



RAPPORT
ANNUEL

2014



RAPPORT
ANNUEL

2014



Örjan Brinkman
Président



Monique Goyens
Directrice générale

Protection du consommateur dans un contexte de changement de leadership au sein de l'UE

L'année 2014 a constitué une transition du point de vue du leadership européen. Les élections européennes du mois de mai ont introduit une nouveauté avec la proposition d'un « Spitzenkandidat », un candidat au poste de président de la Commission.

Ce scrutin a eu un impact direct sur les nominations au sein de la nouvelle Commission européenne qui a pris ses fonctions en novembre.

Les deux événements ont influencé le travail de notre organisation : certaines lois de l'Union ont été repoussées de plusieurs mois, tandis que d'autres ont bénéficié d'une procédure accélérée. En raison de nombreux changements survenus dans le personnel des institutions, notre organisation a redoublé d'effort pour, à la fois, renforcer les relations existantes et établir de nouveaux contacts.

Par la suite, le secrétariat du BEUC a invité les principaux députés à participer à un débat afin d'analyser les résultats des élections. Nous avons également eu le plaisir, en septembre, de faire visiter nos bureaux à la députée et présidente de la nouvelle commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs Vicky Ford. Dès les premiers jours de la prise de fonction de la nouvelle équipe à la tête de la Commission européenne,

nous avons lancé toute une série de réunions avec les nouveaux commissaires.

Jour après jour, nous nous sommes attelés à fournir des résultats aux consommateurs européens dans les domaines prioritaires du BEUC : les services financiers, les droits numériques, l'alimentation, l'application des droits des consommateurs et la durabilité. Nous aimerions d'ailleurs souligner quelques-uns des résultats obtenus.

- Pendant de nombreuses années, le BEUC a œuvré en faveur d'une législation applicable dans l'ensemble de l'Union pour offrir la possibilité à chaque citoyen européen de disposer d'un compte en banque de base. Une loi a finalement été adoptée en ce sens en 2014, accordant à chaque consommateur de l'Union le droit à un compte bancaire de base, facilitant les comparaisons entre comptes bancaires et le changement de banque. Face à l'opposition soulevée par certains États membres et le secteur bancaire, le BEUC et ses membres ont appuyé la Commission et le Parlement en apportant tant des éléments de preuve que des informations pour parvenir à leurs fins.
- Lorsque les produits connaissent une défaillance prématurée, les consommateurs endurent un préjudice financier. En même temps, ils doivent surmonter souvent des obstacles pour faire valoir leurs droits en matière de garantie légale. Une grande conférence a eu lieu en novembre lors de laquelle le BEUC, ses membres et les parties prenantes ont discuté de la possibilité de mieux informer les consommateurs sur la durée de vie attendue des produits, mais aussi du phénomène d'obsolescence programmée et du moyen d'aider les consommateurs à faire valoir leurs droits. Nous avons observé que nos suggestions ont été reprises dans plusieurs programmes de la Commission. Nous espérons qu'ils se traduiront en actions au cours de l'année 2015.
- Nous avons eu l'honneur d'être choisis par la Commission pour prendre la tête d'un projet intitulé « Consumer Champion » pour apporter des formations aux professionnels de la consommation, qu'ils soient issus d'organisations de consommateurs, des Centres européens des consommateurs ou d'autorités publiques, sur les questions de politique de consommation, telles que le droit européen

de la consommation, l'énergie, les télécommunications ou les services financiers. Une attention toute particulière est portée dans ce contexte au renforcement des capacités des professionnels de la consommation dans les États membres récemment entrés dans l'UE, où le droit et la politique de consommation, tout comme leur mise en œuvre, en sont toujours aux premiers stades.

Peu de sujets européens créent autant de débats que les négociations commerciales en cours entre l'UE et les États-Unis. Notre ligne est de considérer que tout accord doit maintenir les normes européennes en matière de protection des consommateurs. La tâche est grande compte tenu de la technicité des discussions et l'énorme pression qui existe pour qu'un accord soit trouvé. Conjointement avec nos organisations partenaires de l'autre côté de l'Atlantique, le BEUC a réussi à devenir un acteur respecté dans ces pourparlers. Le blog que nous avons spécialement créé sur le sujet du TTIP en 2014 (www.beuc.eu/blog) a attiré une large audience. En 2015, nous continuerons à pousser en faveur de négociations ouvertes qui placent les intérêts des citoyens au premier plan.

Au regard des changements, des résultats et des défis survenus l'année passée, nous ne soulignerons jamais assez l'importance d'avoir un mouvement de consommateurs fort au niveau européen. Les consommateurs ont besoin de marchés équitables, d'un véritable choix et d'une bonne protection. La préservation de ces conditions constitue un travail permanent pour les organisations de consommateurs au niveau national et européen.

Örjan Brinkman
Président

Monique Goyens
Directrice générale



Nos réalisations en 2014

Au cours des douze derniers mois, le **BEUC** a remporté de **nombreuses victoires** probantes. En voici quelques exemples.

