



Présidence néerlandaise de l'Union européenne

priorités du BEUC
2016

Table des matières

Introduction	2
Droits numériques	4
Marché unique numérique	4
Marché unique des télécommunications	6
Protection des données	8
Réforme des droits d'auteur et portabilité du contenu	10
Géoblocage	12
Défense et application des droits des consommateurs	14
Nouvelles initiatives relatives aux achats en ligne des consommateurs	14
Mise en application des droits des consommateurs partout en Europe	16
Révision du règlement relatif aux droits des passagers aériens	18
Services financiers	20
Union des marchés des capitaux	20
Alimentation	22
Sécurité sanitaire des aliments : résistance aux antibiotiques	22
Contrôles officiels pour le respect de l'application de la législation sur les denrées alimentaires et les aliments pour animaux	24
Clonage animal aux fins de production alimentaire	26
Durabilité	28
Etiquetage énergétique	28
Tests des voitures de tourisme	30
Politique commerciale	32
Partenariat transatlantique de commerce et d'investissement (TTIP)	32
Accord sur le commerce des services (TISA)	34
Energie	36
Vers une Union de l'énergie résiliente, axée sur le consommateur	36
Santé	39
Dispositifs médicaux	39
Sécurité	41
Révision de la directive relative à la sécurité générale des produits	41
Perturbateurs endocriniens	43

Introduction

Le BEUC, le Bureau européen des unions de consommateurs, est l'organisation qui réunit 41 organisations indépendantes de protection du consommateur réparties dans 31 pays européens. Notre mission consiste à représenter et promouvoir les intérêts des consommateurs auprès des décideurs politiques de l'UE dans tous les domaines concernant la consommation et correspondant aux priorités stratégiques de nos membres. Notre membre aux Pays-Bas, Consumentenbond, est également membre de l'exécutif du BEUC.

Dans ce mémorandum à l'attention de la Présidence néerlandaise du Conseil des ministres, le BEUC souligne les attentes les plus urgentes des consommateurs vis-à-vis de l'Union. Il présente des propositions concrètes afin que la Présidence néerlandaise puisse œuvrer à la réussite de sa politique de consommation et enfin invite le Conseil des ministres et le Parlement européen à légiférer en faveur des consommateurs. Pour la durée du mandat de la Présidence néerlandaise, plusieurs initiatives phares de la Commission européenne entreront dans leur phase de concrétisation sous la forme de propositions législatives, notamment la stratégie pour le marché unique numérique, l'Union de l'énergie et l'Union des marchés des capitaux. Le BEUC les suivra avec la plus grande attention.

Dans le présent mémorandum, nous attirons une attention particulière sur les initiatives présentées ci-dessous:

Marché unique numérique

La proposition législative récemment présentée pour les achats en ligne et la portabilité du contenu audiovisuel doit entraîner de véritables avantages pour les consommateurs dans l'ère numérique. Toutefois les nouvelles règles proposées en matière d'achats de biens matériels mettent en jeu d'importants droits des consommateurs.

Étiquetage énergétique

Une échelle simplifiée de A à G aidera les consommateurs à s'informer sur l'efficacité énergétique des appareils.

Test de voitures

Il faut adopter un nouveau protocole de test aussi vite que possible et renforcer la procédure d'homologation par type.

Application des droits des consommateurs

Il faut mettre rapidement à l'ordre du jour du Conseil la révision imminente du règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs.

Nous espérons que lors de la Présidence néerlandaise, nous assisterons à de réelles avancées sur ces aspects, ainsi que sur tous les autres mentionnés dans notre mémorandum afin d'observer de réels avantages pour les consommateurs européens.

Nous souhaitons aux Pays-Bas la plus grande réussite durant sa Présidence de l'Union européenne.

Alimentation

La révision de la composition des produits alimentaires compte parmi les sujets prioritaires de la Présidence. Nous faisons donc part de notre espoir que cela contribuera à l'amélioration de la valeur nutritionnelle des aliments et de l'ensemble du régime alimentaire des consommateurs européens.

Sécurité des produits et surveillance du marché

L'impasse dans laquelle se trouve la révision du paquet législatif nuit aux consommateurs pour ce qui est de limiter leur exposition aux produits dangereux et de renforcer la surveillance du marché.

Dispositifs médicaux

Les normes de sécurité et la confiance des consommateurs en rapport avec les dispositifs médicaux requièrent des améliorations et un renforcement.

Commerce

Pour espérer retirer quelque avantage d'un Accord sur le commerce des services, dont les négociations sont en cours entre l'UE et les États-Unis, les consommateurs européens doivent au préalable disposer de garanties.



Droits numériques

1

Marché unique numérique

Pourquoi cela compte pour les consommateurs

Un marché unique numérique performant peut fournir aux consommateurs un plus large choix de biens, de services et de contenus numériques.

Même si la grande majorité des consommateurs sont connectés, ils se heurtent encore à des obstacles les empêchant de tirer pleinement profit du marché numérique. Des écueils sont par exemple causés par des pratiques commerciales anticoncurrentielles qui segmentent le marché, par des techniques de discrimination géographique (ou géoblocage), par l'absence d'un cadre juridique clair pour la distribution et la consommation de contenus en ligne, et par un contrôle insuffisant des droits des consommateurs. Ces obstacles empêchent les consommateurs de bénéficier des avantages du marché intérieur et, par conséquent, de contribuer à la croissance de l'économie numérique en Europe.

État d'avancement de la procédure législative

Le président de la Commission européenne, M. Juncker, a déclaré que la création d'un marché unique numérique pour les consommateurs et les entreprises était sa priorité numéro un. En mai 2015, la **Commission européenne** a dévoilé sa stratégie pour un marché unique numérique, en annonçant un certain nombre de propositions législatives et non législatives pour stimuler le potentiel de croissance de l'économie numérique en Europe. Au total, la stratégie comprend seize initiatives relevant de trois piliers. Les initiatives les plus importantes pour les consommateurs européens sont les suivantes : la réforme du régime de droits d'auteur ; la révision de la directive sur les services de médias audiovisuels et de la directive « satellite et câble » ; une analyse détaillée du rôle des plateformes en ligne dans le marché, incluant la lutte contre les contenus illicites sur internet ; la révision de la directive « vie privée et communications électroniques » ; des propositions législatives de réforme des réglementations actuelles en matière de télécommunications ; des propositions pour en finir avec le géoblocage injustifié ; une révision du règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs ; et des propositions législatives pour adopter des règles simples et efficaces pour les contrats transfrontaliers pour les consommateurs et les entreprises.

Recommandations pour la Présidence

De nombreuses initiatives relevant de la stratégie pour le marché unique numérique seront lancées par la Commission européenne juste avant ou durant la Présidence néerlandaise. Nous demandons à la Présidence, d'adopter une approche axée sur le consommateur lors des différentes discussions en inscrivant toutes les mesures pertinentes dans une perspective de politique de consommation.

Ce dont nous avons besoin pour réussir

- Il faut créer un marché unique numérique concurrentiel, dans lequel les règles européennes relatives aux ententes sont appliquées de manière cohérente, afin d'éviter les pratiques commerciales qui segmentent le marché et réduisent le choix des consommateurs, tout en augmentant les prix.
- Il faut stimuler la confiance des consommateurs dans l'environnement connecté en réglant les problèmes posés par les achats en ligne, notamment les frais de livraison à l'étranger, la peur de la fraude et l'absence de possibilité de recours.
- La priorité doit être accordée au géoblocage et aux autres pratiques discriminatoires qui empêchent les consommateurs d'accéder aux produits partout dans l'UE, en s'assurant que le principe de non-discrimination de la directive « services » soit appliqué de façon efficace.
- Il faut garantir que la révision des règles européennes qui s'appliquent au secteur audiovisuel tienne compte des intérêts des consommateurs, en permettant l'accès transfrontalier aux contenus dans toute l'UE. (Pour plus d'informations, se reporter à la section consacrée à la réforme des droits d'auteur et à la portabilité [page 12.](#))
- Il faut s'assurer que la réforme du cadre légal des droits d'auteur reconnaisse les utilisations modernes des œuvres protégées par le droit d'auteur : par exemple, via du contenu généré par les utilisateurs ou un changement de support. (Pour plus d'informations, se reporter à la section consacrée à la réforme des droits d'auteur et à la portabilité [page 12.](#))
- Il faut assurer la mise en place d'un cadre réglementaire moderne et efficace pour répondre aux préoccupations des consommateurs concernant les formes de consommation émergentes, comme dans l'économie du partage et les services « dans le nuage » (cloud).
- Il faut créer un cadre législatif pour les services de télécommunication qui encourage la concurrence et l'accès aux marchés tout en garantissant un ensemble cohérent de droits contractuels pour les consommateurs. (Pour plus d'informations, se reporter à la section consacrée à la réforme des télécommunications [page 8.](#))
- Il faut garantir que les consommateurs bénéficient d'une protection efficace dans l'environnement numérique par l'application d'une politique de contrôle cohérente qui tient compte des défis posés par une économie mondialisée où les sociétés opèrent simultanément dans différents États membres. (Pour plus d'informations, se reporter à la [page 10.](#))
- Il faut adopter une nouvelle législation applicable aux produits de contenu numérique pour fournir aux consommateurs des droits spécifiques si le produit est non conforme ou défectueux. (Pour plus d'informations, se reporter à la [page 16.](#))

Sources complémentaires

BEUC's strategy for a consumer-driven Digital Single Market – [BEUC-X-2015-088](#)

Contract rules for online purchases of digital content and tangible goods – [BEUC-X-2015-077](#)

EU unveils Digital Single Market: Consumers must be central – [BEUC-PR-2015-006](#)

Consumer associations and digital industries call for balanced copyright reform for the Digital Single Market – [BEUC-X-2015-041](#)

The Digital Single Market Strategy—consumer organisations & e-commerce businesses' joint call on: online purchases – [BEUC-X-2015-043](#)

2

Marché unique des télécommunications

Pourquoi cela compte pour les consommateurs

Le marché des télécommunications continue de préoccuper les consommateurs européens, compte tenu de la faiblesse de leur satisfaction globale par rapport aux services proposés. Dans un monde de plus en plus interconnecté, on assiste à la croissance des montants dépensés et du temps passé sur internet par les consommateurs qui se connectent aux autres utilisateurs aussi bien dans leur pays de résidence qu'à l'étranger, faisant entrer toujours plus le numérique dans leur vie. Il reste beaucoup à faire afin d'instaurer un véritable marché unique dont les consommateurs peuvent tirer profit. Les marchés des télécommunications ne parviennent toujours pas à répondre aux principaux problèmes des consommateurs : leur garantir un haut niveau de protection ; leur assurer le droit d'accéder librement à internet ; et éliminer les entraves d'ordre géographique.

État d'avancement de la procédure législative

En octobre 2015, l'adoption du paquet Marché unique des télécommunications par le **Parlement européen** a marqué la fin de négociations de longue haleine entre la Commission européenne et le Conseil. Malheureusement, la loi adoptée a manqué d'ambition sur les deux sujets qu'elle régleme : la neutralité du net et les frais d'itinérance.

L'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE) dispose d'un délai jusqu'à la mi-2016 pour publier des instructions de mise en œuvre des nouvelles règles européennes de la neutralité du net. Ces règles, dont les ambiguïtés empêcheront son déploiement efficace, ne parviendront pas à régler le problème épineux de la non-facturation de l'accès aux données (zero rating). D'ici la fin 2016, la **Commission européenne** publiera également deux actes d'exécution précisant la manière de réglementer les exceptions au principe général d'alignement des tarifs d'itinérance sur les tarifs nationaux du pays d'origine du consommateur.

Recommandations pour la Présidence

Nous exhortons la Présidence néerlandaise à travailler avec l'ORECE et la Commission européenne à s'assurer que ces instruments politiques secondaires tiennent pleinement compte des intérêts du consommateur : l'assurance de la protection de la neutralité du net dans toute l'Europe et la suppression des frais d'itinérance.

