait interdire les commissions et rétrocessions versées aux conseillers et aux gestionnaires de portefeuilles. En outre, la rémunération ou l'évaluation de performances de leurs employés ne devraient pas être influencées par les produits qu'ils recommandent.
- D'autres OPCVM que les OPCVM structurés devraient être considérés comme complexes. Les OPCVM complexes ne devraient pas être distribués sous le régime de l'exécution simple .
- Les services proposés par téléphone devraient être enregistrés étant donné que les documents rédigés par la société d'investissement sont des preuves insuffisantes lorsque le contact avec le client entraîne ou pourrait entraîner des recommandations personnelles (conseils financiers) ou la réception d'ordres. La période de conservation des enregistrements téléphoniques devrait être égale à la période d'investissement augmentée d'un an.

Pour en savoir plus: [financialservices@beuc.eu](mailto:financialservices@beuc.eu)



## I Dispositifs médicaux

### Contexte

Les dispositifs médicaux tels que les lentilles de contact, les stimulateurs cardiaques ou les tests de grossesse font partie de la vie quotidienne de nombreux consommateurs et cette large gamme de produits contribue de manière significative à la santé et au bien-être des consommateurs.

Le 26 septembre 2012, la Commission européenne a présenté ses propositions de révision de la législation sur les dispositifs médicaux dans le but de simplifier et de renforcer les règles existantes au profit des consommateurs et des professionnels de la santé. Le paquet inclut des règlements sur les dispositifs médicaux et les dispositifs de diagnostic *in vitro*, ainsi qu'une communication de la Commission sur les dispositifs médicaux sûrs, efficaces et innovants.

Le récent scandale des prothèses mammaires PIP et les technologies émergentes remettent en question le cadre actuel et mettent en évidence les failles pouvant mettre en péril la santé des consommateurs.

Le processus exploratoire européen sur les dispositifs médicaux (2009-2010) et les conclusions du Conseil des ministres sur l'innovation dans le secteur des dispositifs médicaux adoptés en juin 2011 ont mis en exergue les possibilités d'adaptation du cadre réglementaire actuel, principalement focalisées sur l'amélioration de l'innovation et de la concurrence dans l'industrie des dispositifs médicaux.

Les propositions de réglementation sont en cours de négociations. Au vu de ces derniers développements, nous espérons que le Conseil s'engagera fermement pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des dispositifs médicaux afin de regagner la confiance des consommateurs.

### Nos demandes

- La proposition ne comble pas les exigences en termes d'évaluation des dispositifs médicaux avant leur commercialisation. Nous demandons une évaluation de avant commercialisation plus approfondie pour les dispositifs à haut risque et plus de clarté pour les produits « borderline » (compléments alimentaires, médicaments, préparations à base de plantes).
- Nos autres demandes :
  - Une amélioration des normes de qualité et de sécurité ;
  - Une révision du système de classification en portant une attention particulière aux produits destinés à l'esthétique et aux dispositifs d'autodiagnostic ;
  - Le traitement des défis liés aux nouveaux produits et aux produits « borderline » ;
  - Le renforcement de l'évaluation de avant commercialisation des dispositifs médicaux ;
  - Le renforcement de la surveillance du marché ;
  - Une meilleure information des consommateurs sur les dispositifs médicaux ;
  - L'amélioration de la coordination entre les autorités de contrôle ainsi que le respect de la législation ;
  - Une augmentation de la transparence ;
  - La conception d'un cadre légal répondant aux besoins futurs.

### Document

- Position du BEUC sur la révision de la législation européenne sur les dispositifs médicaux ([X/2012/058](#))

## II La santé en ligne

### Contexte

La santé en ligne fait partie intégrante de l'agenda numérique européen ; celui-ci 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 ».

Le deuxième plan d'action sur la santé en ligne (eHAP) qui doit être adopté d'ici la fin 2012 arrive à échéance en 2020 et est 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, et ce dans le cadre 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. L'objectif politique principal de cette initiative est de continuer à soutenir les États membres et les fournisseurs de soins de santé afin qu'ils puissent profiter de solutions de technologie de l'information et des communications (TIC) dans l'intérêt des consommateurs, des systèmes de santé et de la société.

Le Conseil devrait adopter les Conclusions sur le plan d'action pendant la Présidence irlandaise et le Parlement européen devrait également adopter une résolution en réponse à ce Plan. Nous espérons que le point de vue du consommateur sera placé au centre des discussions afin de faciliter l'intégration des solutions de santé en ligne.