Directive sur les comptes de paiement

La directive a été adoptée le 15 avril de l'année passée. Nous avons fortement soutenu ce texte qui rencontrait une vive opposition de la part du secteur bancaire et d'un certain nombre d'États membres. La directive accordera à tous les consommateurs européens le droit à un compte bancaire de base, tout en facilitant à la fois la comparaison entre les comptes de ce type et le changement de banque.

Commissions d'interchange multilatérales

En décembre, les députés européens et les États membres ont trouvé un accord sur un règlement relatif aux commissions d'interchange applicables aux cartes de paiement. Il s'agit des frais de transaction qu'un distributeur doit payer à sa banque chaque fois qu'un consommateur réalise un achat avec une carte de crédit ou de débit. Ils seront plafonnés respectivement à 0,2 % et 0,3 % du montant de la transaction pour les cartes de débit et les cartes de crédit.

Cela signifie que le coût d'un paiement par carte sera sensiblement réduit pour les commerçants. Cela est bénéfique pour les consommateurs pour deux raisons : d'une part, les commerçants devraient répercuter cette baisse sur les prix des biens et services proposés aux consommateurs, et d'autre part, cela devrait permettre

l'émergence d'un mode de paiement moins cher et plus largement accepté, contribuant ainsi à la mise en œuvre d'un marché unique intégré pour les paiements de masse.

Droit commun européen de la vente

En décembre, la Commission européenne a annoncé dans son programme de travail 2015 que l'initiative sur le droit commun européen de la vente (DCEV) sera remplacée par une proposition modifiée afin de stimuler le commerce en ligne dans le marché unique numérique. Le BEUC a joué un rôle clé en demandant le remplacement de l'initiative DCEV par un instrument obligatoire différent. L'annonce d'une proposition modifiée constitue une étape importante dans la perspective de la poursuite du renforcement de l'acquis des consommateurs sur la base d'une vraie législation obligatoire au lieu de règles optionnelles.

Action collective Sony

Le BEUC et ses membres ont mené une action collective coordonnée portant sur le téléphone « Xperia Z » de Sony, dont les allégations faites dans les publicités concernant sa solidité étaient mensongères. En outre, Sony n'a pas honoré sa garantie commerciale, bien que l'entreprise eût reçu de nombreuses plaintes de consommateurs issus de plusieurs pays visant le défaut constaté



(fissure de l'écran). Suite à notre campagne, elle a amélioré son service après-vente dans plusieurs États membres et corrigé la publicité potentiellement mensongère sur ces appareils.

Négociations commerciales UE/ États-Unis (TTIP)

L'engagement du BEUC dans les négociations a abouti à améliorer l'attention des négociateurs du TTIP donnée aux intérêts des consommateurs européens. Nous avons participé à de nombreux événements, nous en avons organisé nous-mêmes d'autres, nous avons pris part aux consultations et nous avons publié des analyses en relation avec le TTIP au niveau de l'Union et au niveau national. En janvier, la directrice générale du BEUC, Monique Goyens, a été nommée membre du groupe consultatif de la Commission européenne sur le TTIP. Ses seize membres composent un groupe équilibré : huit représentants proviennent de parties prenantes à but non lucratif, deux d'entre eux représentant des organisations de consommateurs.

Les nanomatériaux dans l'alimentation

Le 12 mars, les députés européens ont rejeté à la majorité absolue une proposition de règlement définissant les « nanomatériaux manufacturés » dans l'alimentation. Faisant écho aux préoccupations du BEUC, les députés ont critiqué l'exemption d'étiquetage « nano » pour les

additifs alimentaires déjà autorisés dans l'Union. Cela aurait été contraire au règlement relatif aux informations sur les denrées alimentaires en application depuis décembre 2014 qui stipule que tous les ingrédients présents sous la forme de nanomatériaux manufacturés doivent être « clairement indiqués » dans la liste des ingrédients afin que les consommateurs soient correctement informés.

En conséquence du veto du Parlement, la Commission européenne doit revoir sa définition avec une proposition révisée.

Adoption du Règlement concernant les documents d'information clés pour les produits d'investissement

Ce règlement vise à rendre plus aisées les comparaisons entre produits d'investissement de détail et intègre de nombreuses suggestions du BEUC sur : la portée (les aspects couverts vont des produits des fonds d'investissement à la plupart des polices d'assurance-vie) ; les informations relatives aux frais (les intermédiaires devront informer l'intéressé dès le début de tous les coûts qui ont un impact sur le retour sur investissement) ; une étiquette d'avertissement pour les consommateurs (s'ils sont sur le point d'acheter des produits dont des éléments ont entraîné par le passé des cas de vente abusive).



Actions clés



Pour nos 5 priorités

1 Défense et application des droits des consommateurs

La révision du règlement sur les droits des passagers aériens adoptée en première lecture par le Parlement européen a sensiblement amélioré le texte de la proposition de la Commission sur à peu près tous les enjeux en question – conformément à nos demandes et aux préoccupations dont nous avons fait part aux députés.

2 Droits numériques

En mars, le BEUC a déposé une plainte officielle dans la procédure de concurrence concernant l'abus de position dominante de Google en matière de recherche en ligne. Nous avons publié un document de questions-réponses portant sur la plainte du BEUC et les solutions possibles que devrait imposer la Commission. Nous avons également poursuivi notre participation active dans le cas et notre travail de pression contre la conclusion d'une transaction prématurée.

