

2008

RAPPORT ANNUEL DU BEUC



## Un mot du Président



J'ai été ravi d'avoir été élu Président du BEUC au mois de novembre 2008, lors de notre assemblée annuelle à Bruxelles. Je suis convaincu qu'il est essentiel que l'Europe devienne une Europe en laquelle les citoyens et consommateurs ont confiance; ce n'est que de cette manière qu'elle pourra entrer en résonance avec ses citoyens et aura un réel avenir. Le BEUC joue un rôle crucial dans le développement de cette confiance.

La promotion des intérêts des consommateurs ainsi que la protection et le renforcement de leurs droits sont des questions essentielles pour toutes les politiques de l'UE. Le BEUC doit faire face à une tâche de plus en plus complexe mais nous recueillons les fruits de notre travail sur de nombreux dossiers.

2008 a été une année difficile pour les consommateurs européens, avec la plus grande crise économique et financière que nous ayons connue depuis des années et qui est venue s'ajouter à l'augmentation du prix des carburants et des denrées alimentaires. La crise du crédit et le quasi effondrement du système bancaire européen ont donné des leçons importantes tant aux gouvernements nationaux qu'à l'UE.

Cette profonde crise économique et financière que vivent aujourd'hui les consommateurs, et à laquelle ils devront encore faire face dans les années à venir, donne au BEUC une responsabilité accrue pour veiller à ce que les intérêts des consommateurs soient réellement pris en compte dans les mesures adoptées actuellement pour lutter contre la crise et veiller à ce qu'elle ne puisse plus se reproduire.

Cette crise a malheureusement démontré que nos propositions et demandes dans le domaine des services financiers en matière de crédits et de prêts à la consommation responsables, d'informations claires sur les produits financiers ou encore d'intermédiaires et conseillers financiers indépendants, sont plus que nécessaires. Cela prouve aussi clairement que les mesures de protection des consommateurs ne vont pas seulement dans l'intérêt des consommateurs, mais également de la société dans son ensemble et du système économique.

Les institutions européennes doivent maintenant adopter des mesures urgentes pour protéger les dépôts et investissements des consommateurs et veiller à ce que les crédits continuent à être disponibles à des conditions équitables. Les



consommateurs disposant d'épargne doivent être sûrs que leur argent est en sécurité pendant cette crise sans précédent. Les consommateurs qui ont contracté un prêt pour leur maison ne doivent pas se voir saisis à cause des défaillances d'un système qui n'a pas été en mesure d'assumer ses responsabilités.

La responsabilité des institutions européennes vis-à-vis des consommateurs doit aller plus loin que la seule prise en compte des banques et institutions à la limite de la faillite. Elles doivent également entreprendre des actions visant à restaurer la responsabilité et la transparence des marchés financiers nationaux et européens. La réglementation devrait placer la protection des consommateurs au-dessus de la pression du marché en vue d'une maximisation des profits à court terme.

Le nombre de membres du BEUC a augmenté de manière significative ces dix dernières années. Nombre d'entre eux proviennent d'un nouvel Etat membre. Afin d'avoir un réel impact tant au niveau de l'UE que national, le BEUC a besoin du soutien d'organisations de consommateurs nationales indépendantes et puissantes. La force et la crédibilité du BEUC ne dépendent pas que du nombre de ses membres mais aussi de la capacité et la force de ces derniers à travailler sur des dossiers consommateurs clés tant au niveau national qu'europpéen. Un effort particulier doit dès lors encore être réalisé pour soutenir les consommateurs et les organisations qui les représentent dans les nouveaux Etats membres, ainsi que dans les pays candidats ou potentiellement candidats.

Nous exprimons notre gratitude à la Commission européenne pour son soutien dans le cadre du programme de formation TRACE, du CLEF (Consumer Law Enforcement Forum), du programme géré conjointement par le BEUC et l'ICRT (International Consumer Research and Testing) sur le renforcement des capacités en matière de tests comparatifs et de publication d'information indépendante, mais il reste encore un long chemin à parcourir pour garantir aux organisations de ces pays la même position que leurs homologues dans les autres Etats membres. Nous espérons que la Commission européenne continuera à apporter son soutien capital dans ce domaine.

