



The Consumer Voice in Europe



Rapport  
annuel  
**2012**

# Un mot de notre président

## Une politique européenne des consommateurs en 2020

Le BEUC a fêté ses 50 ans en 2012 ! Notre organisation a été créée en mai 1962 et s'est agrandie avec l'Union européenne. Nous sommes une des plus anciennes organisations lobbyistes à Bruxelles. De plus, 50 ans est un âge respectable pour une ONG et, au fil des années, nous avons réussi à établir des relations constructives avec les décideurs politiques de l'UE et d'autres parties prenantes.

Cet anniversaire important nous a permis de réfléchir sur les défis auxquels une politique des consommateurs moderne doit faire face. Les conclusions de ces réflexions ont été rassemblées dans notre vision « Pour une politique européenne des consommateurs en 2020 » élaborée par le BEUC. Nous avons conclu que le Marché Unique européen reste une symphonie inachevée. En voici les points clés :

- Un grand nombre de droits des consommateurs sont prévus par la législation communautaire, mais ils ne sont pas respectés dans la pratique pour autant ; parce que les autorités de surveillance n'ont pas assez de ressources ou parce qu'elles n'accordent pas la priorité à l'application de ces droits, mais avant tout parce que les consommateurs n'ont pas facilement accès aux mécanismes de recours.
- Dans de nombreux États membres, il y a un manque de soutien officiel à la politique des consommateurs et aux organisations de consommateurs. Bien que ce soit particulièrement vrai pour les plus récents États membres, une politique des consommateurs ambitieuse est trop souvent considérée comme un luxe dans toute l'Europe.
- La « responsabilisation des consommateurs » est une expression très à la mode chez les décideurs politiques européens. Les consommateurs devraient être en mesure de faire des choix éclairés qui répondent au mieux à leurs besoins. Toutefois, nous voyons que les consommateurs ont de plus en plus de mal à assimiler la vaste quantité d'informations disponibles et de prendre des décisions en bonne connaissance de cause. L'excès d'information conduit donc à « l'impuissance des consommateurs ».
- Les effets positifs des marchés libéralisés

ont été vantés au grand jour, à savoir plus de choix entre offres variées et une baisse des prix entraînée par la réduction des coûts. Toutefois, les attentes des consommateurs sont loin d'être satisfaites.

Dans ce contexte, la politique des consommateurs est la clé d'une croissance durable : une politique des consommateurs solide forme des consommateurs informés et exigeants, ce qui est bénéfique pour l'industrie. Elle est également le moteur d'une économie de marché dynamique et résistante. À cette fin, les objectifs suivants doivent être fixés :

- Les consommateurs ont accès à une offre claire et à la possibilité de faire des choix informés, qu'ils peuvent exercer dans des marchés équitables et compétitifs.
- Les consommateurs ont accès à l'ensemble des produits et des services et bénéficient d'une meilleure qualité en matière de produits et services.
- Les consommateurs bénéficient pleinement et en toute sécurité des avancées technologiques.
- Les consommateurs ont accès à des informations et des conseils impartiaux et acquièrent la connaissance nécessaire pour exercer leurs droits.
- Les consommateurs peuvent effectivement faire valoir leurs droits ainsi que des outils adéquats pour obtenir réparation.
- Les choix durables sont les plus faciles et les plus abordables pour les consommateurs.
- Les consommateurs ont confiance dans le fait que l'élaboration des politiques de l'UE prend totalement en considération leurs intérêts.
  - Les consommateurs bénéficient d'un mouvement consommateur puissant et influent à l'échelle nationale et européenne.

Notre Vision 2020 a été bien accueillie par les décideurs politiques. Les sept prochaines années, d'ici 2020, montreront à quel point ils prennent nos recommandations en considération.

**Peter Vicary-Smith**  
*Président*



## La vie commence à 50 ans !

Pour marquer notre 50<sup>e</sup> anniversaire, nous avons discuté de l'avenir de la politique des consommateurs ; notre président en a touché un mot dans son discours. Toutefois, notre 50<sup>e</sup> anniversaire était également l'occasion rêvée pour faire ce que nous ferions tous à cet âge :

- Réfléchir à ce que nous avons déjà accompli. Au fil des années, nous sommes parvenus à créer un mouvement consommateur solide, mouvement qui peut changer la donne au niveau européen. Nous sommes très fiers d'avoir aidé à améliorer la vie des consommateurs européens dans de nombreux secteurs, à savoir l'essence sans plomb, la viande de bœuf sans hormones, le renforcement des droits des passagers, la réduction des frais d'itinérance dans le secteur des télécommunications, des jouets et produits plus sûrs, des clauses contractuelles plus équitables, un meilleur étiquetage alimentaire, pour n'en citer que quelques-uns.
- Se moderniser. Dans le cadre de notre travail politique, nous cherchons constamment des solutions constructives et créatives pour les consommateurs dans nos sociétés et marchés en constante évolution. Nous pouvons prétendre être une organisation moderne, capable de relever les défis de notre monde actuel. En tant que telle, notre identité visuelle avait besoin d'un nouveau souffle pour qu'elle corresponde à ce que nous sommes réellement. Donc, un nouveau logo, un nouveau site web en l'honneur de notre anniversaire ([www.beuc50years.eu](http://www.beuc50years.eu)) et un nouveau style graphique démontrent notre dynamisme à 50 ans.



