



L'ACTION DE GROUPE EUROPEENNE
Dix règles d'or



L'ACTION DE GROUPE EUROPÉENNE

Dix règles d'or

Le marché unique et les nouvelles méthodes de communication offrent aux consommateurs européens la possibilité d'acquiescer de plus en plus de biens et de services auprès de professionnels issus de toute l'Union Européenne. Mais les problèmes qu'ils rencontrent en matière de recours sont autant d'entraves au rôle de "moteur de l'économie européenne" qu'ils sont censés jouer. Les produits ou services achetés peuvent se révéler défectueux, voire dangereux et, très souvent, les coûts d'une action en justice sont supérieurs aux dédommagements que les consommateurs pourraient recevoir. Les consommateurs baissent alors les bras et perdent confiance dans les achats transfrontières.

D'ailleurs, si la situation décrite ci-contre vous arrivait, seriez-vous enclins à entreprendre cette action en justice? C'est peu probable...

Arrivée à cette même conclusion, la Commission européenne a lancé un débat sur la nécessité d'instaurer un mécanisme de recours collectif en Europe¹. Le BEUC et ses organisations membres ont applaudi cette initiative dans la mesure où nous réclamons depuis très longtemps maintenant que le droit de recours, un droit fondamental des consommateurs, soit rendu plus efficace. Dans beaucoup d'Etats membres, les actions de groupe existent déjà. Dans d'autres, elles sont en cours de discussion ou ne sont pas encore prévues du tout. Le débat fait maintenant rage quant à la question de savoir si une telle procédure doit être introduite au niveau européen...

Pour le BEUC, la réponse est **OUI : nous nous prononçons sans réserve en faveur d'une action de groupe européenne** qui permettrait à de nombreux consommateurs d'obtenir réparation pour un dommage occasionné par un même commerçant.

Dans les pays où l'action de groupe existe, son efficacité n'est plus à démontrer. Cela plaide en faveur de son introduction en Europe afin que tous les consommateurs européens puissent en bénéficier.

Une action de groupe européenne pourrait:

- améliorer le fonctionnement du marché intérieur: les consommateurs auront ainsi plus confiance dans les achats transfrontières;
- faciliter l'accès à la justice;
- minimiser les coûts d'un procès pour les consommateurs et les défendeurs;
- réduire l'encombrement des tribunaux;
- éviter les abus dénoncés des "class actions" à l'américaine en étant juste et équilibrée;
- réduire les inégalités entre les consommateurs résidant dans les divers Etats membres selon que ces pays prévoient ou non un tel mécanisme;
- permettre aux entreprises de surmonter les difficultés dues à l'existence de différents types de recours selon les Etats membres qui peuvent conduire à une distorsion du marché;
- être avantageuse pour les entreprises qui respectent les règles.

¹ Le débat a été lancé pour la première fois en 2005 avec le Livre vert sur les actions en dommages et intérêts pour infraction aux règles communautaires sur les ententes et les abus de position dominante, et, plus récemment, dans la Stratégie communautaire en matière de politique des consommateurs pour la période 2007-2013. S'ajoutent à présent le Livre blanc sur les actions en dommages et intérêts pour infraction aux règles communautaires sur les ententes et les abus de position dominante, la Consultation sur «collective redress benchmarks», et, pour terminer, une Communication sur les recours collectifs qui devrait paraître fin 2008.

Imaginez ...

Un été, sur votre lieu de vacances en Europe, vous achetez un sèche-cheveux au prix intéressant de 25 euros. De retour chez vous, il prend feu, vous brûlant au passage quelques mèches. Rien de grave, mais il est désormais inutilisable. Vous décidez de faire valoir vos droits et de tenter de vous le faire échanger ou rembourser...

Vous apprenez par ailleurs, grâce à votre organisation de consommateurs préférée, que des problèmes identiques sont survenus à travers l'Europe avec le même appareil.

Après divers contacts infructueux auprès du vendeur, il ne vous reste qu'une seule solution: aller en justice...