En avril, le Parlement européen a adopté son rapport sur la proposition de la Commission posant les jalons d'un marché unique des télécommunications. Le rapport a substantiellement modifié la proposition originale, apportant des améliorations sur tous les aspects suggérés par le BEUC, à savoir : le chapitre sur les droits des consommateurs et les dispositions s'y référant visaient à supprimer les frais d'itinérance de détail pour tous les Européens. Le BEUC, associé aux autres principales parties prenantes, a réussi à convaincre les députés d'adopter une démarche favorable aux consommateurs ayant pour but la neutralité du net.

Le 12 mars, le Parlement européen a adopté, à une large majorité, le rapport du député Jan Albrecht sur la proposition d'un règlement global sur la protection des données. Le rapport reflète tout à fait la position du BEUC. Plus particulièrement, la définition de « données personnelles » reste large, tandis que les nouvelles règles seront appliquées à toutes les entreprises proposant des services aux consommateurs de l'UE. Les principes pour le traitement des données ont été renforcés, notamment la transparence, la minimisation des données et la limitation de la finalité. Les droits à la portabilité et à l'effacement des données ont tous les deux été maintenus. Le Parlement a également voté en faveur d'organes représentatifs pour lancer des actions judiciaires collectives en cas de préjudice matériel ou immatériel subi par un grand nombre de consommateurs.

3 Services financiers

Le 13 novembre, le BEUC a organisé un séminaire sur le surendettement qui a attiré de nombreux participants. À cette occasion, la Commission européenne a présenté son étude sur le surendettement des ménages.

À la suite d'un vote défavorable sur la directive sur l'intermédiation en assurance au sein de la commission des affaires économiques et monétaires du Parlement européen, le BEUC a redoublé d'efforts et a décroché un meilleur résultat lors du vote en plénière. Le vote en plénière en février a rétabli l'interdiction d'établir des règles de divulgation plus strictes et un alignement partiel des produits d'investissement basés sur des produits d'assurance par rapport aux autres produits d'investissement. Nous avons également convaincu le Conseil d'étendre la portée de la directive aux intermédiaires qui vendent de petits produits d'assurance (vol de téléphone portable, fraude de paiement, annulation de voyage) à titre accessoire.

4 Durabilité

Le BEUC a organisé le 14 novembre une conférence intitulée « Sustainable consumption: durable goods and legal guarantees » (« Consommation durable : durée de vie des biens et garanties légales »). La conférence a réuni tous les membres du BEUC réalisant des campagnes sur le sujet. Les parties prenantes avaient également fait le déplacement. Nous avons présenté de nouvelles preuves de l'impact économique négatif sur les consommateurs de la défaillance prématurée de produits. Nous avons réalisé un travail de sensibilisation concernant le besoin de mieux informer les consommateurs sur la durée de vie attendue des produits et les problèmes auxquels sont confrontés les consommateurs pour faire valoir leurs droits en matière de garantie légale.

5 Alimentation

En avril, le Parlement européen a adopté son rapport sur la proposition de la Commission sur les contrôles officiels. Les députés ont intégré plusieurs dispositions allant dans le sens des consommateurs et des demandes du BEUC, telles que des amendes plus élevées pour les fraudeurs (c.-à-d. au moins deux fois le bénéfice économique recherché), plus de contrôles inopinés et la prise en compte des attentes des consommateurs par rapport à la nature et à la qualité des aliments, un critère essentiel pour mener les contrôles.

Le 24 novembre, la commission du Parlement européen chargée de l'environnement a voté la proposition de règlement sur les nouveaux aliments. Les députés ont apporté de nombreux amendements reflétant nos préoccupations, notamment en ce qui concerne la définition stricte des nanomatériaux aux fins d'évaluation de risque et les exigences en matière d'étiquetage des aliments issus de descendants d'animaux clonés. Les députés ont également réaffirmé le rôle du « principe de précaution » au moment de décider d'autoriser les nouveaux aliments avant leur commercialisation.

Commerce, santé, énergie et sécurité

Commerce

Le 9 décembre, le BEUC a organisé, en collaboration avec les Amis de la Terre Europe et son membre AK EUROPA, une conférence sur le mécanisme de règlement des différends entre états et investisseurs que la Commission veut inclure dans l'accord TTIP à venir.

La conférence, qui a attiré de très nombreuses personnes, a compté parmi ses principaux orateurs Bernd Lange, membre de la commission du commerce international, Andrew Gardner, Ambassadeur des États-Unis auprès de l'Union européenne, et Rupert Schlegelmilch, directeur de la DG Commerce.

Santé

Les résolutions législatives du Parlement européen sur les dispositifs médicaux adoptées le 2 avril reflètent de nombreuses préoccupations du BEUC, notamment en matière de surveillance du marché et d'information du consommateur. En revanche, l'évaluation avant commercialisation a toujours besoin d'être renforcée.