**Monique Goyens**  
*Directeur Général*

- Et bien sûr, fêter ! Pour notre Assemblée générale en 2012, nous avons organisé une conférence publique et un cocktail. Des représentants des institutions européennes et des parties prenantes se sont joints à nos membres pour fêter notre anniversaire dans la joie et la bonne humeur. C'était l'occasion idéale pour souligner que le BEUC est devenu un partenaire essentiel dans l'élaboration des politiques européennes et que nous avons toujours rempli notre mission de manière crédible et légitime.

Néanmoins, 2012 n'a pas uniquement été une année d'introspection et de fête. Nous avons réussi à améliorer les conditions des consommateurs dans plusieurs domaines. Trop nombreuses pour les énumérer toutes, je voudrais en citer trois : tout d'abord, notre campagne sur l'interdiction des allégations nutritionnelles « X % de moins » a convaincu le Parlement européen d'opposer son veto à ces allégations. Ensuite, la proposition finale relative au règlement extrajudiciaire des litiges (ADR) représente de nombreuses et d'importantes améliorations. Enfin, le BEUC et le Conseil des régulateurs européens de l'énergie (CEER) ont lancé conjointement une Vision 2020 pour les consommateurs européens d'énergie.

Toutefois, nous n'avons pas le temps de nous reposer sur nos lauriers. Les consommateurs européens méritent que leurs intérêts soient placés au centre de la politique européenne. Étant donné que la confiance des consommateurs est en partie ébranlée dans bon nombre de secteurs cruciaux - tels que les services financiers et l'énergie, notre prochaine année d'existence sera aussi importante que les 50 précédentes.

# Table des matières

- Faits marquants P 6
- Institutions et autres acteurs : nouer des relations de qualité P 8
- Domaines politiques P 11
- Communication et campagnes P 15
- Formation P 16
- Budget P 17
- Affaires internes P 19
- Qui est qui au BEUC P 20
- Notre exécutif P 21
- Nos membres P 22

# > Faits marquants



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

## Allégations nutritionnelles

En février, le Parlement européen a opposé son veto à l'allégation nutritionnelle « **et maintenant X % de moins** » que le BEUC a considéré comme trompeuse pour les consommateurs. L'allégation permettrait à l'industrie alimentaire d'annoncer des réductions de calories ou de nutriments spécifiques (graisse, sucre, sel) aussi faibles que 15 %. Le BEUC estime qu'une telle autorisation n'encouragerait aucunement l'industrie à prendre des mesures plus ambitieuses pour proposer des denrées meilleures pour la santé.

## Action contre Apple

En début d'année, 11 membres du BEUC ont participé à une **campagne coordonnée d'actions** contre les pratiques trompeuses d'Apple relatives à la garantie légale applicable à ses produits. Cette action a suscité beaucoup d'attention médiatique et d'intérêt de la part des autorités publiques.

Par conséquent, quatre organisations de consommateurs nationales ont poursuivi Apple en justice et d'autres ont déposé une plainte auprès de leurs autorités nationales. Dans ce contexte, la Vice-présidente de la Commission européenne, Viviane Reding a envoyé une lettre aux autorités nationales pour qu'elles entreprennent des actions contre Apple.

## Le rejet de l'ACTA

Le 4 juillet, le Parlement européen a rejeté l'**accord commercial anti-contrefaçon (ACTA)**, car il soulève certaines questions liées à sa conformité avec la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne et l'acquis communautaire en termes d'application des droits de propriété intellectuelle. Le BEUC s'opposait fermement à l'ACTA, mais soulignait quand même la nécessité d'une réforme positive des droits d'auteur.

## Vision 2020 pour les consommateurs européens d'énergie

En novembre 2012, le BEUC et le Conseil des régulateurs européens de l'énergie (CEER) ont élaboré une **Vision**

**2020 pour les consommateurs européens d'énergie** qui montre la voie que nous souhaitons voir le secteur adopter à l'avenir. Elle avance des principes clés sur lesquels le secteur doit s'appuyer pour réellement combler les intérêts et les besoins des consommateurs. Le partenariat BEUC/CEER est parvenu à convaincre de nombreuses parties prenantes, y compris d'importantes associations industrielles européennes, qui ont approuvé la Vision et qui doivent maintenant coopérer pour en réaliser les objectifs.

## Comptes bancaires : mobilité, transparence des frais et accès

Le rapport d'initiative du Parlement européen relatif à l'accès aux services bancaires de base, adopté le 31 mai, est très favorable aux consommateurs et reflète toutes les demandes du BEUC concernant l'accès facile et bon marché aux comptes bancaires et aux services essentiels. Par ailleurs, l'Acte pour le marché unique II contient des mesures qui permettent à tous les citoyens européens d'avoir **accès à un compte bancaire de base**, qui garantissent **la transparence des frais bancaires** et qui **simplifient la mobilité bancaire**. Le BEUC réclame ces mesures réglementaires depuis que l'autoréglementation des industries s'avérait être un échec. La Commission européenne présentera ses propositions législatives au cours du premier semestre de 2013.