Renseignements pris, il s'avère que la somme minimale à déboursier pour introduire un recours individuel est au minimum de plusieurs centaines d'euros et qu'il y a de grandes chances pour que vous n'obteniez que 25 euros.

De quoi y réfléchir à deux fois,
non?





Pour être digne de ce nom, l'action de groupe européenne doit répondre aux 10 règles suivantes :

- 1 Avoir un champ d'application étendu
- 2 Avoir pour objectif une réparation
- 3 Permettre aux organisations de consommateurs d'intenter une action
- 4 Couvrir tant les cas nationaux que transfrontières
- 5 Laisser au tribunal l'appréciation de la recevabilité de la plainte
- 6 Autoriser tant les procédures "opt-in" que les procédures "opt-out"
- 7 Etre accompagnée de campagnes d'informations à destination des consommateurs
- 8 Imposer un contrôle, par le tribunal, des règlements amiables des litiges
- 9 Permettre une distribution équitable de l'indemnisation
- 10 Prévoir des mécanismes de financement efficaces



1 Avoir un champ d'application étendu

Le champ d'application de l'action de groupe devrait être aussi large que possible, afin de pouvoir intégrer toutes les situations où les intérêts des consommateurs pourraient être mis à mal. Une action de groupe devrait ainsi pouvoir être introduite dans divers cas de figure par exemple en cas d'accords sur la fixation des prix, d'intoxications alimentaires, de violation de la protection des données ou de la vie privée etc. Elle ne devrait en aucun cas être limitée aux seuls contrats de consommation.

Afin de compléter le socle de droits fondamentaux qui seront garantis par le futur instrument européen en matière d'action de groupe, chaque Etat membre doit pouvoir également conserver ou créer une action de groupe qui offrirait une protection plus vaste à ses consommateurs afin de prendre en compte les spécificités nationales.

Une action de groupe devrait pouvoir être introduite à chaque fois qu'une action individuelle est inappropriée, par exemple lorsque les frais de justice engagés individuellement excèdent le préjudice subi ou lorsque l'affaire est trop complexe pour être portée en justice individuellement.

Exemples

Protection des données

Sur la base de leur adresse IP (numéro d'identification d'un ordinateur sur Internet), 3000 consommateurs italiens ont reçu une lettre des avocats de Peppermint, une société de médias allemande, leur demandant de payer 330 euros chacun pour une présumée violation des droits de propriété intellectuelle via l'utilisation d'un réseau "Peer-to-Peer" (P2P). Les autorités italiennes compétentes en matière de protection des données ont estimé que les adresses IP des 3000 consommateurs italiens avaient été obtenues illégalement. Sur cette base, notre membre italien Altroconsumo envisage d'introduire une action contre Peppermint.

Clauses contractuelles déloyales

Un manque de transparence dans les prix pratiqués et une utilisation de clauses abusives semblent être monnaie courante dans le secteur des maisons de retraite médicalisées. C'est du moins ce que révèlent de récentes enquêtes menées par nos membres autrichiens et français. Une action de groupe permettrait d'aider les consommateurs vulnérables à tenter d'obtenir réparation lors de telles pratiques.

Exemple fictif

Intoxication alimentaire

Plusieurs consommateurs ont acheté de la viande, le même jour, dans le même supermarché. Cette viande était impropre à la consommation, ayant été réemballée pour être vendue après sa date limite de consommation. Ces consommateurs sont tombés malades, certains ayant même dû être hospitalisés. Ils auraient dû pouvoir se réunir et introduire une action de groupe contre le supermarché.



2 Avoir pour objectif une réparation

L'obtention d'une réparation pour les dommages subis est la "raison d'être" d'une action de groupe. Cette réparation peut revêtir différentes formes: paiement, restitution, échange d'un bien défectueux ou d'un service, etc.

Tous les types de dommages doivent pouvoir être couverts, quelle qu'en soit la source (contractuelle ou extracontractuelle) ou le type (financier, matériel, physique ou moral).