Ce dont nous avons besoin pour réussir

- Pour les consommateurs, un marché unique des télécommunications signifie que les entraves territoriales, telles que les frais d'itinérance, doivent être abolies en priorité pour tous les utilisateurs européens de téléphonie mobile d'ici la mi-2017 au plus tard, comme promis. Toute restriction au principe général d'alignement des tarifs d'itinérance sur les tarifs nationaux du pays d'origine du consommateur doit être soigneusement analysée et réfléchie. Les actes d'exécution, dont la publication est attendue pour la fin de l'année 2016, doivent offrir la possibilité aux consommateurs de bénéficier de tarifs d'itinérance conforme au principe susmentionné lors de chacun de leurs voyages.
- Les règles convenues pour garantir un accès à un internet ouvert et neutre ne sont pas suffisantes pour maintenir le principe de la neutralité du net en Europe. Un travail complémentaire est nécessaire pour empêcher toute exploitation d'éventuels vides juridiques. En outre, il faut absolument que les directives de mise en œuvre rendent illégale la non-facturation de contenus ou, à tout le moins, qu'elles laissent la possibilité aux États membres de légiférer s'ils le souhaitent. L'exonération de contenu est une violation flagrante des principes d'ouverture et de neutralité du net qui fournissent aux consommateurs la garantie de pouvoir exercer leur droit de choisir librement leurs contenus et leurs fournisseurs de service préférés. Les effets anticoncurrentiels de la non-facturation des données pèsent sur l'innovation en ligne et limitent à terme le choix du consommateur.

Sources complémentaires

Factsheet: Roaming: what is it and has it been abolished? – [BEUC-X-2015-105](#)

Factsheet : The EU's Net Neutrality Rules – [BEUC-X-2015-105](#)

Key demands on the Telecom Single Market – [BEUC-X-2015-028](#)

Telecoms Single Market: Achieving a Connected Continent - [BEUC-X-2013-081](#)

3

Protection des données

Pourquoi cela compte pour les consommateurs

Si les technologies de l'information et de la communication (TIC) profitent indubitablement aux consommateurs avec l'émergence de nouveaux services, elles soulèvent également des enjeux majeurs concernant les droits fondamentaux à la protection des données personnelles et de la vie privée. Il est important d'offrir aux consommateurs un environnement numérique sûr, digne de confiance, qui leur laisse le contrôle de leurs données personnelles.

État d'avancement de la procédure législative

En janvier 2012, la **Commission européenne** a proposé un règlement pour remplacer la directive actuelle de 1995, afin de garantir la mise en place d'un ensemble uniforme de règles en Europe, tout en renforçant les droits des personnes et facilitant la circulation transfrontalière des données personnelles. Le BEUC a salué les nombreux éléments positifs présents dans la proposition de règlement.

En mars 2014, le **Parlement européen** a adopté son avis rendu en première en lecture presque à l'unanimité. Le vote s'est révélé positif dans la mesure où les députés européens ont renforcé les principales dispositions de la proposition (la définition des données personnelles, le champ d'application du règlement, les principes de protection des données et la base juridique pour le traitement de données personnelles, les droits des utilisateurs, les recours possibles et le transfert de données à des pays tiers).

À l'issue de négociations longues et compliquées, le **Conseil** a adopté en juin 2015 son approche générale. Elle comportait plusieurs éléments préoccupants, en particulier un affaiblissement des dispositions sur deux principes essentiels en matière de protection des données (la minimisation des données et la limitation de la finalité). Les négociations tripartites ont débuté fin juin dans la perspective de trouver un accord avant la fin de l'année.

Recommandations pour la Présidence

Si un accord n'est pas trouvé en 2015 et que les négociations doivent se poursuivre en 2016, nous exhortons la Présidence néerlandaise à tout mettre en œuvre pour garantir un excellent niveau de protection pour le bien des citoyens européens et pour un marché unique numérique performant. Entre autres, il est essentiel que le règlement contienne des conditions strictes sur la limitation de la finalité et la minimisation des données, des limites claires pour le traitement des données personnelles sur la base des « intérêts légitimes », un ensemble complet de droits des utilisateurs, ainsi que des mécanismes efficaces pour l'application et le recours.

Outre le règlement général sur la protection des données, parmi les autres aspects importants de la protection des données susceptibles d'être abordés durant la Présidence néerlandaise figurent la mise en place du nouveau cadre régissant les transferts de données entre l'UE et les États-Unis, mais aussi la révision de la directive « vie privée et communications électroniques ». Nous appelons également la Présidence néerlandaise à prendre ces questions en considération dans le but de garantir le meilleur niveau de protection possible pour les citoyens européens et les droits fondamentaux des consommateurs.

Ce dont nous avons besoin pour réussir

- Ce règlement doit fournir le socle d'un nouveau paradigme très attendu pour la protection des données, conçu autour de la transparence et du contrôle par l'utilisateur, avec le respect de la vie privée érigé en principe directeur par défaut dès la conception et dans la perspective d'une application efficace.
- Le Parlement européen a adopté une définition des « données personnelles » dont le sens est suffisamment large et flexible au regard de la rapidité de l'évolution des TIC. Les données « pseudonymisées » ne doivent pas être exclues de la portée du règlement, dans la mesure où elles se réfèrent à des individus identifiables et tombent donc bien dans le champ d'application du projet de règlement. En outre, le Conseil ne doit donc pas transformer des « intérêts légitimes » en une catégorie tout-venant. Cette notion ne doit donc être utilisée qu'en dernier ressort, par exemple lorsque aucune autre base juridique n'est disponible. Le contrôleur de données devrait alors prouver que ses intérêts l'emportent sur ceux de l'individu.
- En ce qui concerne le principe de limitation de la finalité, il ne faut pas autoriser le traitement de données à des fins incompatibles. Le Comité européen de la protection des données doit se voir confier la tâche de définir les critères pour évaluer la compatibilité d'un traitement supplémentaire par rapport à la finalité initiale pour laquelle les données ont été collectées. Lorsque les consommateurs font l'objet de mesures de profilage, le Conseil doit s'assurer qu'ils sont informés des conséquences et des effets possibles pour eux personnellement. Les consommateurs doivent être capables à tout moment de s'opposer au traitement de leurs données personnelles à des fins de profilage. De plus, les intérêts légitimes du contrôleur ne peuvent pas constituer la base juridique justifiant un profilage.
- Il faut que les entreprises soient tenues de mettre en œuvre « le respect de la vie dès la conception et par défaut », érigé en principe du développement de produits et de services.
- Il faut maintenir le double système de notification de violation de données selon lequel toutes les violations doivent être notifiées aux autorités de protection des données tandis que seules doivent être notifiées aux individus les violations qui affectent négativement la protection des données personnelles et la vie privée.
- Le Conseil doit soutenir la possibilité pour les associations de consommateurs d'intenter des actions d'injonction administrative ou judiciaire en réparation pour les dommages subis ou les pertes enregistrées à la suite d'infractions en matière de protection des données.
- Un nouvel accord pour le transfert des données personnelles vers les États-Unis doit garantir que les normes européennes sont maintenues et que les autorités européennes de protection des données restent responsables de l'application du droit de l'UE en matière de protection des données, conformément à la décision de la Cour européenne de justice sur la validité du principe de la « sphère de sécurité » (Safe Harbor).

Sources complémentaires

Position paper: Data Protection – [BEUC-X-2012-039](#)

EU Data protection day- Key messages – [BEUC-X-2013-007](#)

Position paper: My personal data, nobody's business but my own – Key consumer demands for the Trilogue on the General Data Protection Regulation – [BEUC-X-2015-085](#)

Letter to Permanent Representations in Brussels: Red lines for consumers – [BEUC-X-2015-114](#)

4

Réforme des droits d'auteur et portabilité du contenu

Pourquoi cela compte pour les consommateurs

Un marché dynamique, en évolution rapide – comme le marché du contenu en ligne – nécessite un cadre juridique flexible qui autorise de nouvelles utilisations précieuses pour la société. La directive sur les droits d'auteur date de 2001, avant l'essor de l'utilisation d'internet. Elle n'est donc pas en phase avec les développements technologiques. Par conséquent, des activités quotidiennes, comme la sauvegarde, la copie privée à usage personnel de musique, de films ou de livres électroniques achetés en toute légalité afin de les utiliser sur différents appareils, ou la diffusion sur un réseau social d'une vidéo de famille avec une musique de fond, pourraient être légales dans un pays et illégales dans un autre. Cela s'explique par le fait qu'il revient aux États membres de définir les exceptions et limites aux droits exclusifs des détenteurs de droits (par exemple en cas de sauvegarde ou de copie privée à usage personnel pour lors d'un changement de support). Qui plus est, le cadre existant pour les droits d'auteur ne contient aucune notion de droits des consommateurs.

Alors que la Commission européenne pousse en faveur de mécanismes d'applications plus solides pour contrer les infractions aux droits d'auteur, il est essentiel que les consommateurs puissent facilement profiter d'offres légales, en particulier dans les pays où l'offre locale est limitée, voire inexistante. Les consommateurs de nombreux États membres sont frustrés, car il n'existe aucune offre en ligne légale dans leurs pays pour les produits audiovisuels (par exemple, les films ou les séries télévisées). Les consommateurs doivent pouvoir choisir leur fournisseur préféré pour accéder à des contenus en ligne sans être restreints par des limites territoriales.

Par ailleurs, la proposition de la Commission sur la portabilité du contenu qui sera publiée en décembre 2015 doit permettre aux consommateurs d'accéder en toute légalité à des contenus lorsqu'ils voyagent ou vivent temporairement à l'étranger.

État d'avancement de la procédure législative

Dans le cadre de sa stratégie pour le marché unique numérique publiée en mai 2015, la **Commission européenne** a annoncé un réexamen de la directive sur les droits d'auteur afin de l'adapter à l'environnement numérique. En décembre 2015, quelques jours avant le début de la Présidence néerlandaise, elle publiera également sa proposition sur la portabilité du contenu en même temps qu'une communication donnant un aperçu dudit réexamen prévu pour 2016.

Recommandations pour la Présidence

Nous demandons à la Présidence néerlandaise de garantir que le Conseil tiendra compte des préoccupations des consommateurs lorsqu'elle étudiera la communication de la Commission sur le réexamen de la directive sur les droits d'auteur, en particulier la question des exceptions, des limites et de l'acquittement des droits.

En outre, nous demandons à la Présidence de s'assurer que les discussions sur l'avenir de la distribution en ligne de contenus tiennent compte des attentes des consommateurs en ce qui concerne le développement de plusieurs offres légales de qualité en concurrence, ainsi que la possibilité pour les consommateurs d'emporter, en toute légalité lors de voyages à l'étranger, les contenus acquis légalement (portabilité) et, dans un second temps, d'accéder aux services en ligne disponibles dans d'autres États membres.

Ce dont nous avons besoin pour réussir

- Étant donné les innombrables nouvelles possibilités issues des différentes façons d'accéder à des contenus ou de les publier, il est devenu nécessaire de repenser substantiellement le cadre légal européen. Cela demande de trouver le juste équilibre entre les différentes parties prenantes, tout en faisant la promotion de l'innovation et de la diversité culturelle.
- La proposition sur la portabilité du contenu doit traiter des comportements des consommateurs dans l'environnement numérique en garantissant à ces derniers l'accès aux produits souscrits (par exemple, des services d'écoute de musique en téléchargement continu) dans toute l'UE sans condition de restriction, par exemple un nombre de jours limité.
- Le droit d'auteur doit trouver l'équilibre entre l'incitation à la création et l'accès aux œuvres. Du point de vue du consommateur, le cadre juridique actuel du droit d'auteur est loin de l'avoir trouvé. Certaines utilisations d'éléments protégés par le droit d'auteur ne sont autorisées qu'en tant qu'exceptions ou limites imposées aux droits exclusifs des détenteurs du droit d'auteur.
- Il faut poursuivre le travail sur les exceptions et les limites au droit d'auteur afin de fournir plus de clarté sur ce que les consommateurs sont légalement autorisés à faire en ligne avec du contenu protégé par le droit d'auteur.
- Une nouvelle exception est nécessaire pour le contenu généré par les utilisateurs afin de les autoriser à partager, à des fins non commerciales, des œuvres dérivées sans courir le risque d'enfreindre les droits d'auteur, ce qui aura pour effet de stimuler la créativité.
- Il faut rendre obligatoires les exceptions au droit d'auteur sans possibilité de les contourner à l'aide de conditions générales contractuelles ou de mesures de protection technique (comme c'est le cas pour les systèmes de gestion des droits numériques).
- Il faut réformer le système actuel d'acquittement des droits d'auteur. Aucuns droits ne doivent être versés pour des œuvres librement distribuées par leurs auteurs ou lorsque le détenteur des droits ne subit aucun préjudice ou presque. La part des droits doit être visible sur les reçus, les étiquettes dans les magasins, mais aussi sur les sites internet et les plateformes de vente en ligne. Les consommateurs ont indéniablement le droit de savoir ce qu'ils payent.
- La question de l'accès transfrontalier aux contenus doit être abordée de façon ciblée lors de la révision de la directive « satellite et câble ». Les détenteurs de droits doivent être autorisés à conserver des droits sur un territoire sans empêcher les distributeurs en ligne de répondre aux demandes non sollicitées de consommateurs résidant dans d'autres États membres (qualifiées de « ventes passives » dans le droit de la concurrence de l'UE).