Pour répondre aux inquiétudes du BEUC et d'autres organisations engagées dans la santé, l'Agence européenne des médicaments (EMA) a accepté d'apporter des amendements favorables à l'utilisateur à sa nouvelle politique en matière de publication des données d'essais cliniques et d'accès à celles-ci. La politique révisée de l'EMA constitue une étape importante en vue de l'amélioration de la transparence dans la réglementation des médicaments en Europe.

Énergie

À la suite d'un certain nombre d'opérations de sensibilisation menées par le BEUC et ses membres, les campagnes collectives menées en faveur du changement de fournisseur ne sont pas passées inaperçues aux yeux des principaux acteurs du secteur de l'énergie. Lors de son séminaire intitulé « Better Deals for Energy Consumers » (« De meilleurs accords pour les consommateurs d'énergie ») qui s'est déroulé en avril, la Commission européenne a encouragé les initiatives de ce genre étant donné l'outil innovant qu'elles représentent pour, à la fois, offrir de meilleurs prix aux consommateurs et amorcer l'engagement du consommateur dans les marchés de l'énergie.

Sécurité

En avril, le Parlement européen a donné son accord sur d'importants amendements apportés au règlement sur la sécurité des produits et au règlement sur la surveillance du marché. Le BEUC a plaidé en faveur d'améliorations considérables. Nous avons été entendus sur nos principales inquiétudes. Par exemple, le Parlement européen a souligné l'importance du principe de précaution ainsi que du besoin d'établir une stratégie spéciale pour veiller à la surveillance des produits achetés en ligne. En outre, il a soutenu les demandes d'un vaste groupe de parties prenantes, dont le BEUC, en faveur d'une base de données des incidents et blessures à l'échelle de l'ensemble de l'Union.

Le Parlement a également renforcé les exigences en matière de sécurité pour les produits utilisés par les consommateurs vulnérables comme ceux en situation de handicap.



Communications et campagnes

Communications

Nous avons lancé notre nouveau site internet (www.beuc.eu) en février. Le site contient une pléiade de nouveaux éléments tels qu'un espace membre pour partager des informations relatives aux campagnes nationales, mais aussi des pages dédiées aux domaines que nous traitons, ou encore des pages de campagne. Parmi les autres moyens de communication figurait également la création d'un blog intitulé « The Consumer View on TTIP » (« Le point de vue du consommateur sur le TTIP ») (www.beuc.eu/blog).

L'année 2014 a été celle de nouvelles élections européennes et d'un changement d'équipe à la tête de la Commission. Cela a entraîné toute une série d'opérations orchestrées par le BEUC pour sensibiliser les nouveaux députés et commissaires aux priorités pour les consommateurs :

- nous avons rédigé un manifeste électoral dans lequel nous avons dressé les priorités en matière de consommation pour la législature 2014-2019 du Parlement européen ;
- le 17 juin, nous avons organisé un débat à l'issue des élections pour discuter du résultat du scrutin, en la présence des députés Malcolm Harbour, Catherine Stihler et Claude Turmes, ainsi que de notre président Örjan Brinkman. Le professeur Kaeding de l'université de Duisbourg en avait prononcé le discours d'ouverture ;
- en novembre, nous avons publié un document intitulé « Consumer Book - A Vademecum for the New Commission » (« Livre du consommateur – vade-mecum pour la nouvelle Commission ») qui fournit des recommandations claires aux nouveaux commissaires en matière d'actions à réaliser en faveur des consommateurs durant l'exercice de leurs fonctions.

Le BEUC a conçu un certain nombre d'outils de communications, notamment :

- un rapport annuel;
- des mémorandums pour les présidences italienne et lettone;
- une brochure « Smarter logos, better informed consumers » (« De meilleurs logos pour mieux informer les consommateurs ») (réalisée avec AIM);
- « Qui nous sommes et ce que nous faisons » (notre brochure générale);
- douze fiches d'information.

le BEUC a publié

24 communiqués

33 déclarations à la presse

a accordé **101** interviews

dans les médias et a été cité plus

de **1.361** fois.

Campagnes

« D'où vient ma viande ? » Cette interrogation est le titre de notre première campagne majeure lancée en septembre. En collaboration avec nos membres, nous avons lancé une opération dans les médias sociaux demandant aux gens d'aimer et de partager un diaporama relatif à l'étiquetage du pays d'origine de la viande pour les aliments transformés. L'opération a rencontré un franc succès avec plus de 9 000 actes de soutien (ex. « j'aime » et « partager ») et une centaine de citations dans les médias. Nous avons utilisé ce support pour rappeler à Vytenis Andriukaitis, commissaire désigné pour la santé et la sécurité alimentaire, les attentes des consommateurs avant son audition devant le Parlement européen.

Nous avons continué le travail de sensibilisation sur la question de l'origine non sans résultat, car en décembre, un groupe pluripartite de députés a déposé une motion de résolution appelant la Commission européenne à présenter une proposition législative rendant obligatoire l'étiquetage du pays d'origine pour la viande utilisée dans les aliments transformés.