Au niveau européen, les systèmes de recours collectifs existants, comme les actions en cessation, ne visent pas l'obtention d'une réparation. Les actions en cessation permettent de mettre un terme, dans un délai raisonnable, aux actions illégales nuisant aux intérêts collectifs des consommateurs. Cependant, aucune réparation directe n'est prévue pour les victimes qui doivent alors introduire une nouvelle action en justice pour obtenir satisfaction.

Dans le même ordre d'idées, lorsque des firmes concurrentes se réunissent pour fixer des prix, manipuler les offres, se partager des marchés ou convenir d'autres accords anticoncurrentiels, les consommateurs perdent tous les bénéfices normalement offerts par la concurrence. Pour de telles infractions, les entreprises peuvent être condamnées à payer des amendes pouvant atteindre des millions d'euros, mais les consommateurs lésés ne reçoivent jamais de dédommagement. Nous nous réjouissons dès lors de la publication récente par la Commission européenne de son livre blanc sur les actions en dommages et intérêts pour infraction aux règles communautaires sur les ententes et les abus de position dominante, démontrant ainsi sa volonté de trouver une solution au problème de l'indemnisation des consommateurs.

Indemnisés

Au Royaume-Uni, sept distributeurs, dont JJB Sports, se sont mis d'accord sur le prix de vente d'un tee-shirt de football. JJB Sports, a été condamné et les consommateurs ont été remboursés de 10£ ou 20£ pour chaque tee-shirt acheté.

Dans l'affaire "Telecom Portugal", impliquant près de deux millions de consommateurs, l'indemnisation a pris la forme d'appels gratuits les week-ends pendant une période limitée.

Non indemnisés

En Italie, des compagnies d'assurance automobile ont été organisées sous la forme d'un cartel pendant 5 ans et un doublement du montant des primes d'assurance a été constaté pendant cette période. Les entreprises concernées ont été condamnées à payer une amende de 350 millions d'euros, montant dont les consommateurs n'ont pas reçu le moindre centime.

Dans le même ordre d'idées, dans l'affaire de l'entente entre les opérateurs de téléphonie mobile en France, les préjudices causés aux millions de consommateurs ont été estimés à 1,2 milliard d'euros, mais aucun d'entre eux n'a reçu le moindre dédommagement.

3 Permettre aux organisations de consommateurs d'intenter une action

Les autorités nationales compétentes pour intenter des recours collectifs pour des affaires relatives aux intérêts des consommateurs, comme le Médiateur des consommateurs au Danemark ou le ministère des affaires économiques en Belgique, n'ont pas toujours la possibilité ou la volonté de lancer une action. Dès lors, les organisations de consommateurs ont un rôle crucial à jouer dans ce domaine et doivent être autorisées à initier une action de groupe visant à protéger les intérêts des consommateurs, que des autorités nationales soient compétentes pour le faire ou non.

Exemple

Services à valeur ajoutée offerts par les opérateurs de télécommunications

Après l'échec des modes alternatifs de résolution des litiges et de l'intervention de l'autorité des communications italienne, Altroconsumo, notre membre italien, envisage d'entreprendre une action contre les opérateurs de télécommunications en ce qui concerne les services à valeur ajoutée et les problèmes liés au composeur qui ont considérablement augmenté les factures des consommateurs au cours de ces dernières années.

En outre, les organisations de consommateurs ont l'habitude des contacts avec les avocats, de traiter des litiges et le jargon juridique leur est familier. Elles aident les consommateurs en leur rendant ce jargon accessible. Comme elles ne sont pas financièrement intéressées au résultat de l'action de groupe, elles veilleront à ce que les coûts du procès soient maîtrisés.