Sources complémentaires

- BEUC joint letter with Digital Europe to Vice-President Ansip and Commissioner Oettinger - [BEUC-X-2015-041](#)
- BEUC Copyright Factsheet - [BEUC-X-2014-100](#)
- BEUC Copyright Strategy brochure – how to make copyright work for both creators & consumers - [BEUC-X-2012-098](#)
- Letter to Permanent Representations in Brussels: Red lines for consumers – [BEUC-X-2015-063](#)
- BEUC response to the public consultation on the revision of the Satellite and Cable Directive – [BEUC-X-2015-116](#)

5

Géoblocage

Pourquoi cela compte pour les consommateurs

Malgré le marché unique, les citoyens font toujours face aux pratiques discriminatoires de commerçants qui refusent de fournir leurs services ou appliquent des conditions d'accès différentes en fonction du pays de résidence du consommateur. Certaines entreprises refusent également de livrer des biens dans certains pays ou appliquent des conditions ou des politiques tarifaires différentes afin d'empêcher les consommateurs résidant dans d'autres pays de bénéficier de meilleures offres.

En outre, la discrimination géographique est un problème que rencontrent régulièrement les consommateurs qui ne peuvent visionner leur programme de télévision ou leur film favori en ligne, ou se voient interdire le téléchargement continu (streaming) du match souhaité lorsqu'ils sont à l'étranger. Il est important de souligner que le géoblocage, en particulier dans le secteur audiovisuel, est causé par des pratiques de droits exclusifs. Ces pratiques entraînent souvent la limitation du choix, étant donné que les consommateurs ne peuvent accéder légalement au contenu en ligne disponible pour les consommateurs dans d'autres États membres, mais indisponible dans leurs propres pays (voir notre chapitre sur les droits d'auteur).

Bien que dans certains cas, la restriction des ventes transfrontalières puisse être justifiée, cela doit rester l'exception et non la règle au sein du marché unique numérique. Il est donc nécessaire de clarifier les situations dans lesquelles une discrimination pourrait être autorisée en suivant une démarche favorable au consommateur et au marché unique.

La directive « Service » (et son article 20, alinéa 2), qui interdit toute discrimination dans la fourniture de services sur la base de la nationalité ou du lieu de résidence n'a malheureusement pas délivré de résultats tangibles et n'est pas appliquée. Nous saluons l'annonce de la Commission européenne qui prévoit un nouvel instrument législatif pour empêcher le géoblocage dans les environnements en ligne et en situation de vente classique dans le cadre de sa stratégie pour le Marché unique d'octobre 2015.

État d'avancement de la procédure législative

La **Commission européenne** prendra des mesures (à la fois législatives et d'application) pour empêcher toute différence de traitement injustifiée des consommateurs due à leur résidence ou leur nationalité. En outre, la Commission révisera la directive « satellite et câble » pour aborder le problème de l'inaccessibilité transfrontalière de contenus audiovisuels fournis en ligne.

Recommandations pour la Présidence

Nous demandons à la Présidence de s'assurer que les discussions relatives au marché unique dans les environnements en ligne et physique reconnaissent l'importance de la lutte contre le géoblocage. Dans un véritable marché unique, il ne suffit pas de se concentrer uniquement sur la manière d'aider les entreprises à délivrer leurs services au-delà des frontières. Il faut aussi absolument aborder le sujet du point de vue opposé, c'est-à-dire par la question de savoir comment offrir aux consommateurs européens un accès équitable aux services d'États membres autres que le leur, sans faire l'objet d'une discrimination arbitraire.

Ce dont nous avons besoin pour réussir

- L'intention de la Commission européenne de mettre un terme aux pratiques de géoblocage par l'introduction d'un nouvel instrument législatif doit se concrétiser par l'établissement d'une liste noire de pratiques interdites, que les entreprises ne pourraient pas facilement contourner.
- Dès lors, il est essentiel de veiller à ce que cet instrument clarifie également les raisons objectives pouvant justifier exceptionnellement une telle discrimination.
- En outre, comme le montre l'expérience de la directive « services », une mise en œuvre et une application efficaces sont essentielles à l'éradication définitive de telles pratiques. Les États membres doivent veiller à l'exécution des mesures et prendre les sanctions appropriées en cas d'infraction.
- Dans de nombreux cas, le géoblocage injustifié doit également être considéré
- comme une pratique commerciale déloyale que les autorités nationales chargées des questions de consommation peuvent stopper et sanctionner.
- L'obligation des entreprises de fournir des informations sur de potentielles restrictions de livraison avant même la conclusion du contrat est essentielle pour éviter la déception du consommateur. Toutefois, l'information n'est pas suffisante. Le consommateur doit être en mesure de profiter du marché unique et de faire ses achats dans différents États membres sans faire l'objet de restrictions injustifiées.
- La Commission européenne doit continuer à faire appliquer les règles relatives aux ententes, notamment le règlement sur les restrictions verticales et les directives qui l'accompagnent, afin de veiller à ce que les règles spéciales applicables à la distribution sélective ne sont pas utilisées pour restreindre la disponibilité de produits sur des canaux de commerce en ligne, ce qui entraverait la concurrence au détriment des consommateurs.
- La question de l'accès transfrontalier aux contenus doit être abordée de façon ciblée lors de la révision de la directive « satellite et câble ». Les détenteurs de droits doivent être autorisés à conserver des droits sur un territoire sans empêcher les distributeurs en ligne de répondre aux demandes non sollicitées de consommateurs résidant dans d'autres États membres (qualifiées de « ventes passives » dans le droit de la concurrence de l'UE).

Sources complémentaires

BEUC speech at the Luxembourgish consumer protection day (September 2015) – [BEUC-X-2015-090](#)

BEUC response to the public consultation on the revision of the Satellite and Cable Directive - [BEUC-X-2015-116](#)

BEUC's response to the consultation on geo-blocking

Pour de plus amples informations: digital@beuc.eu



Défense et application des droits des consommateurs

1

Nouvelles initiatives relatives aux achats en ligne des consommateurs

Pourquoi cela compte pour les consommateurs

La mise en œuvre des droits constitue l'une des priorités absolues de la politique européenne de consommation, comme le prouvent le programme « Consommateurs 2014-2020 » et l'agenda du consommateur de la Commission européenne. Les consommateurs européens se heurtent de plus en plus à des infractions à l'échelle du continent. Dès lors, la lutte contre de telles pratiques commerciales abusives ne peut plus être envisagée à l'aide de stratégies nationales indépendantes.

À quoi bon donner de nouveaux ou de meilleurs droits aux consommateurs européens s'il est impossible de les faire valoir correctement ? Si le marché unique doit être synonyme de service aux consommateurs, il doit être possible de lutter efficacement contre les infractions nationales, transfrontalières et paneuropéennes afin de garantir des résultats cohérents.

État d'avancement de la procédure législative

À juste titre, la Commission européenne cherche le moyen d'améliorer la mise en œuvre des droits des consommateurs sur l'ensemble du territoire de l'Union. Le règlement sur la coopération en matière de protection des consommateurs (CPC) de 2006 a créé un réseau d'autorités nationales et leur a donné le pouvoir d'enquêter sur des infractions transfrontalières. La révision de ce règlement a été déclarée comme faisant partie intégrante de la stratégie pour le marché unique numérique.

Le réseau CPC est composé de plusieurs autorités nationales qui coordonnent les activités de mise en œuvre et de contrôle. Elles ont commencé depuis peu à prendre publiquement des « positions communes de mise en œuvre » sur des secteurs problématiques (comme les jeux vidéo ayant la forme d'applications ou les services de location de voiture). Le BEUC appelle les autorités nationales chargées de veiller à l'application du droit à impliquer les organisations de consommateurs dans ce travail important.

Etat d'avancement de la procédure législative

Nous espérons que la Présidence néerlandaise lancera le débat avec le Conseil sans délai et que la priorité sera donnée à la directive proposée sur le contenu numérique.

Ce dont nous avons besoin pour réussir

- Nous soutenons vivement un instrument législatif visant à harmoniser les droits des contrats pour les produits numériques. Sa portée doit couvrir les contenus et les services numériques, ainsi que les contrats conclus « gratuitement » qui reposent sur la transmission des données personnelles des consommateurs. La loi sur les droits des consommateurs récemment adoptée au Royaume-Uni prévoit bon nombre de dispositions remarquables dans ce domaine et pourrait servir de source d'inspiration au niveau européen.
- En ce qui concerne l'achat de biens matériels, nous demandons à la Commission européenne de continuer à moderniser la législation en matière de protection des consommateurs avec des méthodes conventionnelles en ayant recours à une approche holistique, et non en scindant le marché et la législation en établissant une distinction entre les achats en ligne et les achats classiques. Nous aimerions aussi souligner qu'une harmonisation législative totale requiert le niveau de protection des consommateurs le plus élevé qui soit. En outre, ce type d'initiative ne doit jamais exclure les droits des consommateurs utiles et bien ancrés au niveau national.
- Nous demandons que la poursuite de l'harmonisation des clauses contractuelles abusives soit reportée jusqu'aux délibérations de l'an prochain dans le cadre du programme REFIT. En attendant, il pourrait être fort utile de réaliser un guide d'interprétation illustrant et compilant les éléments de jurisprudence majeurs de la Cour de justice de l'UE de ces dernières années en rapport avec la directive sur les clauses abusives dans les contrats.

Sources complémentaires

BEUC's response to the public consultation on contract rules for online purchases of digital content and tangible goods – [BEUC-X-2015-077](#)

The new initiative for online and digital purchases, letter sent to Commissioner Vera Jourová on 20 March 2015 – [BEUC-X-2015-031](#)

The Digital Single Market Strategy: Consumer organisations & e-commerce businesses' joint call re: online purchases, joint letter BEUC/Ecommerce Europe – [BEUC-X-2015-043](#)

2

Mise en application des droits des consommateurs partout en Europe

Pourquoi cela compte pour les consommateurs

La mise en œuvre des droits constitue l'une des priorités absolues de la politique européenne de consommation, comme le prouvent le programme « Consommateurs 2014-2020 » et l'agenda du consommateur de la Commission européenne. Les consommateurs européens se heurtent de plus en plus à des infractions à l'échelle du continent. Dès lors, la lutte contre de telles pratiques commerciales abusives ne peut plus être envisagée à l'aide de stratégies nationales indépendantes.

À quoi bon donner de nouveaux ou de meilleurs droits aux consommateurs européens s'il est impossible de les faire valoir correctement ? Si le marché unique doit être synonyme de service aux consommateurs, il doit être possible de lutter efficacement contre les infractions nationales, transfrontalières et paneuropéennes afin de garantir des résultats cohérents.

État d'avancement de la procédure législative

À juste titre, la Commission européenne cherche le moyen d'améliorer la mise en œuvre des droits des consommateurs sur l'ensemble du territoire de l'Union. Le règlement sur la coopération en matière de protection des consommateurs (CPC) de 2006 a créé un réseau d'autorités nationales et leur a donné le pouvoir d'enquêter sur des infractions transfrontalières. La révision de ce règlement a été déclarée comme faisant partie intégrante de la stratégie pour le marché unique numérique.

Le réseau CPC est composé de plusieurs autorités nationales qui coordonnent les activités de mise en œuvre et de contrôle. Elles ont commencé depuis peu à prendre publiquement des « positions communes de mise en œuvre » sur des secteurs problématiques (comme les jeux vidéo ayant la forme d'applications ou les services de location de voiture). Le BEUC appelle les autorités nationales chargées de veiller à l'application du droit à impliquer les organisations de consommateurs dans ce travail important.

Recommandations pour la Présidence

La **Commission européenne** doit publier une proposition de révision du règlement CPC au printemps 2016. Nous exhortons la Présidence néerlandaise à commencer le travail sur cette proposition au plus tôt et de l'ajouter en priorité à son programme.

La précédente Commission européenne avait annoncé un « dialogue de mise en œuvre » avec les parties prenantes, dont font partie les organisations de consommateurs. Nous espérons que durant la Présidence néerlandaise la mise en place de ce dialogue se poursuivra entre les ministres et les autorités concernées, et que les organisations de consommateurs seront correctement associées à cet important processus.