## Dispositifs médicaux

La résolution du Parlement européen du 14 juin sur les **implants mammaires défectueux PIP** reflétait toutes les demandes du BEUC puisque la législation européenne relative aux dispositifs médicaux est en cours de révision. En particulier, le BEUC invitait la Commission à mettre en place un système d'autorisation préalable à la mise sur le

marché pour les dispositifs médicaux à haut risque. Les propositions de la Commission européenne relatives aux dispositifs médicaux adoptées le 26 septembre prennent en compte les préoccupations du BEUC au sujet de la surveillance après commercialisation – y compris la possibilité de signaler des effets indésirables, la transparence, la traçabilité et les organismes notifiés. Toutefois, les dispositions sur l'autorisation préalable à la mise sur le marché des dispositifs médicaux doivent encore être améliorées.

## Le groupe Liikanen sur la réforme du secteur bancaire

Monique Goyens, Directrice générale du BEUC, a été nommée membre du **groupe d'experts de haut niveau sur les réformes relatives aux structures des banques** présidé par Erkki Liikanen. Bien qu'elle ait été désignée à titre personnel, sa nomination est une reconnaissance de l'expertise développée au sein du BEUC sur les services et les marchés financiers.

## Des bonnes nouvelles concernant l'itinérance

La nouvelle **réglementation en matière d'itinérance**, entrée en vigueur le 1er juillet, baissera davantage les plafonds applicables aux prix de détail pour la fourniture de services de SMS, d'appels vocaux et de données en itinérance, ce qui reflète bien la position du BEUC. La nouvelle réglementation prévoit également l'extension du système d'alerte actuellement en vigueur au sein de l'UE, en vue de garantir la communication des frais des services de données en itinérance aux consommateurs et d'éviter ainsi des factures exorbitantes lors des voyages hors UE.



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

## La Présidence et le Conseil

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

Sur divers dossiers – allant de la Directive sur l'efficacité énergétique à la protection des données – nous avons noué des contacts étroits avec les Représentations permanentes des États membres auprès de l'Union européenne afin de les informer de notre position sur les propositions législatives en cours. Nous avons également coordonné des actions avec nos membres afin d'exprimer nos inquiétudes concernant la législation en instance à l'échelon national.

## Parlement européen

Comme les années précédentes, nous avons travaillé en étroite collaboration avec de nombreux eurodéputés sur une vaste série de dossiers. Au-delà de ces activités qui impliquent une coopération individuelle avec les eurodéputés, les coordinateurs et leurs assistants, nous avons

également été invités en tant qu'orateurs à plusieurs auditions publiques et réunions d'experts. Les eurodéputés de tous les groupes politiques ont contribué à notre page « Topic of the Month » sur le site web dédié à notre 50<sup>e</sup> anniversaire.

Dans le contexte de la révision de la Directive concernant les marchés d'instruments financiers (MiFID), nous avons organisé le 28 mars un débat matinal au Parlement. L'événement a été accueilli par l'eurodéputé Sven Giegold et parmi les conférenciers figuraient Mick McAteer (FSUG) et Guillaume Prache (EuroFinUse).

## Commission européenne

Lors de la conférence organisée pour nos 50 ans, le Président Barroso a accueilli les participants par un discours transmis par vidéo. Le Commissaire Michel Barnier a également prononcé un discours.

Des délégations du BEUC ont pu rencontrer plusieurs Commissaires européens : le Commissaire Dalli et le Commissaire Potočnik pour discuter des questions liées à la consommation et la production durables, le Commissaire Oettinger concernant les communications relatives au marché intérieur de l'énergie, et le Commissaire Barnier

concernant les services financiers et les droits de propriété intellectuelle.

Plusieurs Commissaires européens ont contribué à la page « Topic of the Month » du site web dédié à notre 50<sup>e</sup> anniversaire ([www.beuc50years.eu](http://www.beuc50years.eu)), à savoir les Commissaires Potočnik, Dalli, Barnier et Oettinger et les Vice-présidents Kroes et Kallas.

En juillet, la Directrice Générale du BEUC a été invitée à participer à une conférence de presse avec la Commissaire Hedegaard en vue de souligner l'intérêt des consommateurs pour la législation européenne qui propose de limiter les émissions de CO<sub>2</sub> des voitures à 95g/km.

## Campagnes communes avec nos membres

En début d'année, 11 organisations de consommateurs ont participé à une action coordonnée contre les pratiques trompeuses d'Apple relatives à la garantie légale applicable à ses produits. Cette action a suscité beaucoup d'attention médiatique et d'intérêt de la part des autorités publiques. Par conséquent, quatre organisations de consommateurs nationales ont poursuivi Apple en justice et d'autres ont déposé une plainte auprès de leurs autorités nationales. Dans ce contexte, la Vice-présidente de la Commission européenne, Viviane Reding a envoyé une lettre aux autorités nationales pour qu'elles entreprennent des actions contre Apple.