4 Couvrir tant les cas nationaux que transfrontières

L'action de groupe européenne devrait couvrir tant les situations nationales que transfrontières où les victimes d'un même commerçant malhonnête sont dispersées dans divers Etats membres de l'UE. A l'heure actuelle, certains consommateurs européens disposent de voies de recours plus efficaces que d'autres. Dans les cas transfrontières, seule une action de groupe européenne placerait enfin tous les citoyens européens sur un pied d'égalité en permettant aux consommateurs des différents pays de l'Union ayant subi un même dommage de tenter, ensemble, d'obtenir réparation. Une action de groupe européenne est nécessaire afin d'éviter que des jugements différents soient prononcés dans différents pays pour un même préjudice.

Différents résultats dans deux pays

Academia Opening, un établissement d'enseignement de l'anglais pour étrangers, réclamait à l'avance le paiement intégral de tous les cours. Plus de la moitié des étudiants (plus de 42000 étudiants espagnols et portugais) se sont adressés à un fournisseur de crédit agréé par l'école pour financer leur formation. Un jour, sans crier gare, l'école a fermé ses portes, ce qui n'a pas empêché le prêteur d'exiger de ces consommateurs le remboursement de l'intégralité du crédit.

En Espagne : Notre membre espagnol, OCU, a introduit une action de groupe contre Academia Opening et quatre établissements de crédit au nom des consommateurs concernés. Le tribunal a reconnu la validité des plaintes et a ordonné le remboursement des fortes sommes payées par les victimes depuis août 2003. Au total, il a été décidé que 50000 euros, majorés des intérêts, seraient remboursés aux consommateurs qu'OCU a défendus.

Au Portugal : DECO, notre membre portugais, a obtenu gain de cause en première instance, mais l'affaire est à présent devant la Cour d'appel. Les consommateurs portugais sont toujours dans l'attente d'une décision favorable.

Si une action de groupe européenne avait existé, les victimes espagnoles et portugaises auraient eu droit au même traitement.



Actuellement, dans les Etats membres où il n'existe pas d'action de groupe ou lorsque son champ d'application est limité, les décisions des tribunaux peuvent être très différentes. Une action de groupe au niveau national est donc cruciale afin de limiter les incohérences possibles entre des décisions émanant de tribunaux différents. Une telle action permettrait en outre de réduire l'encombrement des tribunaux et d'assurer plus de sécurité juridique.

Différents résultats dans un même pays

Dans l'affaire Lloyds Bank, au Royaume Uni, les consommateurs ont introduit plus de 50000 plaintes individuelles afin de récupérer des montants "indûment" perçus par les banques. Les affaires ont été jugées sur différentes bases et ont débouché sur des résultats différents. Une action de groupe aurait garanti davantage de sécurité juridique et permis des économies en termes de procédures introduites.



5 Laisser au tribunal l'appréciation de la recevabilité de la plainte

Le tribunal a un rôle essentiel à jouer tant quant à la recevabilité de la plainte que tout au long de la procédure et ce afin de veiller au bon déroulement et à l'efficacité de celle-ci.

Des critères précis doivent être définis pour déterminer si une plainte est recevable ou non.

Le tribunal pourrait par exemple examiner si :

- la procédure d'action de groupe est la solution la plus adéquate (par exemple, la plus efficace en termes de coûts comparée à un recours individuel),
- elle se fonde sur des faits suffisamment "similaires" et
- il y a au moins deux victimes.

Le tribunal doit cependant disposer d'une grande latitude dans l'application de ces critères pour empêcher des procès par trop fantaisistes ou diffamatoires et, plus généralement, pour juger si une plainte est recevable et opportune. Des mécanismes de contrôle exercés par le tribunal et des exigences en matière de proportionnalité doivent pouvoir protéger les défendeurs contre de possibles abus. Un contrôle étendu du tribunal sur la procédure permettrait donc de protéger à la fois les intérêts des plaignants et ceux des défendeurs.

Un contrôle efficacement mené par le tribunal saisi est la meilleure garantie d'une bonne gestion des actions introduites et de leurs coûts.

L'action de groupe ne signifie pas une "class action" à l'américaine

Des mécanismes de recours collectifs sont en place depuis longtemps dans les systèmes juridiques nord-américains sous la dénomination de "class actions". Ces procédures ont facilité l'accès à la justice d'un nombre important de victimes. Malheureusement ce système a, dans certains pays, souffert d'abus et d'excès qui sont constamment mis en avant par ceux qui s'opposent à l'introduction d'un système européen d'action de groupe.