Ce dont nous avons besoin pour réussir

- Pour favoriser l'émergence d'une nouvelle culture européenne du contrôle du respect des dispositions en vigueur, il faut au préalable donner la priorité aux mesures visant à l'établissement de relations constructives, ainsi qu'au partage d'informations entre les organisations de consommateurs et les autorités nationales de mise en œuvre.
- Les organisations de consommateurs doivent être considérées comme de véritables partenaires au niveau national afin d'être impliquées dans le travail de coordination au niveau de l'Union. Dans le but de lutter contre les infractions européennes, il convient de lancer les discussions sur les pouvoirs de la Commission européenne dans l'application des droits des consommateurs.
- L'action et la visibilité du réseau CPC doivent être améliorées. L'efficacité du système d'alerte en cas d'infraction doit être renforcée et les organisations de consommateurs doivent pouvoir lancer de telles alertes. Il faut également ajouter un mécanisme de retour d'informations sur le suivi des alertes. Pour lutter efficacement contre les infractions transfrontalières, les autorités nationales doivent disposer des ressources adéquates et de plus de pouvoirs d'investigation.
- Surtout, les autorités d'application nationales doivent avoir les moyens de faciliter les recours individuels ou collectifs des consommateurs. Il s'agit d'une étape essentielle pour parachever le système de mise en œuvre. Les dommages subis par les consommateurs doivent être pris en compte lors des investigations et les autorités doivent avoir le pouvoir de demander à la partie en infraction d'indemniser les victimes. Autre solution, les autorités CPC doivent simplifier l'accès à la justice des victimes ou leurs représentants en les autorisant à avoir accès aux dossiers, ce qui leur fournirait les preuves de l'infraction et du préjudice subi. Lorsque les amendes payées aux autorités ne sont pas reversées aux victimes, elles doivent être mises à la disposition de travaux d'organisations de consommateurs ou de projets dont ces dernières bénéficient.

Sources complémentaires

Improving Enforcement Cooperation: BEUC response to the consultation on the review of Consumer Protection Cooperation (CPC) Regulation - [BEUC-X-2014-005](#)

Additional response to the consultation on the review of Consumer Protection Cooperation (CPC) Regulation - [BEUC-X-2014-038](#)

3

Révision du règlement relatif aux droits des passagers aériens

Pourquoi cela compte pour les consommateurs

Le règlement actuellement en vigueur relatif aux droits des passagers aériens (no 261/2004) a amélioré de façon significative le statut des passagers en leur conférant des droits fondamentaux. Toutefois, l'application de ces droits a manqué d'ampleur et de cohérence. Des problèmes subsistent dans une large mesure et les plaintes des consommateurs portant sur le non-respect de leurs droits ont connu une croissance continue.

Les passagers se retrouvent souvent avec pour seule alternative l'engagement d'une procédure judiciaire contre des compagnies aériennes qui ne respectent pas leurs droits. Cependant, rares sont les consommateurs capables d'entreprendre de telles démarches. Malgré tout, les nombreuses affaires introduites auprès de la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) ces dernières années montrent le besoin manifeste de clarifier certains aspects fondamentaux du règlement afin de garantir aux passagers la possibilité de faire valoir leurs droits plus facilement. Toutefois, les droits existants ne doivent pas être restreints. Les décisions de la CJUE doivent être codifiées dans le droit européen.

État d'avancement de la procédure législative

Le BEUC a réservé un accueil mitigé à la proposition de la **Commission européenne** au printemps 2013 portant révision du règlement 261/04 sur les droits des passagers aériens, focalisant ses réserves sur l'allègement de certains droits existants (principalement par rapport aux indemnisations et à l'hébergement en cas de « circonstances extraordinaires »).

L'avis rendu en première lecture par le **Parlement européen** adopté en février 2014 a amélioré significativement la proposition de la Commission sur presque tous les aspects. Il en résulte principalement l'interdiction des « clauses de non-présentation » (no show) sur tous les vols retour, l'exclusion de la plupart des « problèmes techniques » de la notion de « circonstances extraordinaires », ainsi que plus de solutions de réacheminement (par exemple après un retard ayant entraîné une correspondance manquée). Cette proposition est restée bloquée au Conseil des ministres pendant plus d'un an et demi.

Recommandations pour la Présidence

Les négociations au Conseil sont dans l'impasse depuis plus d'un an. Dès lors, nous engageons la Présidence néerlandaise à faire le maximum pour faire avancer rapidement les négociations et à œuvrer de façon à garantir le meilleur résultat possible pour les consommateurs européens en soutenant les progrès réalisés par le Parlement européen.

Ce dont nous avons besoin pour réussir

- Les compagnies aériennes doivent commencer à dédommager les passagers à partir de trois heures de retard à l'arrivée, comme dans l'arrêt rendu par la CJUE dans l'affaire Sturgeon.
- Le droit à une indemnisation ne doit pas dépendre d'une demande expresse du passager. Il ne doit pas non plus être refusé au passager sous prétexte que ce dernier a été informé au préalable d'un retard ou d'une annulation.
- Le nouveau règlement doit inclure l'interdiction totale de la pratique consistant à refuser l'embarquement d'un vol avec correspondance ou d'un vol retour à un passager qui a manqué volontairement ou non la première partie du vol (les « clauses de non-présentation »). La plupart des « problèmes techniques » ne doivent pas être qualifiés de « circonstances extraordinaires ».
- Le droit général à un hébergement dans des circonstances extraordinaires doit être maintenu ou allégé seulement conformément à l'avis rendu en première lecture par le Parlement européen (cinq jours d'hébergement).
- Le droit des passagers à déposer une réclamation contre une compagnie aérienne ne doit pas être limité dans le temps.
- Un réacheminement doit être accordé dès que possible et impliquer des moyens de transport de substitution. Le droit de réacheminement doit également être accordé aux passagers victimes de retards importants.
- Il faut obligatoirement intégrer le remboursement et le rapatriement des passagers en cas de faillite de la compagnie, comme demandé par le Parlement européen.
- Les passagers doivent avoir le droit de transférer leurs tickets à une autre personne s'ils ne prennent pas part au voyage (par exemple, les voyageurs à forfait).
- Les prix annoncés des billets d'avion doivent inclure au minimum les services suivants : enregistrement, délivrance d'une carte d'embarquement et un bagage enregistré. Outre un bagage à main, les passagers doivent avoir le droit d'emporter d'autres affaires indispensables et tout achat réalisé dans l'aéroport.
- Les compagnies doivent être tenues d'adhérer aux modes alternatifs de règlement des conflits.

Sources complémentaires

Position Paper on Air Passengers' Rights: Revision of Regulation 261/04 on the rights of air passengers in the event of denied boarding, cancellation and long delays - [BEUC-X-2013-056](#)

Position paper on protection of air passengers in case of insolvency of airlines - [BEUC-X-2011-105](#)

Air Passengers Rights – Revision of Regulation 261/04 – BEUC Presentation, European Parliament Transport Committee Hearing - [BEUC-X-2013-038](#)

Factsheet on Air Passengers' Rights – [BEUC-X-2013-065](#)

Pour de plus amples informations: consumer-rights@beuc.eu



Services financiers

1

Union des marchés des capitaux

Pourquoi cela compte pour les consommateurs

Par son plan d'Union des marchés des capitaux (UMC), la Commission européenne entend augmenter le flux d'argent circulant entre les États. Il doit aussi offrir une multitude de possibilités d'investissement pour les petits épargnants. De fait, les marchés financiers peuvent être une solution pour les consommateurs souhaitant investir. Avec la baisse des retraites de l'État conjuguée à la hausse de l'espérance de vie, les consommateurs ont besoin de penser à leur épargne. Toutefois, la facilitation de l'accès des marchés européens des capitaux au consommateur doit aller de pair avec la garantie qu'on ne leur vend pas de mauvais produits alors qu'ils investissent leurs économies.

État d'avancement de la procédure législative

La **Commission européenne** a publié un plan d'action UMC le 30 septembre 2015. Malheureusement, alors qu'elle reconnaît qu'une confiance insuffisante constitue un frein majeur aux opérations des petits épargnants sur les marchés financiers, la Commission n'a pas fait montre d'une grande ambition pour s'attaquer à cet obstacle à court terme.

Le livre vert sur les services financiers de détail présenté par la Commission fin 2015 constitue un appel à la réflexion sur les moyens de renforcer le choix, la concurrence et l'offre transfrontalière de produits financiers de détail. Il couvre également la question de l'investissement de détail.

Recommandations pour la Présidence

Nous exhortons la Présidence néerlandaise à veiller à ce que les discussions qui ont lieu au Conseil européen se concentrent précisément sur les moyens d'améliorer la confiance de l'investisseur de détail, avant de pousser les citoyens à investir sur les marchés financiers.

Ce dont nous avons besoin pour réussir

- Il faut améliorer et harmoniser les règles de protection de l'investisseur pour tous les produits d'investissement et d'épargne, dont les produits de pension, les actions et les fonds. Les consommateurs méritent le même niveau de protection, quel que soit le type de produit financier dont ils font l'acquisition.
- Il faut renforcer l'efficacité de la surveillance et de la mise en œuvre par les autorités nationales et européennes dans le marché financier de détail. Il faut promouvoir la conception et la distribution de produits d'investissement simples et standardisés.
- Les consommateurs ont besoin de conseils financiers indépendants sans versement de commission.

Sources complémentaires

BEUC letter: Bringing financial services back to the people they serve – [BEUC-X-2015-070](#)

BEUC response to the Green Paper - Building a Capital Markets Union – [BEUC-X-2015-046](#)

Pour de plus amples informations: financialservices@beuc.eu



Alimentation

1

Sécurité sanitaire des aliments: résistance aux antibiotiques

Pourquoi cela compte pour les consommateurs

La résistance aux antibiotiques constitue une menace majeure pour la santé publique. Elle est causée par l'utilisation inadéquate des antibiotiques tant en médecine humaine que vétérinaire. Sans antibiotiques, des infections communes pourraient devenir de nouveau mortelles et des interventions complexes, comme en chirurgie ou en chimiothérapie, deviendraient de plus en plus dangereuses.

Nous avons besoin d'antibiotiques efficaces. Dans cet objectif, il est primordial de les utiliser de manière responsable. Les questions d'utilisation inadéquate ou de surdoses dans l'élevage doivent être abordées, notamment car les antibiotiques sont souvent administrés à des animaux en bonne santé. Il est alarmant de voir que les membres du BEUC ont trouvé une forte prévalence de bactéries résistantes aux antibiotiques dans les produits carnés crus. Mais l'alimentation n'est qu'une voie parmi d'autres : la résistance aux antibiotiques s'étend en empruntant de nombreuses routes, étant donné que les bactéries sont véhiculées par l'air, l'eau et le sol.

État d'avancement de la procédure législative

En septembre 2014, la **Commission européenne** a publié deux propositions législatives traitant de la résistance aux antibiotiques : l'une porte sur les médicaments vétérinaires, l'autre, sur les aliments médicamenteux. La publication de ces deux textes s'inscrit dans le plan d'action européen contre la résistance aux antimicrobiens lancé en 2011. Si le premier objectif de cette révision est bien d'augmenter la disponibilité de produits vétérinaires et de réduire les charges administratives, elle vise également à évaluer les possibilités de l'UE de mieux répondre à la résistance antimicrobienne.

La commission ENVI (environnement, santé publique et sécurité sanitaire des aliments) du **Parlement européen** est responsable de la proposition sur les médicaments vétérinaires, tandis que la commission AGRI (agriculture) est chargée de la proposition sur les aliments médicamenteux. Les deux rapports doivent être votés au niveau de la commission parlementaire en février 2016. En 2012, le Parlement européen avait déjà adopté un rapport d'initiative sur la résistance aux antimicrobiens, exhortant les institutions de l'UE à présenter des propositions ambitieuses, avant d'appeler à l'abandon progressif du recours aux antibiotiques à titre préventif dans l'élevage.

Recommandations pour la Présidence

Nous engageons la Présidence néerlandaise à placer le sujet de la résistance aux antibiotiques et le réexamen des propositions sur les médicaments vétérinaires et les aliments médicamenteux parmi les priorités du Conseil afin de trouver rapidement un accord. La santé publique et la sécurité des consommateurs doivent toujours avoir la priorité sur les intérêts économiques et les questions commerciales.