En août 2012, le BEUC s'est engagé dans une campagne commune sur la question des dispositifs médicaux. Dans ce cadre, nous avons produit une vidéo en coopération avec nos membres qui présente les effets que ces dispo-

sitifs peuvent avoir sur la vie quotidienne des consommateurs. Cette vidéo a été visionnée plus de mille fois et a été utilisée pour soutenir nos campagnes sur la révision de la législation européenne relative aux dispositifs médicaux au niveau européen et les campagnes de nos membres au niveau national.

## Dialogue avec les autres acteurs-clés

Le BEUC est un membre actif de l'European Financial Inclusion Network (l'EFIN) et a participé à sa conférence sur l'inclusion financière organisée le 25 mars au Comité économique et social européen. Le BEUC était également représenté à la conférence internationale des investisseurs d'EuroFinUse sur l'éducation financière qui s'est tenue à Ljubljana les 20 et 21 septembre.

Conjointement avec la CES (Confédération européenne des syndicats), le BEE (Bureau européen de l'environnement) et FoEE (Friends of the Earth Europe), le BEUC a envoyé une lettre à Marianne Klingbeil, Secrétaire général adjoint de la Commission européenne, pour exprimer nos attentes à l'égard d'un groupe de haut niveau sur la réduction des charges administratives plus équilibré et plus efficace. Le BEUC continue à participer aux dialogues informels organisés par l'eurodéputé Cornelis de Jong et le Vice-président de la Commission Maroš Šefčovič sur la question de la composition des groupes d'experts.

En 2011, le BEUC et l'AIM, l'Association des fabricants de produits de marque, ont défini des principes communs pour l'information des consommateurs. En guise de suivi, ils ont entamé, en 2012, un processus de réflexion conjoint sur la manière dont les consommateurs interprètent les logos.

Le 17 janvier, une réunion a été organisée au BEUC avec l'Autorité bancaire européenne dirigée par son président, Andrea Enria, et des représentants des investisseurs de détail (EuroFinUse). La première d'une série de réunions avait pour but d'établir un échange d'informations entre les parties.

## Dialogue Transatlantique des Consommateurs

La Directrice Générale et plusieurs chefs d'équipe du BEUC ont participé à la conférence annuelle du TACD à Washington (4-7 juin). Monique Goyens et Benedicte Federspiel, membres du comité de pilotage du TACD, ont rencontré la DG TRADE au sujet de la participation du TACD au Conseil économique transatlantique.

La Directrice Générale du BEUC a été nommée co-présidente du TACD et a joué un rôle essentiel dans la préparation de la réponse du TACD aux consultations publiques de la Commission européenne sur les prochaines négociations relatives à un accord de libre-échange entre l'Union européenne et les États-Unis.

## Groupes de travail

En 2012, le BEUC a siégé dans 71 groupes de travail, y compris plusieurs groupes d'experts de haut niveau sur des sujets tels que la chaîne alimentaire ou la plateforme sur l'efficacité énergétique, présidés par des Commissaires européens. Notre équipe « Sécurité et Durabilité » seule a participé aux réunions de 25 groupes de travail.

# > Domaines politiques



## Recours des consommateurs

Le rapport d'initiative du Parlement européen relatif au **recours collectif** adopté en février reconnaît les avantages du recours collectif et conteste la nécessité de recueillir davantage d'informations avant de mener une action au niveau européen. Le rapport reflète également notre demande de ne pas faire dépendre la procédure judiciaire de recours collectif des procédures antérieures de règlement alternatif des conflits (ADR).

Les résultats des négociations sur **ADR** et **ODR** (décembre 2012) présentent un nombre d'améliorations importantes que le BEUC avait réclamées par rapport aux propositions de la Commission. Ils établissent les principes détaillés et contraignants d'impartialité, de légalité, d'efficacité, de transparence et d'équité et mettent en place le suivi des instances d'ADR par les autorités compétentes.



## Contrats de consommation

La résolution du Parlement européen relative aux **droits des passagers aériens** du 29 mars demande que la législation, sa transposition et sa mise en œuvre soient considérablement améliorées. Ces demandes correspondent parfaitement aux demandes et amendements proposés par le BEUC. Le 23 octobre, le Parlement européen a adopté un autre rapport (rapport de l'eurodéputé Bach) qui dénonce le manque d'application et de mise en œuvre effectives des droits des passagers aériens et demande à la Commission et à l'industrie aérienne d'améliorer les droits de tous les passagers.

Notre campagne contre le règlement européen facultatif en matière de contrats de consommation et notre proposition d'une approche alternative, notamment un **modèle de contrat européen** pour le commerce électronique, ont

reçu énormément d'attention et de soutien de la part de nombreuses parties prenantes. La question de savoir si un modèle de contrat européen doit être proposé a été posée lors du Conseil des ministres de la Justice en juin 2012.



## Droits numériques

Le 25 janvier, la Commission européenne a adopté sa proposition de **règlement relatif à la protection des données à caractère personnel** qui reflète les principales demandes des consommateurs telles qu'exposées dans notre réponse relative à la Communication de 2010. Le projet de proposition vise à renforcer les droits des personnes d'accéder, de rectifier et de supprimer les données à caractère personnel les concernant et instaure le droit à la portabilité des données, ainsi que les principes de minimisation des données et la limitation de la finalité. Il précise également que les entreprises établies dans des pays tiers devront se conformer au droit communautaire si elles offrent des biens ou services aux consommateurs européens ou observent leur comportement.