Le BEUC n'est pas du tout favorable à un système caractérisé par les excès tels qu'ils sont décrits dans de nombreuses publications juridiques. De nombreuses mesures peuvent être prises pour éviter ces excès, en s'appuyant notamment sur les traditions européennes en matière de règles de procédure. C'est également une des raisons pour lesquelles nous estimons qu'il est essentiel de confier aux tribunaux de vastes pouvoirs de contrôle sur les actions qui sont portées devant eux.



6 Autoriser tant les procédures "opt-in" que les procédures "opt-out"

Lors d'une procédure "opt-in", les consommateurs doivent se faire connaître et déclarer qu'ils ont l'intention de se joindre à la procédure organisée.

Avec la procédure "opt-out", tous les consommateurs lésés sont automatiquement considérés comme appartenant au groupe, à moins qu'ils ne déclarent expressément qu'ils ne souhaitent pas s'associer à la procédure.

Pour qu'une action de groupe européenne soit attrayante, performante et gérable, elle doit offrir le choix entre ces deux types de procédures. C'est au tribunal que devrait revenir la tâche de décider, en fonction de critères objectifs, laquelle de ces deux procédures est la mieux adaptée à chaque affaire. Ces critères pourraient par exemple porter sur la nature de la plainte, sa valeur et le nombre de victimes potentielles.

De manière générale, le système "opt-out" peut offrir une meilleure protection aux consommateurs, en particulier lorsqu'ils ignorent que leurs droits ont été lésés, ou lorsque les frais d'une action en justice sont plus élevés que l'indemnisation que le consommateur pourrait obtenir. Cette approche est également plus facile à gérer.

Des expériences récentes en Europe ont montré que dans le cadre de procédures "opt-in" portant sur des litiges de consommation, le taux de participation s'est avéré très faible (moins d'1%). En revanche, les taux de participation dans les régimes "opt-out" sont habituellement très élevés (97% aux Pays-Bas et presque 100% au Portugal)².

Il est parfois avancé que la procédure "opt-out" pourrait, dans certains cas, être plus difficile à concilier avec la liberté d'intenter une action en justice. Cependant, l'"opt-out" ne limite pas forcément la liberté du plaignant, puisque les personnes qui le souhaitent peuvent se retirer du groupe. En tout état de cause, il est essentiel de trouver un compromis entre la prise en compte de cette liberté et la nécessité de garantir à toutes les personnes lésées un accès à la justice.

Dans certains cas limités, la procédure "opt-in" pourra cependant être la meilleure solution, par exemple lorsque le dommage porte sur un montant très élevé ou bien, lorsqu'il est limité à un nombre très restreint de victimes qui ont à se plaindre du même commerçant local.

7 Etre accompagnée de campagnes d'informations à destination des consommateurs

L'objectif d'une action de groupe est de permettre à un grand nombre de consommateurs d'obtenir réparation. Cet objectif ne peut être atteint que si les consommateurs savent qu'un procès a lieu et que s'ils prennent les mesures nécessaires pour s'inclure ou s'exclure du groupe.

Dans le cas d'une procédure "opt-out", le consommateur qui souhaite s'exclure du groupe pour intenter une action individuelle ou qui ne souhaite pas réclamer de réparation, doit être informé du fait qu'une telle action a été lancée.

Dans un scénario "opt-in", les consommateurs qui ont été lésés par des pratiques illégales doivent savoir qu'un procès a lieu pour pouvoir s'y associer s'ils le souhaitent.

Quel que soit le type de procédure, il est donc indispensable de prendre les mesures nécessaires pour informer, via les médias, les consommateurs de la procédure en cours.