Enfin, je souhaiterais remercier Rasmus Kjeldahl (Forbrugerrådet, Danemark) pour son travail engagé en tant que Président du BEUC au cours des dernières années ainsi que la Vice-Présidente du BEUC Breda Kutin (ZPS, Slovénie) et les autres membres du Bureau exécutif du BEUC pour leur soutien.

**Paolo Martinello** - Président

## Introduction par Monique Goyens



La crise financière a eu un impact énorme sur les citoyens à travers le monde. Bon nombre de nos membres ont reçu jusqu'à 800 appels téléphoniques par jour de consommateurs inquiets pour leur épargne, leurs investissements, leur pension et même pour leur habitation. Les experts financiers du BEUC et des membres ont été largement sollicités tant par la presse que par les décideurs politiques afin de débattre des conséquences de la crise pour les consommateurs, donner des conseils et suggérer la marche à suivre.

La crise financière a été d'une telle ampleur qu'il serait aisé d'oublier bon nombre des autres questions clés sur lesquelles nous avons travaillé en 2008. Il n'en reste pas moins que de nombreux domaines de la politique de l'UE affectent les consommateurs.

En avril 2008, nous avons organisé un dîner avec la Commissaire Neelie Kroes et de nombreux eurodéputés à Strasbourg sur les recours collectifs. Le BEUC a plaidé en faveur de l'obtention d'un instrument européen contraignant: l'objectif est de garantir qu'un mécanisme judiciaire d'action de groupe existe dans tous les Etats membres afin de couvrir les cas transfrontières et nationaux dans lesquels un consommateur peut subir un dommage. Nous avons défini 10 critères que devrait comprendre le mécanisme idéal: les 10 Règles d'Or du BEUC.

La Commission a présenté une proposition importante sur l'information alimentaire. Afin de lutter contre des niveaux d'obésité de plus en plus élevés et les problèmes de santé qui y sont associés, les consommateurs devraient être aidés, lorsqu'ils font leurs achats, à faire facilement le bon choix alimentaire. Nous avons fait campagne en faveur d'un outil qui permette aux consommateurs d'interpréter facilement l'information nutritionnelle, à savoir un système d'information basé sur un code de couleurs.

Le marché de l'énergie étant désormais libéralisé, l'énergie devrait être fournie à des prix justes et transparents. Au mois d'octobre, nous avons publié une étude sur la question: les membres du BEUC font toujours état de problèmes rencontrés dans les domaines de la sécurité et la qualité de l'approvisionnement, le caractère abordable et l'accès, la facturation, le choix ainsi que l'information.



Nous ne devrions pas payer trop cher nos appels via nos téléphones mobiles et nos SMS. Nous avons été ravis que les propositions faites par la Commissaire Reding suite à la révision du règlement en vigueur sur les appels en roaming reflètent les positions que nous avons présentées lors de la consultation. Le BEUC souhaite voir la poursuite du Règlement, tout en y incluant dans son champ d'application les SMS et le « data roaming » (le transfert de données).

Les consommateurs ne devraient pas non plus craindre de se voir priver d'Internet sans l'intervention d'un juge. Le BEUC et ses membres sont très fermes quant à cette question et nous avons mené une campagne intensive contre la solution de "riposte graduée" préconisée dans plusieurs pays. Cette dernière rendrait responsables les fournisseurs d'accès à Internet de violation de droit d'auteurs pour leur rôle concernant le passage des communications à travers leur réseau. Au final, cela signifierait que si un consommateur est suspecté d'être en train de violer un droit d'auteur, il ou elle pourrait se voir supprimer sa connexion Internet.

Les jouets et les produits cosmétiques doivent être sûrs. La nouvelle directive sur les jouets adoptée fin 2008 apportera certaines améliorations quant à la sécurité des enfants en Europe. Nous restons cependant inquiets face aux perturbateurs endocriniens toujours autorisés dans les jouets et ce, malgré les risques potentiels qu'ils présentent pour la santé des enfants. Il est également très décevant de constater que la plupart des jouets ne devront toujours pas être contrôlés par un tiers indépendant avant leur mise sur le marché.