Confirmant les résultats des membres du BEUC, l'enquête de l'ORECE – l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques – publiée le 29 mai met en évidence que le blocage et le ralentissement de trafic internet ont déjà lieu partout en Europe et que la **neutralité du net** est loin d'être une réalité. Par la suite, la Commission européenne a lancé un processus de consultation sur la neutralité du net, offrant ainsi la possibilité aux parties prenantes de

donner un feedback, en vue de préparer une recommandation sur la neutralité du net qui devrait être adoptée en juillet 2013.

Le 11 juillet, la Commission européenne a adopté une proposition de directive concernant la **gestion collective des droits d'auteur** qui reflète la plupart des principales préoccupations du BEUC. Elle vise à établir des règles strictes qui garantissent une plus grande transparence et une meilleure gouvernance dans toutes les sociétés de gestion collective et à faciliter l'octroi de licences multiterritoriales.

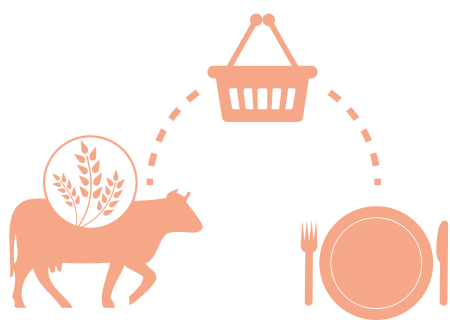


## Santé

Le BEUC a participé en qualité d'observateur au comité **« pharmacovigilance »** de l'Agence européenne pour l'évaluation des médicaments (EMA). En outre, nous avons participé activement à la mise en œuvre de la nouvelle législation concernant la pharmacovigilance, en particulier par rapport à la déclaration d'effets indésirables de la part des consommateurs et aux informations de sécurité au grand public.

En octobre, des patients et des organisations de professionnels de santé ont nommé le BEUC pour participer, au nom de la société civile, au **comité « pharmacovigilance »** de l'EMA au sujet de la définition des avertissements de sécurité qui seront apposés sur les médicaments à partir de septembre 2013.

Le BEUC a été désigné pour participer au groupe de pilotage sur l'initiative européenne relative à l'accès aux médicaments. En outre, nous avons aidé l'Union européenne à rédiger ses **lignes directrices relatives à l'éthique dans le secteur pharmaceutique** et ses lignes directrices relatives à la bonne gouvernance des médicaments en vente libre. Lors du débat avec la Commission européenne, les États membres et les parties prenantes, nous avons garanti que la priorité soit accordée aux questions de sécurité et de transparence, plutôt qu'aux considérations commerciales.



## Alimentation

En mai 2012, la Commission européenne a adopté et a publié « l'article 13 », une liste d'**allégations de santé** « fonctionnelles génériques ». Le BEUC est parvenu à retirer plusieurs allégations controversées de la liste finale qui est entrée en vigueur en décembre 2012. C'est un énorme pas en avant pour les consommateurs qui peuvent finalement commencer à se fier à l'information apposée sur les emballages des denrées alimentaires.

En décembre 2012, le Conseil et le Parlement sont parvenus à un accord sur « l'alimentation particulière » (anciennement PARNUTS) qui reflète nos demandes. Le nouveau règlement limite et définit clairement le nombre de catégories alimentaires ayant des exigences spécifiques en matière de

composition (**aliments destinés aux nourrissons et aux enfants en bas âge et aliments destinés à des fins médicales spéciales**) et mettra fin aux failles juridiques qui ont parfois permis de contourner le règlement concernant les allégations nutritionnelles.

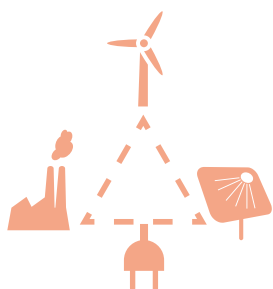
Le BEUC a lancé une campagne contre la proposition d'utiliser de l'**acide lactique** pour décontaminer les carcasses de bovins. En novembre, nous avons publié une brochure soulignant les raisons pour lesquelles nous nous opposons à cette proposition et nous l'avons distribué aux eurodéputés et aux membres pour leurs campagnes nationales. Bien que le veto contre cette proposition n'ait pas été adopté, il a clairement montré qu'à l'avenir il sera difficile de parvenir à un accord sur de telles propositions.



## Services financiers

En mars 2012, le Parlement et le Conseil ont adopté un règlement établissant des exigences techniques et commerciales pour **les virements et les prélèvements** en euro (le règlement sur les dates limites pour la migration vers le SEPA). Il contient toutes les demandes du BEUC au sujet de la sécurité des opérations de paiement. Etant donné que le secteur bancaire a ignoré nos demandes pendant de nombreuses années, l'adoption du règlement impose une limite à l'autorégulation du secteur quand la protection du consommateur est en jeu.