Entente entre opérateurs de téléphonie mobile

En France, malgré un jugement clair contre un cartel d'opérateurs de téléphonie mobile, l'UFC-Que Choisir n'a pas été autorisée à communiquer sur la décision de l'autorité nationale de concurrence et à demander aux consommateurs lésés de se joindre à une action pour obtenir un dédommagement. En conséquence, sur les millions d'abonnés concernés, seule une poignée de consommateurs se sont fait connaître.



² Professeur Rachael Mulhero, étude sur "la réforme des recours collectifs en Angleterre et au Pays de Galles: la perspective d'un besoin", le Civil Justice Council d'Angleterre et du Pays de Galles.



8 Imposer un contrôle, par le tribunal, des règlements amiables des litiges

Le recours à des procédures extrajudiciaires ou à des systèmes de résolution alternatifs des litiges (ADR) devrait être autorisé avant ou parallèlement à l'introduction officielle de la plainte. Cela permettrait, en cas d'échec de l'ADR, de relancer l'action de groupe.

Cependant, les consommateurs étant la partie la plus faible dans le litige, le résultat de tout accord collectif extrajudiciaire doit être approuvé par le tribunal afin d'en garantir l'équité. Cette approbation permettra de protéger tant le plaignant que le défendeur en ratifiant et officialisant la convention privée. En cas de non-respect de la convention, les deux parties pourraient alors demander réparation.

Exemple

La situation aux Pays-Bas

Les organisations de consommateurs peuvent négocier, au nom des victimes, un accord avec le professionnel responsable des dommages. Cependant, ce dernier n'est en rien obligé d'entamer de telles négociations alors qu'il est impératif d'avoir recherché un accord avec le professionnel avant d'engager une action en justice. Les organisations de consommateurs sont dès lors totalement dépendantes du bon vouloir des entreprises à coopérer et à trouver un arrangement pour obtenir des dommages-intérêts.



9 Permettre une distribution équitable de l'indemnisation

Lors d'une procédure "opt-out", une autorité publique, ou une autre organisation désignée selon d'autres modalités, doit être en charge de la distribution des dommages et intérêts octroyés en fonction du préjudice individuel subi et ce de manière équitable.

Dans l'affaire des télécoms au Portugal, près de deux millions de consommateurs ont été lésés. L'indemnisation a pris la forme d'appels téléphoniques gratuits sur un laps de temps limité pendant les week-ends.

Exemple

Dans les cas où la somme totale prévue pour l'indemnisation n'a pu être distribuée, le tribunal peut ordonner que le surplus soit versé à une organisation sans but lucratif dont le travail profite indirectement aux membres du groupe et fait progresser l'intérêt général.

Avec une procédure "opt-in", les individus sont directement remboursés en fonction des dommages individuels subis.

Exemple

Au Royaume-Uni, dans l'affaire JJB, les consommateurs ont pu retourner dans un des magasins JJB, munis de leur preuve d'achat, et être ainsi remboursés du prix du tee-shirt (10£ ou 20£.)





10 Prévoir des mécanismes de financement efficaces

Le principal obstacle à l'introduction d'une action de groupe sera son financement. Si une telle procédure implique des coûts élevés et disproportionnés pour les consommateurs ou leur(s) représentant(s), elle sera inefficace et passera à côté de l'objectif pour lequel elle aura été créée.

Plusieurs solutions complémentaires peuvent être envisagées:

- **La création d'un "fonds pour les actions de groupes"**

L'on pourrait, par exemple, décider qu'un certain pourcentage de tous les dommages et intérêts accordés dans le cadre des actions de groupe et/ou de toutes les amendes prononcées en cas d'infraction par exemple aux règles de protection de consommateurs vienne alimenter ce fonds, que ce soit au niveau européen et/ou national. Ce fonds pourrait ensuite être utilisé pour financer une action de groupe.

- **Assurance pour couvrir les coûts des procédures**

Un système de financement par une tierce partie pourrait également être envisagé. Une compagnie d'assurance pourrait, par exemple, assurer les risques encourus par les plaignants en portant une affaire devant les tribunaux. En Autriche, notre membre VKI fait souvent appel à une société spécialisée dans le financement de procès pour financer ses litiges.