Ce dont nous avons besoin pour réussir

- Dans la mesure où la résistance aux antibiotiques ne connaît pas de frontière, nous avons besoin de règles strictes dans l'ensemble de l'UE pour n'en administrer qu'aux animaux malades et limiter au maximum l'utilisation, dans l'élevage, des antibiotiques dont nous avons foncièrement besoin pour traiter les humains. Les mesures nationales ne suffisent pas pour résoudre cette question mondiale, dans la mesure où les bactéries peuvent être véhiculées par des animaux vivants et des produits carnés échangés sur le territoire de l'UE, ainsi que par contact direct entre les animaux et les hommes. Nous voulons que tous les consommateurs européens soient rassurés sur le fait que le recours aux antibiotiques dans l'élevage est strictement réglementé.
- Les propositions de la Commission européenne sont insatisfaisantes, car elles n'interdisent pas la prophylaxie : méthode consistant à administrer des antibiotiques aux animaux en bonne santé. Le rapporteur du Parlement européen et les députés de tous groupes politiques ont déposé des amendements pour modifier le texte de la Commission en interdisant le recours à la prophylaxie, à l'exception de quelques cas, notamment en lien avec la chirurgie. Le BEUC apporte tout son soutien à cette démarche.
- Les propositions de la Commission européenne exigent de restreindre, dans le secteur vétérinaire, l'utilisation des antibiotiques qui revêtent une importance critique pour traiter les humains. Il s'agit d'un pas dans la bonne direction. Nous encourageons donc la Présidence néerlandaise à travailler avec le Parlement européen et le Conseil afin d'approuver cette exigence.
- Les propositions de la Commission européenne mentionnent également la mise en place d'une base de données relative à la consommation d'antibiotiques dans la production animale pour contrôler leur utilisation. Elle viendrait s'ajouter à la base de données existante sur les ventes d'antibiotiques dans le secteur vétérinaire. La collecte de ce genre de données est primordiale pour aider les États membres à justifier les cas de recours inopportun aux antibiotiques dans l'élevage. La déclaration des données de consommation doit être obligatoire et doit inclure des informations sur le type de traitement et les voies d'administration choisies. Parallèlement à cela, il est essentiel que les nouvelles dispositions européennes n'empêchent pas les États membres d'adopter des règles plus strictes en la matière et ne viennent pas menacer des mesures de protection au niveau national.

Sources complémentaires

Position Paper: Antibiotic use in livestock: Time to act – [BEUC-X-2014-043](#)

Position paper: European Commission's proposals to tackle antibiotic resistance in veterinary medicines and medicated feed laws – [BEUC-X-2015-052](#)

2

Contrôles officiels pour le respect de l'applications de la législation sur les denrées alimentaires et les aliments pour animaux

Pourquoi cela compte pour les consommateurs

Les contrôles officiels garantissent que les aliments achetés par les consommateurs sont sains et sans danger. Seuls des contrôles indépendants bénéficiant de financements suffisants peuvent garantir le respect des normes les plus strictes possible. Étant donné que la fraude alimentaire est en progression, il est également essentiel de veiller à ce que la question des denrées falsifiées soit couverte par les nouvelles dispositions. Des sanctions sévères doivent être mises en place pour prévenir, dissuader et punir les contrevenants qui engagent la santé des consommateurs et portent atteinte à la confiance que ces derniers placent dans la chaîne alimentaire.

État d'avancement de la procédure législative

En mai 2013, la **Commission européenne** a publié sa proposition de règlement concernant les contrôles officiels du respect de la législation sur les denrées alimentaires et les aliments pour animaux, qui définit les règles à suivre par les États membres pour réaliser ces contrôles. La Commission a proposé un financement plus pérenne de ces derniers à l'aide de redevances obligatoires pour toutes les entreprises – à l'exception des microentreprises. Jusqu'à présent, seuls certains maillons de la chaîne étaient soumis à des redevances. La Commission européenne a également proposé des sanctions minimales pour les fraudeurs.

L'avis rendu en première lecture par le **Parlement européen** en avril 2014 suggérait de recourir à des contrôles inopinés plus nombreux et à des sanctions plus dures pour les contrevenants, mais aussi de faire plusieurs références à la fraude alimentaire, ainsi qu'aux attentes des consommateurs concernant la nature, la qualité et la composition des aliments. Toutefois, les députés européens n'ont pas soutenu la proposition de la Commission de mettre en place des redevances obligatoires. Au lieu de cela, ils ont offert plus de souplesse aux États membres qui peuvent ainsi choisir de financer leurs contrôles soit par des redevances, soit par des taxes. Autre ajout décevant, la liste des entités exonérées de financement des contrôles s'allonge et inclut désormais les petites et moyennes entreprises (alors que seules les microentreprises devaient être concernées), sachant que les PME comptent pour 90 % des entreprises de l'alimentation dans l'UE.

Le **Conseil** a adopté son approche générale en octobre 2015 et mandaté la Présidence d'engager des discussions tripartites avec la Commission et le Parlement européen. Les négociations ont débuté sous la Présidence luxembourgeoise et doivent se poursuivre sous la Présidence néerlandaise.

Recommandations pour la Présidence

Nous demandons à la Présidence néerlandaise de faire tout son possible pour accélérer les négociations tripartites informelles afin de trouver un accord prenant pleinement la mesure des préoccupations des consommateurs. Parmi les domaines dans lesquels les consommateurs s'attendent à observer une modernisation du système de contrôles officiels figurent notamment l'indépendance des inspections, le financement des contrôles et la transparence de leurs résultats, mais aussi la lutte contre la fraude.

Ce dont nous avons besoin pour réussir

- Il est crucial de garantir l'impartialité, la qualité et la cohérence des contrôles, ainsi que de l'indépendance des autorités responsables. Le Parlement européen a souligné l'importance de l'indépendance et du bon financement des contrôles. Nous exhortons donc le Conseil à prendre ces considérations en compte. En ce qui concerne la proposition du Conseil d'autoriser le personnel des abattoirs de viande bovine à réaliser certaines tâches de prélèvement et de test, de solides garanties doivent être en place pour avoir la certitude d'une part que le personnel ne reçoit ses instructions que directement des vétérinaires et des inspecteurs officiels, et d'autre part qu'il ne puisse choisir librement les carcasses à prélever. Il est également essentiel de trouver un accord sur le financement des contrôles afin que les États membres soient sûrs de disposer des ressources adéquates pour mener les contrôles.
- Un accord sur les sanctions à infliger aux fraudeurs est absolument nécessaire. La formulation du Conseil, selon laquelle les sanctions financières doivent tenir compte des bénéfices économiques que l'opérateur espérait retirer de la fraude, est trop vague pour être persuasive. Il faut à tout le moins prendre en compte la proposition du Parlement européen qui considère que les sanctions doivent s'élever au double des profits censés être générés par les activités frauduleuses. Une plus grande transparence est également nécessaire. En effet, les États membres doivent être encouragés à publier les résultats des contrôles et à afficher les notes des différents opérateurs.
- Il est nécessaire que les contrôles officiels et la fraude alimentaire restent prioritaires pour l'UE. Ces deux questions doivent être traitées conjointement. En outre, le règlement relatif aux contrôles officiels doit prendre en compte le risque de pratiques frauduleuses et faire de la prévention de la fraude alimentaire une priorité. Nous appelons à l'adoption d'une approche cohérente et conjointe de la fraude alimentaire. Nous encourageons la Présidence néerlandaise à demander à la Commission européenne de publier rapidement l'étude qu'elle a commandée pour savoir si la législation européenne actuelle permet de lutter efficacement contre la fraude.

Sources complémentaires

Position paper: EU proposal for a review of Official Controls - [BEUC-X-2013-050](#)

3

Clonage animal aux fins de production alimentaire

Pourquoi cela compte pour les consommateurs

Une large majorité de consommateurs européens désapprouve l'utilisation du clonage aux fins de production alimentaire, comme le rapportent deux enquêtes Eurobaromètre (2008 et 2010). La plupart d'entre eux ont indiqué qu'il était improbable qu'ils achètent de la viande ou du lait issus d'animaux clonés (sans tenir compte de l'aspect sanitaire de leur consommation), tandis que 83 % disent vouloir une mention sur l'étiquette indiquant que l'aliment est réalisé à partir de descendants d'animaux clonés, si ce genre d'aliments doit être autorisé dans l'Union.

État d'avancement de la procédure législative

En décembre 2013, la **Commission européenne** a publié deux propositions législatives portant sur l'utilisation du clonage aux fins de production alimentaire et la vente d'aliments réalisés à partir de clones sur le marché européen (parallèlement à une troisième proposition de règlement sur les nouveaux aliments, dont le clonage est désormais explicitement exclu du champ d'application). Si la Commission interdit le clonage d'animaux aux fins d'approvisionnement alimentaire dans l'UE, les propositions n'abordent pas le sujet critique des aliments issus de la progéniture directe et de la descendance d'animaux clonés, alors qu'ils risquent fortement de finir dans les assiettes des consommateurs. En septembre 2015, le **Parlement européen** a voté en première lecture l'interdiction, d'une part, d'utiliser le clonage aux fins d'approvisionnement alimentaire dans l'UE et d'autre part, d'importer des animaux clonés ou leurs descendants, ou encore leurs produits germinaux, ou même de la nourriture issus de ces animaux.

Recommandations pour la Présidence

Nous engageons la Présidence néerlandaise à faire avancer les discussions au Conseil sur la législation en matière de clonage et d'œuvrer à l'amélioration des propositions de la Commission européenne dans la mesure où elles ne répondent pas aux attentes des consommateurs. L'accord trouvé récemment sur le règlement actualisé relatif aux nouveaux aliments comportera des mesures transitoires pour veiller à ce que les produits alimentaires issus de clones ne finissent pas dans un vide juridique dans l'attente d'un accord sur les propositions relatives au clonage. Toutefois, les produits alimentaires issus des descendants de clones resteront libres de toute réglementation, laissant les consommateurs dans le flou total, à savoir si la viande dans leur assiette vient ou non de la progéniture d'un clone.

Ce dont nous avons besoin pour réussir

- Les consommateurs de l'Union doivent être en mesure d'effectuer des choix éclairés au moment d'acheter ou de consommer des aliments réalisés à partir de la progéniture directe ou de la descendance d'animaux clonés. Il faut mettre en place un système obligatoire de traçabilité complète des clones et de leur matériel reproductif, de leur progéniture directe et de leurs descendants, accompagné de règles pour l'étiquetage des aliments dont ces animaux intègrent la composition.
- À tout le moins, nous demandons la réintroduction du paquet de mesures sur lequel le Conseil et le Parlement européen se sont entendus en 2011, dont celles concernant la traçabilité du matériel reproductif de clones, de leurs descendants vivants et des aliments réalisés à partir de ces animaux, ainsi que celles portant sur l'obligation d'étiquetage de la viande fraîche provenant de la progéniture de bétail cloné.
- Les négociations commerciales en cours ne doivent pas être un obstacle à l'adoption d'une législation européenne sur le clonage répondant aux demandes de transparence des consommateurs sur le mode de production de leurs aliments.

Sources complémentaires

Position paper: EU consumers have little appetite for cloning - [BEUC-X-2014-076](#)

Factsheet on food from cloning animal – [BEUC-X-2014-094](#)

Pour de plus amples informations: food@beuc.eu



Durabilité

1

Étiquetage énergétique

Pourquoi cela compte pour les consommateurs

Une directive européenne de 1992 exige des distributeurs de fournir des informations relatives à l'efficacité énergétique des appareils ménagers. Cet étiquetage énergétique européen permet aux consommateurs d'opter pour les produits les plus efficaces, contribuant ainsi à diminuer aussi bien leurs factures d'énergie que les émissions de CO₂.

Initialement, le système notait la performance énergétique des appareils selon une échelle allant de A à G, la classe A regroupant les produits les plus efficaces. Des recherches ont montré que la clarté et la sincérité de ce modèle l'ont rendu très populaire auprès des consommateurs. Il a provoqué une rapide transformation du marché, les fabricants s'empressant de fournir aux consommateurs des produits parmi les mieux notés. L'étiquetage a donc rempli son objectif d'inciter à la fois les consommateurs et les distributeurs à adopter des appareils plus efficaces.

Au fil des années, de nombreux produits ont atteint et même dépassé les critères de la classe A initiale, si bien que l'UE a décidé d'ajouter les notes A+ pour reconnaître les améliorations des produits en termes de performance énergétique. Trois nouvelles catégories ont été ajoutées au-dessus de la classe énergétique A : A+, A++ et A+++.