Le rapport d'initiative du Parlement européen sur les **paiements (par carte, par internet et par téléphone mobile)**, adopté le 20 novembre, reflète les demandes du BEUC pour réviser la structure de gouvernance du SEPA et réguler les modèles opérationnels applicables aux paiements par carte en Europe. La Commission européenne devrait adopter des initiatives dans ces deux domaines et une révision de la Directive sur les services de paiement est attendue au cours du premier semestre de 2013.



## Énergie

Le BEUC a réussi à convaincre le Parlement européen et les États membres d'intégrer des dispositions importantes pour les consommateurs dans la nouvelle **Directive relative à l'efficacité énergétique** adoptée en octobre 2012. En outre, nous avons souligné l'importance de fournir des informations compréhensibles aux consommateurs sur leur consommation énergétique (factures et compteurs intelligents).

La **5<sup>e</sup> édition du Forum des citoyens pour l'énergie** a eu lieu en novembre sous un nouveau format, partiellement en raison des recommandations et de la pression exercée par le BEUC. Les débats étaient plus animés et les participants ont pu donner leur opinion sur les questions politiques clés de manière beaucoup plus efficace qu'auparavant. Le BEUC et les membres présents étaient beaucoup plus visibles et pouvaient ainsi mieux orienter le débat.

En septembre, une délégation du BEUC et des membres a présenté au **Commissaire Oettinger** la situation actuelle du marché énergétique de détail du point de vue des consommateurs. Les propositions faites lors de cette rencontre ont contribué à la Communication sur le marché intérieur de l'énergie.



## Sécurité et durabilité

En mai 2012, le BEUC et la Fondation européenne pour le climat ont lancé un projet conjoint sur **la réduction des émissions de CO<sub>2</sub> des voitures**. Le projet portera principalement sur l'élaboration de normes obligatoires et ambitieuses sur les émissions de CO<sub>2</sub>. Il vise également à améliorer le classement des voitures et à accroître les capacités des voitures électriques. En juillet, la Directrice Générale du BEUC a été invitée à participer à une conférence de presse avec la Commissaire Hedegaard afin de souligner les intérêts du consommateur pour une législation européenne qui limite les émissions de CO<sub>2</sub> des voitures à 95g/km.

À l'issue des tests effectués par notre membre espagnol OCU et notre membre italien Altroconsumo, le BEUC a publié une communication de presse en juin sur la **présence de produits chimiques dans les maillots de l'EURO 2012**. Cette action a été la plus citée dans la presse en 2012 et a aidé à faire connaître la position du BEUC sur la présence de substances chimiques dans les produits de consommation.

## > Communication et campagnes

Notre 50<sup>e</sup> anniversaire était une des plus importantes activités de communication en 2012. Nous avons organisé une conférence spéciale et un cocktail pour fêter avec les membres du BEUC, les parties prenantes et plusieurs invités d'honneur. Parmi les orateurs de haut niveau figuraient le Commissaire Michel Barnier, la Directrice Générale de la DG Santé et consommateurs Paola Testori, le président du comité IMCO Malcolm Harbour et le président du CESE Staffan Nilsson. Le président de la Commission José Manuel Barroso a accueilli les participations par un discours transmis par vidéo.

Dans le cadre de la Journée européenne de la protection des données (28 janvier), le BEUC a réalisé une vidéo qui présente les nouvelles pratiques en ligne liées à la monétisation des données à caractère personnel et les défis liés à la protection des données.

Pour notre 50<sup>e</sup> anniversaire, nous avons également créé un site web ([www.beuc50years.eu](http://www.beuc50years.eu)) avec une page « Topic of the Month » contenant des vidéos et des contributions de la Commission européenne (dont plusieurs Commissaires européens), d'eurodéputés et des principales parties prenantes ; une page présentant les réalisations majeures du BEUC ; et une page où la politique européenne des consommateurs en 2020 du BEUC est disponible sous forme de livre électronique.

En juillet, la Directrice Générale du BEUC a été invitée à participer à une conférence de presse avec la Commissaire Hedegaard en vue de souligner l'intérêt des consommateurs pour la législation européenne qui propose de limiter les émissions de CO<sub>2</sub> des voitures à 95g/km.

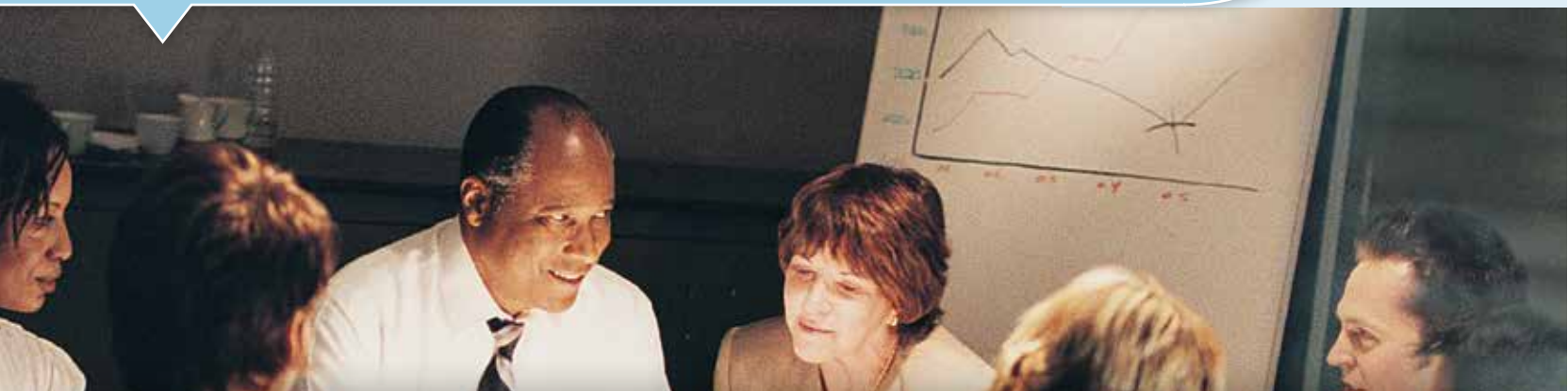
Le BEUC a développé une série d'outils de communication. En voici quelques exemples :