Nous avons vivement critiqué la volonté de la DG Entreprises de modifier, lors de la révision du Paquet pharmaceutique, la directive sur les médicaments afin d'autoriser les compagnies pharmaceutiques à communiquer directement au public au sujet de médicaments vendus sur prescription sous couvert d'« information aux patients ». Le BEUC a particulièrement critiqué le risque de confusion potentielle entre la publicité et l'information objective et a rejoint les organisations de patients, de soins de santé, de pharmaciens et d'autres encore, dans un appel au Conseil et au Parlement à rejeter ces propositions.

Enfin, au mois d'octobre, la Commission a présenté une proposition sur les droits des consommateurs. Il s'agit de la proposition tant attendue sur la révision de la législation clé en matière de protection des consommateurs dans le domaine des contrats, ledit «acquis

consommateur». Une législation européenne de protection des consommateurs efficace et établie à un niveau élevé, tel que le requiert les Traités, est essentielle tant pour les consommateurs que pour le marché intérieur. La proposition de directive sur les droits des consommateurs (remplaçant les directives sur les ventes et les garanties, les clauses contractuelles déloyales, la vente à distance et la vente en porte-à-porte) aura des conséquences profondes pour les consommateurs et y répondre a été l'une des priorités majeures du BEUC.

En bref, 2008 a été une année importante et chargée pour le secrétariat du BEUC comme pour ses membres. Après une consultation de ces derniers au début de l'année, il a été convenu que le BEUC se concentrerait sur les questions identifiées comme essentielles par nos membres. Ce que nous appelons désormais nos « Priorités », ou domaines prioritaires, sont: l'énergie abordable et la consommation durable, des aliments sains pour des consommateurs informés, la sécurité des consommateurs, les droits des consommateurs dans l'environnement numérique, les droits contractuels des consommateurs («l'acquis»), les soins de santé des consommateurs, les services financiers et les recours collectifs.

Le secrétariat a ainsi été réorganisé afin que chaque Priorité soit gérée par une équipe composée de représentants des différents départements du BEUC (juridique et économique, alimentation, environnement et sécurité, santé et communications). Ces équipes comprennent également quatre experts de nos membres, qui apportent à la stratégie du BEUC leurs connaissances approfondies des sujets, leurs expériences au contact des consommateurs (la «confrontation à la réalité») et leurs cultures et perspectives nationales variées.

Ces équipes ont eu la responsabilité de développer, en utilisant les connaissances, perspectives et expériences de tous, des stratégies et plans de travail annuels dans chacun de ces domaines. L'objectif de cette méthode de travail est de veiller à ce que nous soyons plus actifs dans ces domaines clés, en ayant plus de ressources disponibles pour rencontrer les diverses audiences politiques et parties intéressées à des périodes qui requièrent un lobby intense et des activités médiatiques. Nous ressentons déjà les résultats concrets de cette nouvelle méthode de travail et l'année prochaine, le rapport annuel se concentrera sur les résultats atteints.



Nous avons regretté les départs de Cornelia Kutterer, la responsable de notre département juridique et de Caroline Hayat, responsable du département communication, qui ont quitté le BEUC au cours de l'année. Grâce à Cornelia, le BEUC a acquis une expertise énorme dans les domaines de la priorité intellectuelle et du numérique. Grâce à Caroline, le BEUC est devenu un «communicateur» efficace et créatif tant vis-à-vis des médias basés à Bruxelles que de nos audiences politiques.

Nous remercions Forbrukerrådet, le Conseil Norvégien des Consommateurs de nous avoir délégué Linette Heiberg, Hans Marius Graasvold et Thomas Nortvedt pour travailler à nos côtés sur des questions économiques et juridiques, et Consumentenbond pour nous avoir permis de travailler avec Henry Uitslag sur des questions relatives au marketing des aliments adressé aux enfants.