### Nos demandes

- Garantir la confidentialité, la protection des données et le consentement véritablement éclairé.
- Garantir le plus haut niveau de qualité et de sécurité.
- Fournir aux consommateurs plus d'informations sur les implications des solutions de santé en ligne et les défauts possibles de celles-ci.
- Améliorer l'interopérabilité des services de santé bénéficiant des TIC.
- Organiser la formation adéquate des professionnels de santé et des programmes d'éducation pour les consommateurs.
- Mener des recherches pour identifier les avantages, risques et coûts des solutions de santé en ligne.

### Documents

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

Pour en savoir plus: [health@beuc.eu](mailto:health@beuc.eu)



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

### Contexte

En octobre 2011, la Commission a adopté une proposition de règlement concernant un droit commun européen de la vente visant à introduire un 28<sup>e</sup> régime pour le droit européen des contrats afin de couvrir les contrats de consommation. Cet instrument consiste en un ensemble de règles coexistant parallèlement aux droits nationaux 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 régime « optionnel » pour les contrats de consommation. Il est inutile de s'écarter de la voie réglementaire traditionnelle pour le droit des contrats de consommation. Ce 28<sup>e</sup> régime écarterait l'application des règles nationales obligatoires de protection des consommateurs et risquerait d'entraîner l'application de normes de protection plus faibles que celles dont on jouit actuellement dans des domaines juridiques clés pour les consommateurs 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. Au lieu de faciliter le commerce transfrontalier, cela le rendrait dès lors plus compliqué et plus coûteux, tant pour les consommateurs que pour les entreprises.

De plus, la directive sur les droits des consommateurs de 2011, qui augmente sensiblement l'harmonisation des éléments les plus importants des contrats de consommation, et plus particulièrement des contrats en ligne, sera déjà transposée d'ici la fin 2013.

Comme les consommateurs sont beaucoup mieux protégés par de solides droits légaux, inscrits dans le droit national, que par une mesure optionnelle que le commerçant leur proposerait ou leur refuserait, le BEUC est davantage favorable à une révision et à une harmonisation accrue des derniers éléments du droit des contrats applicables au marché unique (par exemple, les règles relatives aux garanties légales et aux produits à contenu numérique) qu'à une approche « optionnelle ».

Pendant la Présidence chypriote, le Conseil a entamé l'examen des dispositions de l'annexe I de la proposition de règlement. Nous espérons que le travail de la Présidence irlandaise permettra de clarifier certaines questions fondamentales, dont la relation avec le règlement « Rome I » et le champ d'application de la proposition étant donné la mise en application imminente de la directive sur les droits des consommateurs.

### Nos demandes

- 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 transfrontalier ne peut pas être atteint par des moyens bien plus efficaces, moins coûteux et plus rapides, qui auraient recours à d'autres mesures moins intrusives, telles que l'élaboration d'un code de conduite européen pour les transactions en ligne 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 commun européen de la vente ne prouve pas de manière tangible que le droit des contrats de consommation représente un obstacle significatif au commerce. En effet, selon les données de la Commission elle-même, près de 80 % des commerçants ont indiqué à celle-ci qu'un droit européen harmonisé de la consommation ferait « peu ou pas de différence pour leur commerce transfrontalier » (Flash Eurobaromètre, n° 300). Nous saluons le fait que le Parlement européen ait demandé un « contrôle sanitaire » de l'étude d'impact réalisée par la Commission et espérons que le Conseil prendra également ces résultats en considération.