Autour du 18 novembre, Journée européenne de sensibilisation à l'usage des antibiotiques, nous avons envoyé une « ordonnance médicale » aux députés dressant la liste des remèdes que nous proposons afin de prévenir l'utilisation abusive des antibiotiques dans l'élevage. Avec l'aide de nos membres, nous avons fait la promotion sur les médias sociaux d'une infographie en ligne montrant comment la résistance aux antibiotiques peut s'étendre de la ferme à la communauté. Le retour a été très positif de la part des députés et du département santé et sécurité alimentaire de la Commission européenne qui a salué notre campagne.

La seconde campagne du BEUC de l'année – « The great fuel consumption scam » (« La grande escroquerie de la consommation de carburant ») – a été lancée lorsque notre membre italien Altroconsumo a publié les résultats d'un test auto révélant que les constructeurs automobiles surestimaient, parfois de 50 %, l'économie en carburant de leurs véhicules, ce qui entraîne un préjudice financier de plusieurs centaines d'euros pour le consommateur. Le BEUC, Altroconsumo et ses membres ont publié des communiqués de presse, une vidéo, ainsi qu'une infographie.

Pour chacune de nos campagnes, nous créons un site internet spécifique qui regroupe nos demandes, des outils de communication spéciaux et des informations contextuelles



**L'opération
a rencontré** 
un franc succès
avec plus de **9.000** actes de soutien
et plus
de **100** citations dans
les médias



www.beuc.eu/discover-our-flagship-campaign-webpages

IV

Renforcement des capacités et projets

Consumer Champion

Le BEUC a lancé « Consumer Champion » (consommateur champion), un nouveau programme de renforcement des capacités unique en son genre destiné aux professionnels de la consommation en Europe.

L'objectif de ce programme financé par la Commission européenne est de renforcer les mouvements de consommateurs en développant les capacités des organisations de consommateurs, en favorisant l'échange des meilleures pratiques, ainsi qu'en leur fournissant les ressources et les outils pour travailler en réseau, mais aussi la connaissance et l'expertise. Les pays d'Europe centrale, de l'Est et du Sud-Est font l'objet d'une attention particulière.

Pour ce faire, cinq activités ont été développées, à savoir la création d'une plateforme internet de travail en réseau, la conception de modules d'apprentissage en ligne, des formations organisées à Bruxelles et au niveau national, ainsi que des formations d'expert.

La plateforme (www.consumerchampion.eu) a été lancée l'année passée. Elle est disponible en ligne depuis décembre 2014. Quatre modules d'apprentissage en ligne ont été réalisés sur le droit de la consommation, l'énergie, les services financiers et les télécommunications. En outre, le BEUC a mis au point, organisé et réalisé cinq formations au niveau local : trois en Croatie, une en Pologne et une en République tchèque.

CoJEF

Le nouveau projet « Consumer Justice Enforcement Forum » (CoJEF II) a été lancé en mars, tandis que le premier séminaire de ce projet portant sur les problèmes de consommation sur les marchés en ligne a eu lieu en juillet. Le nouveau projet se concentre sur les activités de formation et de travail en réseau, mais il établit également une base de connaissance sur les affaires impor-

tantes et les problèmes de consommation dans certains domaines. En décembre 2014 s'est tenu un second séminaire consacré aux affirmations mensongères et aux pratiques commerciales déloyales.

Label écologique

La principale action du BEUC dans ce domaine en 2014 a consisté à surveiller la mise en œuvre des instructions finales du groupe de travail des produits chimiques. Elles proposent une démarche horizontale pour le remplacement de produits chimiques dangereux dans tous les groupes de produits du label écologique de l'UE. Le BEUC recommande de retirer progressivement les substances les plus toxiques pour les cosmétiques, les ordinateurs et les téléviseurs, les meubles, les chaussures, les revêtements de parquet et les détergents arborant le label écologique.

Écoconception et étiquetage énergétique

Depuis 2007, le BEUC a fourni des éléments à la Commission européenne sur des mesures d'écoconception et d'étiquetage énergétique pertinentes pour le consommateur, dans le cadre d'un consortium réunissant également ANEC et l'Öko-Institut. Au cours de l'année passée, nous avons lancé un site internet dédié qui fournit des informations sur le projet, le processus d'écoconception et l'engagement du consortium, mais dresse également la liste de nos prises de position en la matière.

Nous avons également convaincu la Commission de reconnaître les mérites du pouvoir de persuasion sur les consommateurs de l'échelle de catégories d'énergie allant de A à G, ainsi que son effet transformationnel sur les marchés. La Commission a accepté d'inclure cette échelle fermée dans son test de mise en forme d'étiquetage qui s'inscrit dans une étude de la compréhension du label énergétique de l'UE.



Coopérations avec les institutions et les parties prenantes

Les institutions

Le 24 septembre, la députée et présidente de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs Vicky Ford a prononcé un discours lors de la cérémonie d'accueil du nouveau président du BEUC, Örjan Brinkman. L'évènement dans nos bureaux a rassemblé une audience diverse issue du Parlement européen, de la Commission, des représentations permanentes, d'organisations à but non lucratif, mais aussi du secteur commercial.