Toutefois, des recherches montrent que la disparition du message simple qui était « achetez A » a eu pour conséquence une motivation moindre des consommateurs pour acheter des appareils plus efficaces encore.

État d'avancement de la procédure législative

Dans le cadre de stratégie pour l'Union de l'énergie, la **Commission européenne** a proposé, en juillet 2015, une révision de la directive européenne sur l'étiquetage énergétique qui prévoit de revenir à une échelle fermée allant de A à G.

L'orientation générale du Conseil a été adoptée en novembre 2015, mais la commission du **Parlement européen** (industrie, recherche et énergie) ne devrait pas voter la proposition avant mai 2016.

Recommandations pour la Présidence

Nous exhortons la Présidence néerlandaise à veiller à ce que les participants montrent de l'ambition pour le réexamen de la directive européenne sur l'étiquetage énergétique, spécialement lors du processus de codécision. Nous espérons que les négociations avec le Parlement européen commenceront au plus vite.

Ce dont nous avons besoin pour réussir

- Il faut un étiquetage énergétique européen basé sur le modèle simple et reconnu d'une échelle fermée allant de A à G.
- Il faut redéfinir les critères des classes énergétiques sur la base des progrès technologiques. Le texte juridique révisé doit absolument établir une série de règles indiquant précisément le calendrier et les modalités de cette redéfinition.
- Les échelles de l'étiquetage énergétique doivent être rapidement revues et adaptées au modèle A-G en suivant l'adoption du cadre législatif révisé. L'orientation générale du Conseil est problématique dans la mesure où si l'ajustement prend du retard, la confusion dans laquelle se trouve le consommateur se prolongera et les avantages attendus seront décalés d'autant.
- Il faut développer une base de données répertoriant les produits aux fins d'information du consommateur, d'élaboration de politiques et de surveillance des marchés.
- Il faut absolument changer l'effet des mesures d'étiquetage qui met en avant les appareils de grande capacité. En effet, dans certains groupes de produits comme les machines à laver, le schéma actuel permet aux appareils de grande capacité de tomber facilement dans les meilleures classes d'efficacité énergétique. Ces appareils, quoique efficaces pour leur taille, peuvent consommer plus d'énergie que d'autres plus petits qui conviendraient peut-être mieux aux besoins plus modestes de certains consommateurs. Nous voyons dans la révision en cours du schéma actuel l'occasion de remédier à ce phénomène.
- La refonte de l'étiquetage énergétique de l'UE offre une chance de réfléchir à l'opportunité de fournir aux consommateurs des informations sur la longévité estimée des appareils grâce à l'étiquetage énergétique européen. Dès lors, la révision doit faire explicitement référence à la possibilité de fournir des informations relatives à la durabilité sur l'étiquette à titre de mention supplémentaire.

Sources complémentaires

BEUC position: Simplifying the EU Energy Label – Restoring the successful and well-understood closed A to G scheme – **BEUC-X-2015-065**

2

Tests des voitures de tourisme

Pourquoi cela compte pour les consommateurs

Bien avant que n'éclate le scandale des émissions et de la consommation des véhicules Volkswagen, des problèmes majeurs avaient été identifiés en ce qui concerne les tests d'émission de polluants atmosphériques et de l'empreinte carbone des voitures de tourisme. Les consommateurs sont trompés par essence, à la fois exposés à l'augmentation des risques sanitaires et victimes de dépenses de carburant supérieures dues aux émissions cachées.

État d'avancement de la procédure législative

Début 2016, la **Commission** fera des propositions pour un nouveau protocole de test international des véhicules légers testés en conditions de laboratoire (Worldwide harmonized Light vehicles Test Protocol, WLTP) et pour pointer les changements à réaliser sur les objectifs des constructeurs automobiles en matière de consommation de carburant et d'émissions de CO₂. Le Conseil et le Parlement devront finalement soit accepter, soit rejeter ces actes délégués liés au WLTP. La Commission présentera également, selon toute attente, une proposition législative pour réformer l'actuel cadre d'homologation communautaire des véhicules à moteur. Elle doit inclure des mesures visant à renforcer la surveillance du processus d'homologation au niveau des États membres.

Recommandations pour la Présidence

Le nouveau protocole de test pour la consommation de carburant et les émissions de CO₂ des voitures de tourisme connaît de sérieux retards, mais le besoin est urgent. Nous recommandons que la Présidence néerlandaise veille à ce que le protocole soit mis en œuvre au plus tard en septembre 2017 et que les nouveaux objectifs de consommation de carburant et d'émissions de CO₂ pour les voitures de tourisme soient modifiés et renforcés. En outre, la proposition de directive d'homologation requiert des garanties en faveur du maintien d'une surveillance européenne indépendante des tests de véhicules.

Ce dont nous avons besoin pour réussir

- Le WLTP doit être adopté d'urgence dans le droit de l'UE pour être opérationnel dès 2017 afin que les consommateurs disposent d'informations plus réalistes sur la consommation de carburant.
- La Commission doit étendre la pratique de test sur route au-delà des émissions de polluants atmosphériques pour inclure la consommation de carburant et les émissions de CO₂ des véhicules.
- L'UE requiert la création d'une autorité d'homologation pour garantir une meilleure homogénéité des normes et procédures de tests sur son territoire.
- Les contrôles de conformité doivent être menés par des autorités nationales sur les véhicules de série à la fois avant et après leur mise en circulation. Si les résultats des tests devaient différer significativement des véhicules d'homologation, les constructeurs devraient alors revoir leurs allégations en fonction.
- Les objectifs d'émissions de CO₂ de 2021 concernant les voitures de tourisme doivent être modifiés pour représenter les résultats des tests WLTP. Ce processus ne doit pas diluer l'objectif de 62 g/km ou repousser la date de mise en œuvre du WLTP.
- Pour les pays qui axent déjà la taxation des voitures sur leurs émissions, les niveaux de taxe doivent être adaptés dès l'application du WLTP.

Sources complémentaires

BEUC position paper on fuel consumption testing – **BEUC-X-2015-016**

Factsheet : Car Fuel Consumption Testing – **BEUC-X-2015-042**

Pour de plus amples informations: sustainability@beuc.eu



Politique commerciale

1

Partenariat transatlantique de commerce et d'investissement (TTIP)

Pourquoi cela compte pour les consommateurs

L'objectif du Partenariat transatlantique de commerce et d'investissement (TTIP) entre l'UE et les États-Unis est de stimuler la croissance et de créer de l'emploi en levant les barrières tarifaires et non tarifaires, facilitant ainsi le commerce des biens et services, tout en augmentant les flux d'investissements.

L'intensification des échanges avec le marché des États-Unis pourrait certes générer de nombreux avantages pour les consommateurs européens. Toutefois, des différences entre les cadres juridiques de l'Union et des États-Unis dans des domaines aussi divers que les denrées alimentaires, les substances chimiques et la protection des données personnelles ont soulevé de nombreuses inquiétudes dans la mesure où la levée partielle de barrières tarifaires pourrait porter préjudice aux consommateurs européens.

État d'avancement de la procédure législative

En juin 2013, le Conseil de l'Union européenne a mandaté la **Commission européenne** pour engager formellement les négociations commerciales avec les États-Unis. Depuis lors, onze sessions de négociations ont eu lieu entre les parties. En 2014, la Commission a également mis sur pied un groupe consultatif pour faciliter le dialogue avec les organisations de la société civile.

Le **Parlement européen** a adopté une résolution en juillet 2015, qui exhorte les négociateurs européens à trouver un accord équilibré pour les citoyens de l'Union, respectant leurs intérêts et leurs valeurs.

Recommandations pour la Présidence

Les négociations doivent se tenir en consultation avec le Comité de la politique commerciale du Conseil de l'Union européenne (art. 207(3) TFUE). Les États membres ont le pouvoir d'intervenir tout au long du processus et en particulier sur le résultat final. Nous appelons la Présidence néerlandaise à veiller à améliorer en permanence la transparence du processus de négociations et à préserver les normes européennes en ce qui concerne la consommation, la santé, l'environnement, l'emploi et la sécurité.

Ce dont nous avons besoin pour réussir

- Un plus grand effort d'ouverture et de responsabilité à l'égard du public est nécessaire. Nous saluons les efforts du Conseil et de la Commission européenne visant à améliorer la transparence ; il faudrait aller encore plus loin en autorisant l'accès aux textes de négociation consolidés.
- Alors que les investissements méritent une protection adéquate, le mécanisme de règlement des différends entre investisseurs et États (ISDS) s'est avéré être un système foncièrement vicié. Dans un contexte de défiance publique due à des accords commerciaux négociés en secret, il faut saluer l'intention de la Commission de répondre aux inquiétudes tout à fait légitimes par sa proposition de système juridictionnel des investissements (ICS). Toutefois, la proposition ne permet pas de traiter les lacunes essentielles de l'ISDS et ne parviendra donc pas à convaincre les consommateurs qu'il s'agit de la bonne direction à prendre. Le droit à régler n'est pas protégé correctement ; le conflit d'intérêts n'a pas été résolu ; et le coût et l'impact de la création de l'ICS n'ont pas été évalués. En outre, il reste toujours à prouver la nécessité de disposer d'un système judiciaire parallèle qui se placerait entre les deux systèmes juridiques les plus développés au monde. Les niveaux de protection existants dans l'UE et aux États-Unis suffisent à garantir une certaine sécurité juridique aux investisseurs.
- Les négociateurs européens essaient de mettre en place un mécanisme de coopération règlementaire dans le cadre du TTIP. L'objectif d'un tel système serait d'établir un dialogue entre les autorités règlementaires afin d'éviter les doublons (par exemple concernant les inspections d'usine). Bien que cet aspect puisse bénéficier aux consommateurs, nous sommes inquiets qu'il ne soit pas au centre de la proposition de négociation de l'UE. Nous sommes favorables à la coopération entre les autorités règlementaires, mais pas sur les réglementations elles-mêmes. Le dialogue entre ces autorités doit être volontaire, sans obligation d'échanger les projets de propositions législatives.
- La Commission européenne et les États membres doivent viser un accord ambitieux garantissant la protection du consommateur, de l'environnement, de l'emploi, des normes d'hygiène et de sécurité, mais aussi refuser tout compromis entraînant la révision à la baisse de telles normes ou la mise en place d'obstacles à leur future amélioration. Pour ce faire, des règles spécifiques doivent être incluses dans l'accord. Nous demandons aux États membres de l'UE et au Parlement européen de surveiller de près l'avancée des négociations afin d'être en mesure de contester en temps utile toute disposition de l'accord qui se traduirait par des normes européennes susceptibles de nuire au consommateur.

Sources complémentaires

Position paper on TTIP - [BEUC-X-2014-031](#)

Infographic on regulatory cooperation – [BEUC-X-2015-035](#)

Position paper on Food & TTIP - [BEUC-X-2014-030](#)

Position paper on Transparency & Engagement in the TTIP negotiations - [BEUC-X-2014-080](#)

Factsheet on Investor-State Dispute Settlement - [BEUC-X-2014-045](#)

Factsheet on Food and TTIP - [BEUC-X-2014-057](#)

BEUC Response to the EC public consultation on ISDS and investment protection – [BEUC-X-2014-050](#)

BEUC position on the Future Trade and Investment Strategy – [BEUC-X-2015-060](#)

Position paper on optimising regulatory coherence in TTIP: need to focus on regulators, not regulations – [BEUC-X-2015-107](#)

2

Accord sur le commerce des services (TISA)

Pourquoi cela compte pour les consommateurs

L'objectif de l'accord sur le commerce des services (ACS), actuellement négocié entre l'UE et 23 membres de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), consiste à faciliter davantage les échanges de services. Cet accord multilatéral pourrait bénéficier aux consommateurs à condition qu'il soit correctement conçu et axé sur le consommateur, mais aussi qu'il améliore l'accord général sur le commerce des services en l'adaptant aux besoins commerciaux actuels d'intérêt public.

Toutefois, certaines dispositions des textes en négociation qui ont été divulguées suscitent notre inquiétude dans la mesure où elles risquent à l'avenir de limiter le droit à réglementer de l'UE et de ses membres. Nous sommes également inquiets du manque de transparence des négociations, ce qui est inacceptable à notre époque pour un accord commercial. En outre, nous ne parvenons pas à percevoir la volonté de quiconque d'obtenir des avantages concrets pour les consommateurs (à part de façon indirecte : prix plus bas, plus de choix et stimulation de l'innovation).