- La Commission ne tient pas compte du fait qu'en cas de conflit de lois, les entreprises ne doivent pas s'adapter aux lois des 26 autres États membres avant de proposer des biens ou services, mais qu'elles peuvent choisir leur droit national pour un contrat transfrontalier conclu avec un consommateur résidant dans un autre pays.
- Le droit commun européen de la vente proposé, qui entend annuler le régime de droit international privé de l'UE, est incompatible avec l'article 6(2) du règlement « Rome I » dont l'objectif est de garantir l'application de normes plus élevées en matière de protection des consommateurs. De plus, d'un point de vue technique, le droit commun de la vente proposé ne peut fonctionner correctement : en effet, même si le droit commun européen de la vente est choisi par le commerçant, les règles spécifiques de protection des consommateurs du règlement Rome I sur la loi applicable entreraient en jeu, d'une manière toutefois arbitraire et obscure. Comme nous l'avons montré à l'annexe B de notre document de prise de position, cette proposition augmenterait radicalement l'insécurité juridique, au lieu de la réduire.
- L'analyse du BEUC (annexe A de notre prise de position) montre que le niveau de protection indiqué en annexe de la proposition n'est pas véritablement élevé. Il ne correspond pas aux normes plus strictes en vigueur dans de nombreux États membres. C'est notamment le cas dans le domaine des clauses contractuelles abusives et pour les questions spécifiques relatives aux garanties légales (la charge de la preuve ou choix de système de paiement).
- Deux études récentes de la Commission montrent clairement que le contenu numérique est un domaine dans lequel la situation actuelle de vide juridique porte préjudice aux droits des consommateurs. Il faut accroître la sécurité juridique et les protections des consommateurs au niveau de l'UE. La proposition de droit commun européen de la vente prévoit des règles actualisées, mais qui ne seront applicables que si les entreprises les jugent avantageuses. Au contraire, le BEUC demande une législation obligatoire afin d'harmoniser les éléments juridiques des contrats pour les produits à contenu numérique.
- Le BEUC soutient la poursuite progressive du processus d'harmonisation de ces éléments juridiques des contrats utiles au développement du marché unique, mais s'oppose à l'application d'une législation facultative pour les contrats de consommation. Au lieu d'introduire une nouvelle ère d'instruments réglementaires européens facultatifs, qui ne conviennent pas aux contrats de consommation, nous invitons la Commission à poursuivre la modernisation du droit des consommateurs par les voies classiques, en recourant à des techniques d'harmonisation législative minimale et maximale le cas échéant et en complétant l'examen du droit « acquis » des consommateurs comme initialement prévu. La prochaine étape devrait être une révision de la directive sur les ventes aux consommateurs de 1999, visant notamment à y inclure des dispositions pour les produits à contenu numérique.

## Documents

- La contribution du BEUC au séminaire sur les clauses contractuelles abusives de la commission juridique du Parlement ([X/2012/055](#))
- La proposition de la Commission pour un droit commun européen de la vente - la position du BEUC ([X/2012/014](#))
- [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/2011/119](#))
- Premiers commentaires du BEUC au groupe d'experts de la Commission sur le droit européen des contrats : Partie I ([X/2011/001](#)); Partie II ([X/2010/086](#)); Partie III ([X/2011/005](#)); Partie IV ([X/2011/015](#)); Partie V ([X/2011/035](#)) et Partie VI ([X/2011/082](#))

## II Législation sur les droits des passagers aériens

### Contexte

Au printemps 2012, la Commission européenne a organisé une consultation publique sur la révision du Règlement n° 261/04 relatif à l'indemnisation et à l'assistance des passagers victimes d'un refus d'embarquement, d'une annulation ou de longs retards de vols. La Commission devrait publier une proposition législative pour la révision du règlement avant la fin 2012.

Le BEUC a répondu à la consultation publique de la Commission en mettant en évidence les lacunes existantes dans le champ d'application et la mise en œuvre du règlement 261/04. La mise en application pratique de ce règlement a créé de nombreux problèmes, en raison principalement des lacunes de son champ d'application et de l'interprétation souvent partielle de certaines dispositions plus controversées par l'industrie aérienne. Par conséquent, tout en soutenant la révision du règlement 261/04, le BEUC espère que la proposition à venir abordera certains problèmes qui ne sont pas réglementés et portent ainsi préjudice aux consommateurs lors de voyages aériens.

Malgré une étude menée en 2012 par la Commission européenne et dont les conclusions identifient des préjudices considérables, les passagers aériens sont toujours susceptibles de subir des dommages importants en cas de faillite des compagnies aériennes. À ce jour, la Commission n'a pas encore proposé de mesures pour résoudre ce problème qui ne date pourtant pas d'hier.

Le Parlement européen a adopté, ces derniers mois, un certain nombre de résolutions visant à une meilleure application et un meilleur respect de la législation sur les droits des passagers aériens, ainsi qu'à l'amélioration des droits des passagers de tous les moyens de transport (résolutions du Parlement européen du 28 mars 2012 et du 23 octobre 2012).

Nous espérons que, sous la Présidence irlandaise, les négociations sur la révision des droits des passagers aériens débiteront rapidement et que la plus grande importance leur sera accordée.