Campagnes menées conjointement avec nos membres

Outre les campagnes phares décrites plus haut, une autre opération portant sur les prix des médicaments a été menée conjointement avec nos membres. Le 5 mars, l'autorité italienne de la concurrence a infligé une amende aux sociétés pharmaceutiques Roche et Novartis de 180 millions d'euros pour constitution d'un cartel destiné à bloquer les ventes de l'Avastin et orienter les clients vers l'achat de Lucentis, un médicament 10 à 100 fois plus cher que le premier. Le BEUC a contribué, au niveau européen, à susciter l'intérêt des décideurs politiques et des médias dans ce gigantesque scandale de santé publique. Il a également coordonné les actions des membres avec les autorités nationales de concurrence et de santé.

Dialogue transatlantique des consommateurs (TACD)

Au cours du mois de mai, huit collaborateurs du BEUC se sont rendus à Washington pour participer à la conférence annuelle du TACD « TTIP one year on – Consumers mean business » (TTIP un an après – Les consommateurs doivent être pris au sérieux). Les responsables des négociations américain et européen étaient tous deux présents, tout comme d'autres représentants officiels de haut rang issus des agences de régulation des deux parties.

Dialogue avec les autres parties prenantes

En juin, le BEUC a uni ses forces à celles du secteur de la vente en ligne pour envoyer une lettre commune aux députés et aux États membres expliquant pourquoi le droit commun européen de la vente, tel qu'il est proposé, n'offre pas de valeur ajoutée aux consommateurs ou aux entreprises et mine au contraire la confiance du consommateur dans le commerce transfrontalier, ajoutant de l'incertitude juridique et pesant sur les coûts réglementaires pour les entreprises en ligne.

En septembre 2014, conjointement avec l'Alliance européenne pour la santé publique, le BEUC a pris la tête d'une coalition d'organisations non gouvernementales européennes et a mobilisé ses membres nationaux pour demander au président Juncker de reconsidérer sa décision de retirer à la DG Santé la compétence des dispo-

sitifs médicaux et des produits pharmaceutiques pour la confier à la DG du marché intérieur et de l'industrie. Au prix d'une forte pression, le président de la Commission a décidé de conserver la compétence des produits pharmaceutiques dans le giron du commissaire de la santé. Malheureusement, les dispositifs médicaux ont bien été transférés.

En novembre, le BEUC a organisé, en coopération avec l'Interdisciplinary Centre for Law and ICT (ICRI) de l'université de Louvain, un atelier intitulé « legal design jam » sur les moyens d'améliorer la présentation des informations en matière de consommation. Parmi les participants à l'atelier ont figuré des organisations sectorielles, des associations de consommateurs, des universitaires, des étudiants en design et des représentants officiels de la Commission européenne et du Parlement.

Conjointement avec le Réseau européen d'inclusion financière (EFIN) et le Réseau européen sur l'endettement des consommateurs (ECDN), le BEUC a organisé une conférence sur le surendettement. Elle a attiré pas moins de 200 personnes. Des porte-paroles et participants de la Commission, de l'Autorité bancaire européenne, d'associations de consommateurs, de banques et de registres de crédit ont débattu de diverses approches de détection et de résolution des difficultés financières des ménages au plus tôt.

Groupes d'experts de la Commission européenne

En 2014, le BEUC était membre de plus de 50 groupes d'experts de la Commission européenne, en particulier du groupe d'utilisateurs de services financiers, du comité de l'Union européenne pour le label écologique, de l'Observatoire européen des atteintes aux droits de propriété intellectuelle, du groupe de dialogue des parties intéressées de la DG SANCO sur les outils de comparaison et du groupe consultatif européen des consommateurs.

En 2014,
le **BEUC** était
membre
de plus
de **50**
groupes d'experts de la
Commission européenne

VI

Financements

Depuis plus de 50 ans, le BEUC a travaillé sans relâche à être la voix des consommateurs européens. Nous relayons les points de vue des consommateurs issus de toute l'Union jusqu'aux décideurs politiques de l'UE.

Le BEUC est une organisation à but non lucratif. Les réalisations de notre travail politique au sein de l'Union européenne seraient impossibles sans la constitution de partenariats solides avec nos membres nationaux qui contribuent à la majeure partie de notre budget, nos donateurs institutionnels et un nombre croissant de fondations. Ces dernières années, nous avons reçu des financements de :

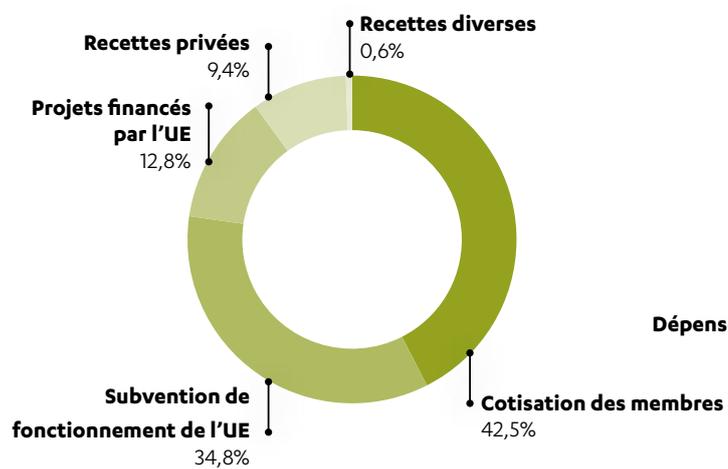
- nos membres, les plus grandes organisations de consommateurs indépendantes au sein de l'UE ;
- le budget de l'UE, notamment
 - DG Justice et l'Agence exécutive pour les consommateurs, la santé, l'agriculture et l'alimentation (subvention de fonctionnement, projets Consumer Champion et COJEF),
 - DG Environnement pour le projet label écologique
 - DG Energie pour le projet écoconception
 - DG Marché intérieur et services (Groupe d'utilisateurs de services financiers) ;
- fondations privées.