- Une brochure conjointe avec l'ANEC sur les nanomatériaux : Nano – Very small and everywhere. A technological magic silver bullet or a serious safety risk?
- Une brochure sur les systèmes nationaux de recours collectif présentant des exemples de recours collectif réussis dans des États membres.
- Une brochure qui explique pourquoi les substances à base de plantes ne devraient pas recevoir un traitement spécial dans l'évaluation des preuves scientifiques liées aux allégations sur ces substances.
- Un « sablier de douche » pour que la population prenne conscience de la quantité d'eau, d'énergie et d'argent qu'elle peut épargner en réduisant le temps passé sous la douche.
- Un poster sur les allégations « X % de moins » et un « passeport sur l'étiquetage des poissons » pour mieux informer les consommateurs.
- Une mise à jour de notre brochure concernant la stratégie sur les droits de propriété intellectuelle de 2011.
- La publication d'un livret contenant des recommandations sur les exceptions et limitations des droits d'auteur.

Le BEUC a publié 36 communiqués de presse, a donné 87 interviews aux médias et a été cité plus de 950 fois.



# > Formation



## TRACE programme

Le programme TRACE ([www.trace-BEUC.org](http://www.trace-BEUC.org)) consiste en une série de formations interactives conçues pour renforcer les capacités des organisations de consommateurs en Europe. Sept actions de formation ont été organisées en 2012 sur le renforcement des capacités financières, la politique de concurrence, les nouveaux médias, les compétences de direction, la comparaison des prix et la planification des activités (2 formations).

## CONFINAD

En partenariat avec l'organisme allemand iff (Institut für Finanzdienstleistungen), le BEUC a organisé 16 formations pour des organisations de consommateurs et des entités non lucratives dans l'UE qui fournissent des conseils financiers indépendants aux consommateurs.

## COJEF

Dans le cadre du projet COJEF – Consumer Justice Enforcement Forum – le BEUC a organisé trois rencontres : à Lisbonne, à Ljubljana et à Bruxelles. COJEF vise à renforcer l'application du droit des consommateurs par la participation des organisations de consommateurs. Dans ce contexte, le BEUC a également participé à une action coordonnée contre les pratiques trompeuses d'Apple relatives à la garantie légale applicable à ses produits (voir la section Faits marquants).

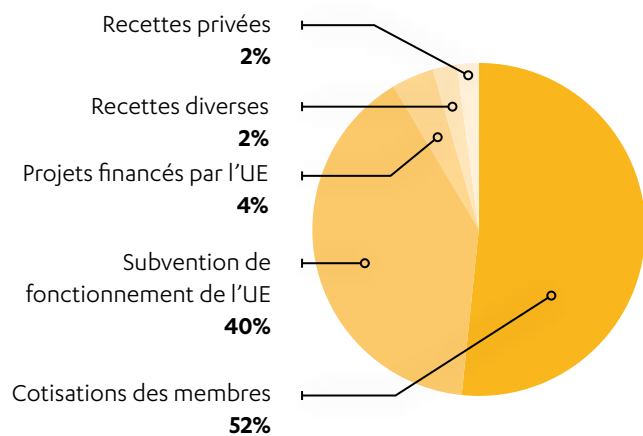
# > Budget



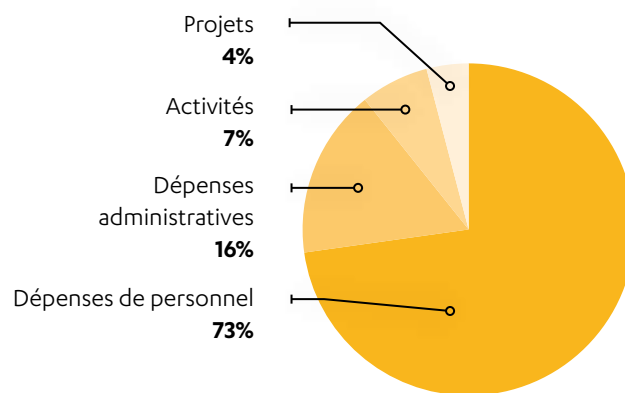
## BEUC - Rapport financier 2012

<b>Recettes 2012</b>	<b>(En Euros)</b>	<b>Dépenses 2012</b>	<b>(En Euros)</b>
Cotisations des membres	1.711.956	Dépenses de personnel	2.430.028
Subvention de fonctionnement de l'UE	1.350.000	Dépenses administratives	532.997
Projets financés par l'UE	798.441	Activités	310.913
Recettes privées	41.023	Projets	638.142
Recettes diverses	60.605		
<b>Total des recettes</b>	<b>3.962.025</b>	<b>Total des dépenses</b>	<b>3.912.080</b>
		<b>Transfert aux réserves</b>	<b>49.945</b>