### Nos demandes

- La révision à venir ne devrait pas affaiblir le niveau de protection des passagers dans les cas d'annulation ou de retards des vols.
- La protection actuelle devrait être étendue aux passagers des vols vers l'UE exploités par des compagnies non européennes, ce qui est particulièrement important pour le partage des codes avec les compagnies aériennes basées en dehors de l'UE.
- 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.
- Les droits des passagers à obtenir une assistance lors de circonstances extraordinaires ne doivent pas être remis en question sur la base de l'expérience du nuage de cendres volcaniques. Toute diminution de ces droits constituerait une réponse disproportionnée et injustifiée à cet événement exceptionnel.
- Les compagnies aériennes ne devraient pas toujours considérer la survenue de « problèmes techniques » comme « circonstances exceptionnelles » pour tenter d'éviter d'indemniser les passagers qui en sont victimes. Sur ce point, l'arrêt de la Cour de justice européenne dans l'affaire *Wallentin* devrait être intégré à la proposition de la Commission.
- Le futur règlement devrait prévoir le droit à l'indemnisation des passagers en cas de retards importants (arrêt *Sturgeon*). La Cour européenne de justice a confirmé ce droit dans son arrêt du 23 octobre 2012 (affaires C-581/10 et C-629/10).
- Le nouveau règlement devrait compléter les droits des passagers aériens dans des circonstances telles que les correspondances manquées, l'avance de l'horaire des vols et les longues périodes d'attente sur le tarmac. Le fait que l'option de transfert puisse être réalisée par une autre compagnie aérienne ou par un autre moyen de transport devrait y être clairement mentionné.

- Une « liste noire » des clauses abusives dans les contrats de transport aérien (fondée sur les affaires judiciaires existantes) devrait être établie. Le Parlement européen a également demandé la création d'une telle liste dans sa résolution du 28 mars 2012.
- Il faut ajouter de nouveaux droits : la possibilité de transférer les billets, l'annulation des réservations faites longtemps à l'avance, la correction des erreurs d'encodage lors des réservations en ligne. Les droits des passagers doivent être renforcés si leurs bagages sont perdus ou abîmés.
- L'obligation pour les compagnies aériennes de publier ou d'annoncer le prix définitif du billet à tout moment devrait être renforcée. Il faut gérer les pratiques de « dégroupage » des services accessoires (« prix au goutte à goutte ») : l'enregistrement, la carte d'embarquement et au moins un bagage enregistré devraient être inclus dans le prix annoncé du billet.
- 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.
- Il faudrait obliger les compagnies aériennes à adhérer aux modes alternatifs de résolution des conflits (ADR) pour traiter les plaintes des consommateurs.

## Documents

- Révision du Règlement n° 261/04 relatif à l'indemnisation et l'assistance des passagers victimes d'un refus d'embarquement, d'une annulation et de longs retards de vols - la réponse du BEUC à la consultation publique de la Commission ([X/2012/037](#))
- Future révision de la législation - Synthèse de la position du BEUC ([X/2012/053](#))
- Consultation publique sur la protection des passagers en cas de faillite - Réponse du BEUC ([X/2011/048](#))
- Consultation publique sur les droits des passagers aériens - Réponse du BEUC ([X/2010/013](#))
- Synthèse des préoccupations du BEUC concernant les droits des passagers aériens dans l'UE ([X/2011/070](#))
- Protection des passagers aériens en cas de faillite des compagnies aériennes ([X/2011/105](#))



## III Révision de la directive sur le voyage à forfait

### Contexte

En 2010, la Commission européenne a lancé une consultation publique sur la révision de la directive concernant les voyages à forfait. Les résultats de cette consultation ont indiqué la nécessité de revoir le champ d'application de la directive à la lumière des évolutions importantes du marché du voyage et des modifications des attentes des consommateurs depuis l'adoption de la directive en vigueur, qui date de 1990.

Le marché a fondamentalement changé depuis les années 1990, notamment en raison de l'augmentation spectaculaire des ventes sur Internet, de l'avènement des agences de voyages en ligne et de l'évolution des attentes et des préférences des consommateurs en matière de voyage. De nombreux nouveaux produits et services actuellement proposés aux consommateurs ne relèvent pas du champ d'application de la directive en vigueur, ce qui les rend vulnérables. De plus, les consommateurs font difficilement la distinction entre les forfaits « classiques » et les nouveaux produits disponibles sur le marché.