Nous adressons nos remerciements les plus chaleureux à toutes les organisations et toutes les personnes qui ont fait preuve de leur intérêt et de leur soutien dans notre travail par leurs contributions, leurs idées et leurs connaissances.

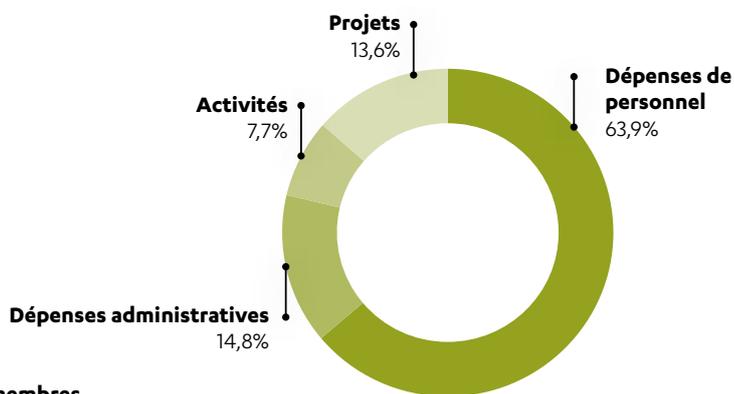
BEUC - Rapport financier 2014

Recettes 2014	(en euros)	Dépenses 2014	(en euros)
Cotisation des membres	1.769.597	Dépenses de personnel	2.498.144
Subvention de fonctionnement de l'UE	1.327.251	Dépenses administratives	647.878
Projets financés par l'UE	1.051.767	Activités	262.799
Recettes privées	257.556	Projets	864.893
Recettes diverses	49.838		
Total des recettes	4.456.009	Total des dépenses	4.273.714
		Transfert aux réserves	182.295

Recettes 2015



Dépenses 2015



Budget 2015 (dépenses)

€4.026.764

Qui est qui au BEUC

En date de décembre 2014



The Directors' Office

Director General:

Monique Goyens

Deputy Director General:

Ursula Pacht

Management Unit

Project Officer, Assistant to the Director General:

Florence Punzano

International Development Manager:

Davide Simone Nardi

Trade Policy Officer:

Clelia Imperiali

Senior ICT Tools Manager:

Philippe Dellis

Secretariat to the Directors:

Rosa Santa Barbara

Secretary to the Director:

Christine Stein

Capacity Building and Administration Department

Finance and Administration

Director:

Axel Jansen

Senior Capacity Building Officer:

Saïda Saguir

Capacity Building & Online Community Officer:

Eva-Maria Bogers

Capacity Building assistant:

Markéta Soukupova

Communications Department

Head of Communications:

Johannes Kleis

Communications Officer:

John Phelan

Communications Officer:

Pauline Constant

Communications Officer:

Elisavet Sergiadou

Campaigns Manager:

Asaf Covo

Secretariat:

Sandrine Carpentier

Legal & Economic Department

Legal & Economic Director:

Anne Fily

Senior Legal Officer:

Nuria Rodríguez Murillo

Senior Legal Officer:

Kostas Rossoglou

Senior Legal Officer:

Augusta Maciuleviciute

Senior Policy Officer:

Guillermo Beltrà

Legal Officer:

Agustín Reyna

Economic Officer:

Monika Stajnarova

Financial Services Officer:

Farid Aliyev

Financial Services Officer:

Greg Van Elsen

Secretariat:

Sandrine Carpentier

Food & Health Department

Head of Department:

Ilaria Passarani

Senior Food Policy Officer:

Camille Perrin

Food Policy Officer:

Pauline Castres

Secretariat:

Carmen Martin

Safety & Environment Department

Head of Sustainability and Safety:

Sylvia Maurer

Eco Design Project Coordinator:

Angeliki Malizou

EU Ecolabel Coordinator:

Blanca Morales

Sustainability Policy Assistant:

Blandine Cupidon

Project Coordinator on sustainable Transport:

Chris Carroll

Secretariat:

Carmen Martin

Notre exécutif

En date de décembre 2014



Président

Örjan Brinkman, Sveriges Konsumenter (Suède)

Vice-Président

Gerjan Huis in't Veld, Consumentenbond (Pays-Bas)

Trésorier

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

Which? (Royaume-Uni)

Zveza Potrošnikov Slovenije (Slovénie)

UFC-Que Choisir (France)