État d'avancement de la procédure législative

En mars 2013, le Conseil de l'Union européenne a mandaté la **Commission européenne** pour engager les négociations commerciales avec les États-Unis. Depuis lors, quatorze sessions de négociations ont eu lieu entre les parties.

Le **Parlement européen** adoptera une résolution au début de l'année 2016 pour fournir des recommandations aux négociateurs européens. Elle viendra actualiser la première résolution datant de 2013.

Recommandations pour la Présidence

Comme dans le cas du TTIP, les négociations TISA doivent se tenir en consultation avec le Comité de la politique commerciale du Conseil de l'Union européenne (art. 207(3) TFUE). Les États membres ont le pouvoir d'intervenir tout au long du processus et en particulier sur le résultat final. Nous appelons la Présidence néerlandaise à veiller à ce que le TISA soit négocié dans le même souci de transparence que le TTIP. À ce jour, seul le mandat TISA et trois textes de négociation ont été publiés. C'est insuffisant pour assurer un débat éclairé.

Ce dont nous avons besoin pour réussir

- Les négociations TISA doivent faire preuve de plus d'ouverture et de responsabilité à l'égard du public. La Commission doit publier tous les textes en négociation, dont les textes consolidés, les positions et les fiches. Cela est tout à fait essentiel compte tenu du rythme soutenu des négociations.
- Les négociateurs de l'UE doivent chercher à apporter de vrais avantages aux consommateurs, tels qu'un marché des télécommunications qui leur est favorable, une diminution des pratiques de géoblocage et la promotion des règles européennes de protection des données. Mais surtout, la hausse des échanges de services entre les pays signataires du TISA entraînera une augmentation du nombre de différends entre consommateurs et prestataires de service. Les négociateurs doivent donc garantir un accès facile aux mécanismes de règlement des conflits et à d'autres solutions efficaces. Les droits des consommateurs européens ne pourront disposer automatiquement des garanties nécessaires en matière de commerce de services transfrontaliers que si les dispositions nécessaires figurent dans le texte de l'accord.
- Au-delà de la préservation des droits des consommateurs, l'accord TISA doit garantir les droits à régler de ses parties signataires à l'avenir. En fait, ces futurs niveaux de protection doivent être garantis afin que les consommateurs apportent leur soutien à cet accord. Dès lors, il doit constituer une amélioration de l'AGCS en l'adaptant aux nouveaux besoins commerciaux d'intérêt public et en incluant de solides mesures de sauvegarde, notamment sur la protection des données.

Sources complémentaires

BEUC position in the Trade in Services Agreement - [BEUC-X-2015-095](#)

Pour de plus amples informations: trade@beuc.eu



Energie

1

Vers une Union de l'énergie résiliente, axée sur le consommateur

Pourquoi cela compte pour les consommateurs

Les marchés de l'énergie sont en mutation. Le modèle actuel, obsolète, est en train d'être remplacé par un marché décentralisé avec une approche ascendante de la production connectée au réseau et axée sur les énergies renouvelables. Les marchés nationaux s'ouvrent et deviennent plus intégrés, spécialement au niveau de la vente en gros. Les échanges d'énergies se créent, tandis que de nouveaux connecteurs sont en construction. Le BEUC soutient la vision de la Commission européenne pour une Union de l'énergie, mais nous avons la conviction qu'une Union de l'énergie vraiment axée sur les consommateurs doit aussi représenter une nouvelle ère pour ces derniers et qu'elle nécessitera donc un changement de paradigme. Des politiques de consommation intelligentes, durables et inclusives doivent faire partie intégrante de la démarche de l'UE. De plus, les consommateurs doivent avoir la garantie qu'ils bénéficieront de cette transition énergétique.

État d'avancement de la procédure législative

Après avoir publié en février 2015 son cadre stratégique pour une Union de l'énergie résiliente, doté d'une politique clairvoyante en matière de changement climatique, la **Commission européenne** a récemment lancé ce qu'elle a appelé son « paquet d'été ». Il s'agit d'un pas de plus vers la mise en œuvre de la stratégie pour l'Union de l'énergie. Ce paquet propose une « Nouvelle Donne » aux consommateurs d'énergie et une révision du système d'étiquetage énergétique. Autre conséquence, le paquet a lancé le débat sur un nouveau concept du marché de l'énergie. Le BEUC salue cette approche et encourage la Commission européenne à fournir des garanties en faveur d'une production d'énergie sûre, de produits plus efficaces et d'un marché plus performant.

En outre, à la suite de son rapport « Vers une Union européenne de l'énergie », le **Parlement européen** a intensifié son travail sur un nouveau concept du marché de l'énergie, ainsi que sur une Nouvelle Donne pour les consommateurs.

Recommandations pour la Présidence

Nous espérons que, lors de la rédaction de ses directives politiques sur le concept du futur marché de l'énergie, la Présidence néerlandaise se concentrera sur la création d'une Union de l'énergie tournée vers les consommateurs et des marchés de l'énergie faciles à gérer. Ces marchés doivent se caractériser par des prix transparents, des choix durables, une plus grande maîtrise de la consommation d'énergie et des factures, ainsi que par un accès équitable pour tous les consommateurs désirant investir dans l'autoproduction d'énergies renouvelables. Les propositions législatives à venir dans le cadre de l'Union de l'énergie doivent améliorer la qualité de vie des consommateurs, étendre leurs droits et leur protection, faire progresser la transparence et aider les citoyens à réaliser un gain de performance énergétique.

Ce dont nous avons besoin pour réussir

- Le marché intérieur de l'énergie doit être réalisé pour que les consommateurs puissent récolter les fruits de marchés de l'énergie véritablement concurrentiels, favorables aux consommateurs et offrant un vrai choix. Il est urgent et indispensable de complètement revoir la législation européenne en la matière et de la mettre entièrement en œuvre, en particulier le troisième paquet énergie et la directive relative à l'efficacité énergétique, afin de rendre les marchés plus performants pour les consommateurs et de garantir que ces derniers puissent exercer efficacement leurs droits.
- Les propositions législatives qui concrétisent le nouveau concept de marché doivent garantir à tous les consommateurs européens un accès fiable et sûr, mais aussi des énergies renouvelables et des prix abordables. En outre, ce cadre doit apporter la surveillance suffisante pour garantir que les marchés de l'énergie sont transparents, concurrentiels et efficaces.
- Afin de développer la confiance, les consommateurs doivent être capables de participer activement au marché de l'énergie. Il leur faut un accès aux informations sur la consommation et la facturation, ainsi que sur les sources d'énergie. Précises et compréhensibles, elles doivent permettre de comparer facilement les offres et de changer de fournisseur sans difficulté pour bénéficier du meilleur tarif. Il faut installer des protections, spécialement pour les consommateurs en situation vulnérable afin qu'ils puissent s'engager sur le marché.
- Les marchés européens de l'électricité doivent apporter des avantages à la fois pour les consommateurs et les producteurs (consommateurs qui produisent leur propre électricité sur place). Alors que le consommateur peut devenir un acteur actif du marché en distribuant l'électricité qu'il produit, une action politique supplémentaire devient nécessaire, compte tenu du manque de connaissances dans plusieurs domaines essentiels : la technologie la plus adaptée pour différentes sortes de ménages ; l'absence de modèles de rémunération fiables pour l'excédent d'électricité injecté sur le réseau ; et les entraves financières.
- Une plus grande attention doit être accordée au comportement énergétique des foyers, ainsi qu'à leur volonté et leur capacité à être flexibles. Les décideurs politiques et les régulateurs doivent poursuivre l'analyse des effets de la dynamique du marché et des fluctuations de prix sur les consommateurs particuliers en tenant compte des différents types qui existent parmi eux et en identifiant les groupes qui ont peu de chances de bénéficier de tarifs heure pleine-heure creuse.
- Le système de gouvernance de l'Union de l'énergie doit être transparent et basé sur des processus de surveillance robustes visant à la création de marchés de l'énergie favorables au consommateur. Les organisations de consommateurs doivent être reconnues comme des partenaires dans les processus d'élaboration des politiques.

- Le rôle des outils existants en matière de politique de produits (écoconception, étiquetage énergétique européen et écolabel) doit être pris en considération lorsque le projet de création d'une économie circulaire progresse. Les consommateurs doivent comprendre et avoir les moyens de choisir des produits plus efficaces par le biais d'un étiquetage énergétique revu et simplifié, basé sur un programme fermé de A à G.
- Une politique des transports ambitieuse au niveau européen est nécessaire pour améliorer l'efficacité énergétique des véhicules, mais aussi renforcer l'intégration et l'utilisation des différents modes de transport. Il est essentiel que l'UE adopte un nouveau protocole de test pour mesurer la consommation en carburant et les émissions de CO2 des voitures. Celui-ci doit être opérationnel d'ici 2017 afin de fournir des informations transparentes aux consommateurs sur les taux de consommation de carburant en conditions réelles.

Sources complémentaires

Building a consumer-centric Energy Union. BEUC position paper – [BEUC-X-2015-068](#)

BEUC recommendations on a new energy market design. Response to the European Commission's public consultation – [BEUC-X-2015-102](#)

European Energy Regulation: A Bridge to 2025 - BEUC response to ACER Consultation Paper – [BEUC-X-2014-047](#)

The Paris Protocol: Expectations on International Climate Change Policies from an EU Consumer Perspective – [BEUC-X-2015-094](#)

Position paper on consumer rights in the energy sector - [BEUC-X-2013-083](#)

BEUC and CEER Joint Vision for Europe's Energy Customers – [BEUC-X-2013-100](#)

Factsheet Towards Smarter Energy Markets – [BEUC-X-2015-034](#)

Factsheet on Renewable Energy – [BEUC-X-2015-007](#)

Factsheet on Collective Energy Switch – [BEUC-X-2015-087](#)

Pour de plus amples informations: energy@beuc.eu



Santé

1

Dispositifs médicaux

Pourquoi cela compte pour les consommateurs

Des lentilles de contact aux stimulateurs cardiaques en passant par les tests de grossesse – les dispositifs médicaux font partie de la vie quotidienne de nombreux consommateurs, et pour beaucoup d’entre eux, ce vaste ensemble de produits est un facteur considérable de santé et de bien-être. Les scandales récents comme ceux des implants mammaires PIP et des prothèses de hanche métal-métal ont mis en lumière des failles dans le cadre réglementaire actuel et indiquent le besoin urgent de hausser les normes de sécurité afin de restaurer la confiance des consommateurs dans les dispositifs médicaux.

État d’avancement de la procédure législative

En septembre 2012, la **Commission européenne** a présenté ses propositions réexaminant la législation européenne sur les dispositifs médicaux dans un souci de simplification et de renforcement des règles existantes au bénéfice des consommateurs et des professionnels de la santé. Le paquet comporte des règlements relatifs aux dispositifs médicaux et aux dispositifs de diagnostic in vitro, ainsi qu’une communication sur les dispositifs médicaux sûrs, efficaces et innovants.

Les propositions de la Commission introduisent plusieurs améliorations au cadre réglementaire actuel, en particulier sur le plan de la surveillance après mise sur le marché, mais elles ne permettent pas d’assurer que les dispositifs médicaux sont soigneusement évalués avant d’être mis sur le marché.

Les amendements votés par le **Parlement européen** en séance plénière en avril 2014 ont introduit des améliorations significatives aux propositions de la Commission, notamment en ce qui concerne l’information des consommateurs, la surveillance du marché, l’éthique et la transparence.

Recommandations pour la Présidence

À la suite de l’accord partiel trouvé par le Conseil en juin 2015, nous exhortons la Présidence néerlandaise à faire le maximum pour renforcer les exigences pour les évaluations avant commercialisation, améliorer plus encore la surveillance après mise sur le marché et veiller à ce que la législation soit adoptée dans les meilleurs délais afin de pallier les failles du système réglementaire actuel et restaurer la confiance des consommateurs.