Le BEUC a répondu à la consultation publique de la Commission en mettant en évidence la nécessité de modernisation du cadre légal actuel en incluant dans son champ d'application non seulement les forfaits sur mesure, mais aussi les services ne comportant qu'un seul élément, comme le vol sec, le logement seul, etc. La future directive devrait prévoir un cadre de protection inclusive, cohérent, non discriminatoire et adapté aux évolutions à venir.

Une nouvelle proposition de révision de la directive concernant le voyage à forfait doit être adoptée par la Commission européenne au début 2013. Nous espérons que la Présidence irlandaise engagera rapidement les négociations relatives à cette proposition.

### Nos demandes

- Le BEUC défend une révision en profondeur de la directive couvrant non seulement les nouvelles méthodes de vente dites « à forfait dynamique » (dans lesquels les consommateurs composent individuellement les différents éléments de leur voyage), mais également les « click-through contracts », (produits touristiques on line impliquant différents prestataires de services), qui ne sont actuellement pas couverts par cette directive.
- Le BEUC propose que tout commerçant vendant ou organisant des services pour un autre fournisseur de services soit responsable de l'exécution du contrat et de la prestation des services convenus. Le terme commerçant couvre les agences de voyages, les agences de voyages en ligne, les organisateurs de voyage ou encore un hôtel ou une compagnie aérienne.
- Les services vendus ne doivent pas constituer un forfait ; la vente d'un produit isolé (hôtel, divertissement, vol) par un commerçant différent devrait suffire à établir la responsabilité du vendeur, potentiellement sous la forme d'une responsabilité conjointe.
- La nouvelle directive devrait inclure des règles sur les responsabilités respectives des agences de voyages et des autres intermédiaires de voyage (agences de voyages en ligne, plates-formes en ligne).
- La nouvelle directive devrait clarifier le fait que le préjudice moral (perte de jouissance) peut également donner droit à une indemnisation.
- Les prix doivent être présentés « tout compris » et fixes (la modification des prix après la conclusion du contrat devrait être interdite).
- Les consommateurs devraient pouvoir annuler le contrat en versant un dédommagement raisonnable et des règles claires de calcul du montant de ce dédommagement (proportionnel au prix du voyage et basé sur la date de l'annulation selon une échelle progressive) devraient être établies.
- Particulièrement dans le cas des réservations à l'avance, les consommateurs devraient pouvoir se rétracter du contrat sans pénalité si ce contrat a été conclu ou négocié à distance (par exemple, en ligne). Aucune raison valable ne justifie l'exemption des services de voyages proprement dits du droit de rétractation accordé aux consommateurs pour les autres contrats à distance.
- Le système de protection contre la faillite devrait couvrir non seulement le remboursement ou le retour des consommateurs, mais également la possibilité de poursuivre un voyage déjà commencé.
- Il faudrait obliger tous les fournisseurs de services à adhérer aux modes alternatifs de résolution des conflits (ADR) pour traiter les plaintes des consommateurs.

### Document

- Consultation publique sur la directive concernant le voyage à forfait - Réponse du BEUC ([X/2010/008](#))

Pour en savoir plus: [consumercontracts@beuc.eu](mailto:consumercontracts@beuc.eu)

- AT - Verein für Konsumenteninformation - VKI
- AT - Arbeiterkammer - AK
- BE - Test-Achats/Test-Aankoop
- BG - Bulgarian National Association Active Consumers - BNAAC
- CH - Fédération Romande des Consommateurs - FRC
- CY - Cyprus Consumers' Association
- CZ - Czech Association of Consumers TEST
- DE - Verbraucherzentrale Bundesverband - vzbv
- DE - Stiftung Warentest
- DK - Forbrugerrådet - FR
- EE - Estonian Consumers Union - ETL
- EL - Association for the Quality of Life - E.K.PI.ZO
- 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
- 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 - Federacja Konsumentów - FK
- PL - Stowarzyszenie Konsumentów Polskich - SKP
- PT - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor - DECO
- RO - Association for Consumers' Protection - APC Romania
- SE - The Swedish Consumers' Association
- SI - Slovene Consumers' Association - ZPS
- SK - Association of Slovak Consumers - ZSS
- UK - Which?
- UK - Consumer Focus



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



The Consumer Voice in Europe