## Recettes 2013



## Dépenses 2013



**Budget 2013 (Dépenses)**

**3.528.380**

# > Affaires internes



## Assemblée générale

Dans le cadre de notre 50<sup>e</sup> anniversaire, l'Assemblée générale a duré 3 jours (du 9 au 11 mai) et a réuni 54 représentants de nos membres. Parmi les événements spéciaux figuraient :

- Un « dîner en famille » avec nos membres le 9 mai ;
- Une séance de brainstorming sur « les organisations de consommateurs en mouvement » ;
- Un cocktail organisé au Concert Noble le 10 mai ;
- Une conférence publique organisée le 10 mai.

L'Assemblée générale de novembre était organisée à Stockholm puisque c'était le 20<sup>e</sup> anniversaire de notre membre suédois. Elle coïncidait avec une conférence sur « les consommateurs agissent pour la durabilité ». Parmi les orateurs figuraient Connie Hedegaard, la Commissaire européenne chargée de l'action pour le climat et Anwar Fazal, l'ancien président de Consumers International.

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

Le BEUC a activement participé à une recherche financée par l'UE visant à analyser le mouvement consommateur dans les pays CESEE (Europe centrale, orientale et sud orientale). Une réunion a été organisée en novembre afin de présenter les résultats de la recherche aux membres CESEE. Les six pays couverts par l'étude étaient la Slovaquie, la Slovénie, l'Estonie, la Lettonie, Chypre et Malte. De plus, le BEUC a étendu l'étude à la Croatie en raison de son adhésion imminente à l'Union européenne.

# > Qui est qui au BEUC

## The Directors' Office

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

## Management Unit

**Project Officer, Assistant to the Director General:** Florence Punzano  
**International Development Manager:** Davide Simone Nardi  
**Secretariat to the Directors:**  
Rosa Santa Barbara  
**Secretariat to the Directors:**  
Guida Oliveira

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

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

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

## Finance and Administration Department

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

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

## Communications Department

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

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

## Legal & Economic Department

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

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

## Food, Health, Safety and Environment Department

**Head of Department:** Ruth Veale  
**Food Policy Officer:** Camille Perrin  
**Food Policy Assistant:**  
Pauline Castres

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

**Health Senior Policy Officer:**  
Ilaria Passarani

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

**Safety and Environment Senior Policy Officer:** Sylvia Maurer  
**Eco Design Coordinator:**  
Angeliki Malizou  
**Sustainable Transport Project Officer:** Stefanie Heinzle

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

**Secretariat:** Carmen Martin

**Tél:** +32 (0)2 743 15 93

## Training

**Head of Training:** Heike Thomsen  
**Training and Project Officer:**  
Saida Saguir  
**Secretariat:** Annesylvie Six

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

# > Notre exécutif

## **Président:**

Peter Vicary-Smith,  
Which?  
(Royaume-Uni)

## **Vice-Président:**

Jan Bertoft,  
Sveriges Konsumenter  
(Suède)

## **Trésorier:**

David Ortega,  
Organización de Consumidores y Usuarios – OCU  
(Espagne)

Zveza Potrošnikov Slovenije (Slovenie)  
Consumentenbond (Pays-Bas)  
UFC-Que Choisir (France)  
Verbraucherzentrale Bundesverband – vzbv (Allemagne)  
Forbrugerrådet (Danmark)  
Altroconsumo (Italie)  
Test-Achats (Belgique)

# > Les membres du BEUC

## Membres

### ALLEMAGNE

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

### AUTRICHE

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

### BELGIQUE

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

### BULGARIE

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

### CHYPRE

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

### DANMARK

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

### ESPAGNE

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

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

### ESTONIE

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

### FINLANDE

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

### FRANCE

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

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

### GRÈCE

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

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

### HONGRIE

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

### IRLANDE

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

### ISLANDE

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

### ITALIE

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

### LETTONIE

Latvia Consumer Association  
LPIAA  
[www.pateretajs.lv](http://www.pateretajs.lv)

### LUXEMBOURG

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

### MALTE

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

### NORVÈGE

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

### PAYS-BAS

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

### PORTUGAL

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

### POLOGNE

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

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

### ROUMANIE

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

### ROYAUME-UNI

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

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

### SLOVAQUIE

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

### SLOVÉNIE

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

### SUÈDE

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

## Associés

### ALLEMAGNE

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

### ANCIENNE RÉPUBLIQUE YOUGOSLAVE DE MACÉDOINE

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

### AUTRICHE

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

### FINLANDE

Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV)  
[www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)

### ITALIE

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

### RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

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

### SUISSE

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

## Partenaires

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

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







**BEUC** The European  
Consumer  
Organisation

**The Consumer Voice in Europe**