- **Réduction/suppression des frais de justice sauf en cas de perte du procès**

Le plaignant pourrait être exempté de frais de justice, sauf s'il venait à perdre totalement le procès. Il serait dans ce cas condamné à payer des frais réduits qui pourraient varier entre 10 et 50% des frais de justice ordinaires, ce qui est par exemple prévu au Portugal.



CONCLUSION

L'Europe est en train de revoir l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs et ce, afin de favoriser la confiance des consommateurs dans les achats transfrontières.

Si le fait de doter les consommateurs de droits substantiels est une condition nécessaire pour renforcer leur confiance, elle n'est cependant pas suffisante; des mécanismes de recours efficaces sont également indispensables. Il appartient dorénavant aux décideurs politiques de prendre les bonnes décisions pour régler efficacement les litiges transfrontières.

Une action de groupe au niveau européen n'améliorera pas seulement le fonctionnement du marché intérieur. Elle incitera aussi les entreprises à se conformer aux règles existantes sur le marché.

L'action de groupe ne confère pas de nouveaux droits aux consommateurs. Elle leur offre seulement de nouveaux moyens pour les mettre en œuvre, quand cela s'avère nécessaire. Par conséquent, elle n'impose aucune charge supplémentaire aux entreprises. Bien au contraire, à côté des avantages offerts aux consommateurs, l'action de groupe favorisera également les entreprises qui respectent les règles du jeu.

Tout ceci démontre que l'Europe a besoin et est prête pour une action de groupe!



N'hésitez pas à contacter l'équipe du BEUC
au +32 (2) 743 15 95 pour de plus amples informations !





The European Consumers' Organisation
Bureau Européen des Unions de Consommateurs
Avenue de Tervueren, 36 Bte 4
B-1040 Brussels
Tél. +32 (0)2 743 15 90
Fax +32 (0)2 740 28 02
E-mail: consumers@beuc.eu
www.beuc.eu



Les activités du BEUC sont en partie financées par le budget de l'Union européenne

(AT) Arbeiterkammer
(AT) Verein für Konsumenteninformation
(BE) Test Achats – Test Aankoop
(BG) Bulgarian National Consumers Association
(CH) Fédération Romande des Consommateurs
(CY) Cyprus Consumers' Association
(CZ) Sdružení Obrany Spotřebitelů České Republiky
(DE) Stiftung Warentest
(DE) Verbraucherzentrale Bundesverband
(DK) Forbrugerrådet
(EE) Eesti Tarbijakaitse Liit
(ES) Confederación de Consumidores y Usuarios
(ES) Organización de Consumidores y Usuarios
(FI) Suomen Kuluttajaliitto
(FI) Kuluttajat-Konsumenterna ry
(FI) Kuluttajavirasto
(FR) Confédération de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie
(FR) Organisation Générale des Consommateurs
(FR) UFC – Que Choisir
(GB) National Consumer Council
(GB) Which?
(GR) Ένωση Καταναλωτών η Ποιότητα της Ζωής – ΕΚΠΟΙΖΩ
(GR) Γενική Ομοσπονδία Καταναλωτών Ελλάδος
(GR) Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών – ΚΕΠΚΑ
(HU) Országos Fogyasztónvédelmi Egyesület
(IE) Consumers' Association of Ireland
(IS) Neytendasamtökin
(IT) Altroconsumo
(LU) Union Luxembourgeoise des Consommateurs
(LV) Latvijas Patērētāju interešu aizstāvības asociācija
(MK) Organizacija na Potrosuvacite n Makedonija
(MT) Għaqda Tal-Konsumaturi
(NL) Consumentenbond
(NO) Forbrukerrådet
(PL) Federacja Konsumentów
(PL) Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
(PT) Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor
(RO) Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România
(SE) Sveriges Konsumenter
(SI) Zveza Potrošnikov Slovenije
(SK) Združenie Slovenských Spotrebiteľ'ov