Verbraucherzentrale Bundesverband – vzbv (Allemagne)

Forbrugerrådet Tænk (Danemark)

Altroconsumo (Italie)

Test-Achats (Belgique)

Les membres du BEUC

En date de décembre 2014



Membres

AUTRICHE

Verein für Konsumenteninformation VKI

www.konsument.at

BELGIQUE

Test-Achats / Test-Aankoop

www.test-achats.be

www.test-aankoop.be

BULGARIE

Bulgarian National Association Active Consumers - BNAAC

www.aktivnipotrebiteli.bg

CHYPRE

Cyprus Consumers' Association

www.cyprusconsumers.org.cy

DANEMARK

Forbrugerrådet Tænk

www.taenk.dk

ESTONIE

Estonian Consumers Union-ETL

www.tarbijakaitse.ee

FINLANDE

Kuluttajaliitto -
Konsumentförbundet ry

www.kuluttajaliitto.fi

FRANCE

UFC - Que Choisir

www.quechoisir.org

Consommation, Logement et
Cadre de Vie - CLCV

www.clcv.org

ALLEMAGNE

Verbraucherzentrale Bundesverband vzbv

www.vzbv.de

GRÈCE

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

www.ekpizo.gr

Consumers' Protection Center
KEPKA

www.kepka.org

HONGRIE

National Association for Consumer
Protection in Hungary - OFE

www.ofe.hu

ISLANDE

Neytendasamtökin - NS

www.ns.is

IRLANDE

Consumers' Association of
Ireland - CAI

www.thecai.ie

ITALIE

Altroconsumo

www.altroconsumo.it

LETTONIE

Latvia Consumer Association
LPIAA

www.pateretajs.lv

LUXEMBOURG

Union Luxembourgeoise des
Consommateurs - ULC

www.ulc.lu

MALTE

Ghaqda tal-Konsumaturi - CA
Malta

www.camalta.org.mt

PAYS-BAS

Consumentenbond

www.consumentenbond.nl

NORVÈGE

Forbrukerrådet

www.forbrukerradet.no

PORTUGAL

Associação Portuguesa para a
Defesa do Consumidor - DECO

www.deco.proteste.pt

POLOGNE

Federacja Konsumentów

www.federacja-konsumentow.org.pl

Stowarzyszenie Konsumentów
Polskich - SKP

www.konsumenci.org

ROUMANIE

Association for Consumers'
Protection - APC Romania

www.apc-romania.ro

SLOVAQUIE

Association of Slovak Consumers
ZSS

www.zss.sk

SLOVÉNIE

Slovene Consumers' Association
ZPS

www.zps.si

ESPAGNE

Confederación de Consumidores
y Usuarios - CECU

www.cecuc.es

Organización de Consumidores y
Usuarios - OCU

www.ocu.org

SUÈDE

The Swedish Consumers'
Association

www.sverigeskonsumenter.se

ROYAUME-UNI

Which?

www.which.co.uk



Associés

AUTRICHE

Arbeiterkammer - AK

www.akwien.at

RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Czech Association of Consumers
dTest

www.dtest.cz

FINLANDE

Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV)

www.kkv.fi

ANCIENNE RÉPUBLIQUE

YUGOSLAVE DE MACÉDOINE

Consumers' Organisation of
Macedonia - OPM

www.opm.org.mk

ALLEMAGNE

Stiftung Warentest

www.test.de

HONGRIE

National Federation of Associa-
tions for Consumer Protection
– FEOSZ -

www.feosz.hu

ITALIE

Consumatori Italiani per l'Europa
(CIE)

www.cie-europa.eu

LITUANIE

Alliance of Lithuanian Consumer
Organisations

www.consumer.lt

SUISSE

Fédération Romande des
Consommateurs - FRC

www.frc.ch

Partenaires

Israel Consumer Council

www.consumers.org.il

Financial Services Consumer Panel
(FSCP)

www.fs-cp.org.uk

International Union of Tenants
(IUT)

www.iut.nu

Legal Services Consumer Panel
(LSCP)

www.legalservicesconsumer-panel.org.uk

Compassion in World Farming

www.ciwf.org.uk

Publié en mai 2015 par le BEUC, Bruxelles, Belgique. Toute reproduction, totale ou partielle, doit mentionner le titre et attribuer les droits d'auteur à l'éditeur cité ci-dessous.

© Texte 2015. Tous droits réservés.

The European Consumer Organisation

Bureau Européen des Unions de Consommateurs

Europäischer Verbraucherverband

Rue d'Arlon, 80 Bte 1, B - 1040 Bruxelles

Le contenu de cette publication reflète les points de vue de l'auteur et n'engage que sa responsabilité. Il ne peut être considéré comme représentatif des opinions de la Commission européenne et/ou de l'Agence exécutive pour les consommateurs, la santé, l'agriculture et l'alimentation ou toute autre institution de l'Union européenne. La Commission européenne et l'Agence exécutive ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait de l'information contenue dans cette brochure.



Contactez-nous





Ce rapport annuel fait partie d'une activité financée par une subvention de fonctionnement provenant du programme "Consommateurs" de l'Union européenne (2014-2020).