Ce dont nous avons besoin pour réussir

- Tous les dispositifs médicaux sur le marché doivent avoir un ratio risque/bénéfice positif et se traduire par des progrès thérapeutiques chez les patients.
- La définition de « performance » doit être adaptée pour inclure une évaluation de l'efficacité clinique.
- Les fabricants doivent être tenus de fournir plus de données cliniques de meilleure qualité, mais aussi de mener des essais contrôlés de façon aléatoire lorsque la situation le permet afin de démontrer la sûreté et l'efficacité d'un dispositif médical avant sa mise sur le marché. Un nouveau comité au sein de l'Agence européenne des médicaments (EMA) chargée des nouveaux dispositifs médicaux doit réaliser une évaluation avant commercialisation centralisée pour un nombre limité de dispositifs à risque élevé. Le fonctionnement des organismes notifiés chargés de la promotion de la spécialisation et de l'excellence doit être amélioré, comme recommandé par le Parlement européen.
- Une démarche cohérente et basée sur le risque doit être appliquée afin de classer tous les dispositifs. Il faut mettre en place un groupe d'experts multidisciplinaire capable de prendre des décisions exécutoires pour une classification des produits dits « frontière » (par exemple compléments alimentaires, médicaments, préparations à base de plantes) sur le territoire de l'UE. Les consommateurs doivent recevoir, pour tous les dispositifs, des informations de grande qualité, compréhensibles et exhaustives, incluant des résultats de tests d'utilisateurs. L'implication profonde des consommateurs dans la surveillance du marché doit être garantie. Les autorités compétentes doivent disposer des ressources adéquates pour vérifier la bonne application du droit.

Sources complémentaires

Position paper on medical devices – **BEUC-X-2013-031**

Position paper on the revision of the EU legislation on medical devices – **BEUC-X-2012-058**

Factsheet on medical devices - **BEUC-X-2015-045**

Pour de plus amples informations: health@beuc.eu



Sécurité

1

Révision de la directive relative à la sécurité générale des produits

Pourquoi cela compte pour les consommateurs

Il n'est rare de trouver sur le marché européen des produits de consommation dangereux qui doivent faire l'objet d'un rappel, certains d'entre eux arborant pourtant le marquage CE. Ils représentent un risque pour la santé et la sécurité des consommateurs qui pourrait tout à fait être évité. Une actualisation des règles de sécurité actuellement applicables dans l'Union était donc plus qu'attendue pour garantir la tranquillité des consommateurs.

État d'avancement de la procédure législative

En février 2013, la **Commission européenne** a proposé un règlement sur la sécurité des produits de consommation (RSPC) et un autre sur la surveillance du marché (RSM). Ce paquet contient d'importantes innovations pour améliorer la sécurité des produits sur le marché intérieur, telles que des règles pour une traçabilité des produits plus efficace tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

En avril 2014, le **Parlement européen** a adopté un avis en première lecture sur le paquet de mesures des deux propositions, qui intègrent plusieurs éléments positifs tels que la mise en place d'une base de données des incidents et blessures à l'échelle de l'UE, des sanctions et des amendes plus fortes contre les négociants et les producteurs responsables. Les parlementaires ont aussi renforcé le principe de précaution qui garantit le retrait de produits potentiellement dangereux du marché sur la base de l'hypothèse justifiée de la dangerosité d'un produit. Le Parlement européen a toutefois maintenu l'obligation controversée d'un étiquetage obligatoire du pays d'origine.

Recommandations pour la Présidence

Fait inacceptable, les négociations au Conseil des ministres sont au point mort depuis plus de deux ans en raison de divergences d'opinions entre les États membres sur l'étiquetage du pays d'origine des produits, qui n'est ni un sujet lié à la sécurité, ni une priorité pour les consommateurs. Cet aspect pourrait donc être retiré sans danger de la proposition. Malgré la publication au printemps dernier d'une nouvelle étude sur l'impact de l'étiquetage du pays d'origine des produits, les ministres n'ont pas été en mesure de se mettre d'accord sur la manière de progresser. La Présidence néerlandaise aura donc un rôle crucial à jouer pour trouver une solution aboutissant à l'adoption d'un paquet global. Nous l'exhortons à viser, pour les consommateurs européens, le meilleur niveau de protection possible.

Ce dont nous avons besoin pour réussir

- Le BEUC appelle à faire du principe de précaution la pierre d'angle des règlements sur la sécurité des produits de consommation et sur la surveillance du marché. Les décideurs politiques doivent être en mesure d'agir afin de prévenir les dangers même en absence de preuve scientifique absolue. Nous insistons sur le fait qu'en matière de gestion du risque, la décision finale sur ce qui constitue un niveau de risque « acceptable » doit rester une responsabilité politique. Ce principe doit être clairement réintégré dans le règlement.
- Il faut concentrer la révision sur les instruments de traçabilité les plus efficaces, notamment en indiquant, sur les produits ou l'emballage, un numéro de lot, de type ou de série, ainsi que l'adresse complète du fabricant et de l'importateur ; en mettant en œuvre le principe « un vers le haut/un vers le bas », tel qu'il existe avec les aliments ; et en chargeant la Commission d'adopter des exigences de traçabilité supplémentaire dans certains cas lorsque la situation l'exige.
- L'équipement et les machines que les consommateurs utilisent pour leur transport ou leur loisir, par exemple les manèges, doivent être inclus dans le champ d'application du règlement sur la sécurité des produits de consommation (RSPC).
- La législation spécifique à des produits donnés qui traite de questions environnementales telles que le règlement écolabel, la directive écoconception et la directive étiquetage énergétique doit être incluse dans le champ d'application du règlement sur la surveillance du marché (RSM).
- Les secrets d'affaires ne peuvent pas prévaloir sur le besoin d'information immédiate des consommateurs sur les risques sérieux. Les autorités de surveillance du marché ont besoin de mettre en garde les consommateurs de façon adéquate et sans délai, puis de publier toute information pertinente nécessaire à l'identification d'un produit impliqué et des risques courus.
- Les sanctions doivent être proportionnelles à l'infraction, et non à la taille de la société.
- Un système de statistiques d'accidents financé par l'UE et un centre de rapport/gestion des plaintes doivent être créés.
- Les produits attrayants pour les enfants doivent être sans danger pour les enfants qui les utiliseraient ou les toucheraient, quelles que soient les conditions d'utilisation.

Sources complémentaires

BEUC/ANEC Position paper on Market surveillance of products - [BEUC-X-2013-033](#)

BEUC/ANEC Position paper - Consumer Product Safety Regulation - [BEUC-X-2013-034](#)

2

Perturbateurs endocriniens

Pourquoi cela compte pour les consommateurs

Chaque jour, nous sommes en contact avec une immense variété de substances chimiques de synthèse. Nous utilisons des crèmes sur la peau comportant des parabènes, des ordinateurs intégrant des retardateurs de flamme bromés et des ustensiles de cuisine en plastique contenant du bisphénol A (BPA).

Beaucoup de ces substances chimiques présentes dans les produits de consommation sont soupçonnées de provoquer un effet perturbateur sur le système hormonal, en particulier lorsque l'exposition auxdites substances a lieu aux moments cruciaux du développement humain comme pendant la grossesse. L'exposition à une multitude de produits chimiques dans la vie quotidienne est particulièrement préoccupante dans la mesure où le cadre réglementaire de l'UE évalue la sécurité selon une approche produit par produit et néglige dans une large mesure l'« effet de cocktail chimique ». Comme il n'existe, à l'heure actuelle, aucun critère législatif pour définir les « perturbateurs endocriniens » (les produits chimiques qui perturbent le système hormonal), ces substances chimiques ne sont pas réglementées malgré le besoin urgent de limiter leur utilisation.

État d'avancement de la procédure législative

La nouvelle **Commission européenne** a repris les travaux concernant les critères de définition des perturbateurs endocriniens (PE), qui avaient été interrompus pendant environ deux ans en raison de la pression intense exercée par l'industrie. Une méthode de contrôle reposant sur les informations fournies par l'Organisation mondiale de la Santé et le Centre commun de recherche de la Commission européenne (CCR) sera appliquée à plusieurs centaines de substances chimiques, principalement des pesticides et des biocides, ainsi qu'à certains produits chimiques utilisés dans l'industrie et en cosmétique, pour tester la manière dont ils se rapportent à différentes options réglementaires. Par la suite, il sera procédé à une évaluation de l'impact qui sera susceptible de donner lieu à la révision de la législation existante et/ou à une nouvelle proposition de législation.

Le **Parlement européen** a rédigé et adopté un rapport d'initiative sur la protection de la santé publique par rapport aux perturbateurs endocriniens en mars 2013, insistant sur le fait qu'il était nécessaire que la Commission européenne agisse. Dans un débat public en mars 2015, la Cour européenne de justice a commencé ses auditions dans l'affaire de la Suède contre la Commission pour manquement à ses obligations juridiques concernant les PE. Le Parlement européen et le Conseil ont rejoint la Suède dans son action.

Recommandations pour la Présidence

Nous exhortons la Présidence néerlandaise à œuvrer à l'ouverture de discussions poussées qui tiennent compte du rapport du Parlement sur la façon de protéger efficacement les consommateurs de dangereux perturbateurs endocriniens. Ce sujet est également très pertinent pour tous les États membres sur le plan économique, car les maladies qui surviennent à la suite d'une exposition environnementale à des perturbateurs endocriniens grèvent considérablement les budgets qu'ils consacrent à la santé publique.

Ce dont nous avons besoin pour réussir

- Les PE doivent absolument être limités, puis éliminés afin de réduire l'exposition. Si elles existent, des substances de substitution moins nocives doivent être utilisées.
- Il faut rédiger une définition scientifique de « perturbateur endocrinien », à la fois cohérente et applicable à toute la législation européenne actuelle et à venir. Les PE doivent être classifiés et réglementés de manière analogue à ce qui se fait pour les substances chimiques cancérigènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction (CMR).
- Les PE qui ont été identifiés comme des substances extrêmement préoccupantes (SVHC) doivent être inclus à l'annexe XIV du règlement REACH. Par conséquent, l'utilisation de ces substances nécessiterait une autorisation.
- Dans le cadre de REACH, le rôle des autorités est d'évaluer les substances répertoriées et de proposer des mesures appropriées afin d'en gérer le risque. Lors du contrôle des évaluations de sécurité des substances chimiques des déclarants, les autorités doivent tenir compte non seulement des informations contenues dans le dossier REACH, mais aussi de toute autre information disponible pour estimer si la substance est (potentiellement) un perturbateur endocrinien.
- Les méthodes d'évaluation et de gestion du risque doivent être actualisées pour prendre en compte les effets de faibles doses de PE, ainsi que l'effet combiné de différentes substances chimiques.
- Dans le cadre de la stratégie de l'UE sur les perturbateurs endocriniens, la Commission européenne a identifié une liste prioritaire de substances nécessitant une évaluation complémentaire portant sur leur rôle dans la perturbation endocrinienne. Toutefois, cette liste a été établie il y a plusieurs années. Elle doit donc être actualisée à la lumière des dossiers REACH répertoriés et des autres données nouvellement disponibles.
- L'UE doit financer plus de recherche pour mieux comprendre la complexité du système endocrinien, ainsi que les effets des PE sur la santé humaine et l'environnement.

Sources complémentaires

Factsheet on Endocrine Disrupting Chemicals - [BEUC-X-2011-039](#)

Position paper: BPA Should be Phased Out from Consumer Products – [BEUC-X-2011-038](#)

'Top 10 Actions MEPs can undertake to lower the exposure of consumers and of the environment to Endocrine Disrupting Chemicals' - [BEUC-X-2011-040](#)

Pour de plus amples informations: safety@beuc.eu



La voix des consommateurs en Europe

Publié en décembre 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.

- 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 - dTest - Czech Consumers' Association
- DE - Verbraucherzentrale Bundesverband - vzbv
- DE - Stiftung Warentest
- DK - Forbrugerrådet Tænk
- 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 - CECLU
- ES - Organización de Consumidores y Usuarios - OCU
- FI - Kuluttajaliitto - Konsumentförbundet ry
- FI - Kilpailu- ja kuluttajavirasto - KKV
- FR - UFC - Que Choisir
- FR - Consommation, Logement et Cadre de Vie - CLCV
- HU - National Association for Consumer Protection in Hungary - OFE
- HU - National Federation of Associations for Consumer Protection in Hungary - FEOSZ
- IE - Consumers' Association of Ireland - CAI
- IS - Neytendasamtökin
- IT - Altroconsumo
- IT - Consumatori Italiani per l'Europa - CIE
- LU - Union Luxembourgeoise des Consommateurs - ULC
- LT - Alliance of Lithuanian Consumer Organisations
- LV - Latvian National Association for Consumer Protection - PIAA
- MK - Consumers' Organisation of Macedonia - OPM
- MT - Għaqda tal-Konsumaturi - CA Malta
- NL - Consumentenbond
- NO - Forbrukerrådet
- PL - Federacja Konsumentów
- 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 - Citizens Advice



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