Enfin, je voudrais remercier toute l'équipe du BEUC pour leur dévouement à faire en sorte que les choses se passent bien. Ils ont été ouverts au changement et ont fourni des efforts considérables pour développer les plans stratégiques de chacune de nos Priorités. Je suis fière de leur créativité et de l'énergie qu'ils déploient pour veiller à ce que l'Europe soit une bonne affaire pour les consommateurs.

**Monique Goyens** - Directrice générale

# Table des matières

<b>Introduction</b>	10
<b>Communication et campagnes</b>	11
<b>Affaires internes</b>	15
<b>Formation</b>	17
<b>Questions politiques</b>	
Affaires juridiques	18
Questions économiques et financières	23
Sécurité et environnement	29
Questions relatives à l'alimentation	34
Santé	38
<b>Who's who en 2009</b>	40
<b>Exécutif 2008</b>	42
<b>Les membres du BEUC en 2009</b>	43
<b>Participation du BEUC aux événements</b>	48





# Introduction

## Faits Marquants

Au vu de l'attention considérable portée cette année à la crise économique et financière, il pourrait être facile de perdre de vue les initiatives prises par le BEUC dans d'autres domaines clés. Pour n'en souligner que quelques-unes:

- ★ Notre campagne en faveur d'une action de groupe (le droit d'agir collectivement en justice) et la mise en œuvre privée des règles sur les ententes et les abus de position dominante.
- ★ Nos actions continues dans la lutte contre l'obésité et pour une meilleure information alimentaire, avec notamment un événement couronné de succès au Parlement européen.
- ★ Notre campagne visant à renforcer la directive sur la sécurité des jouets et améliorer la surveillance du marché à la suite de retraits de jouets dangereux au cours de l'année précédente.
- ★ Notre campagne contre les propositions de sanctions disproportionnées à l'encontre des internautes.
- ★ Notre lutte visant à garantir aux consommateurs des informations sur la santé qui soient pertinentes, indépendantes et impartiales.
- ★ Notre travail sur la perception des marchés de l'énergie par les consommateurs, menant à des initiatives visant à augmenter la précision, la transparence et la comparabilité des factures d'énergie.
- ★ Notre influence dans le débat sur l'étiquetage énergétique et l'importance de systèmes efficaces et qui soient compris par les consommateurs.
- ★ Notre influence et expertise majeure dans le débat sur la vie privée et l'utilisation (et l'abus) de la technologie RFID (l'identification par radiofréquence) et dans le débat sur «l'Internet des objets».
- ★ Nos efforts fructueux pour empêcher les changements qui auraient permis l'importation des Etats-Unis de poulets qui ne sont pas soumis aux règles plus strictes sur l'hygiène alimentaire en vigueur dans l'UE.

# Communication et campagnes

## La Présidence et le Conseil

En juin, le BEUC et ses membres français ont rencontré Luc Chatel, le Secrétaire d'Etat français chargé de l'industrie et de la consommation. Nous lui avons présenté notre mémorandum exposant les huit priorités des consommateurs pour la Présidence française de l'UE, accompagnées de 100 propositions concrètes pour construire une «Europe des Consommateurs». En décembre, nous avons mis à jour ce document pour la future Présidence tchèque, en nous concentrant sur les défis posés par la crise économique et financière aux consommateurs.

## Le Parlement européen

Nous avons à nouveau travaillé étroitement avec le Parlement, en informant les eurodéputés et suggérant des amendements sur des sujets essentiels pour les consommateurs. A côté des entretiens individuels, nous avons organisé un certain nombre d'événements couronnés de succès: un dîner sur les actions de groupe, au cours duquel la Commissaire Kroes a présenté son Livre Blanc sur les actions en dommages et intérêts pour infraction aux règles communautaires sur les ententes et les abus de position dominante; un déjeuner sur l'information aux consommateurs sur les denrées alimentaires; et un repas autour d'une exposition sur la sécurité des jouets juste avant le vote en plénière sur le sujet.

Le BEUC remercie vivement tous les eurodéputés qui ont rendu ces événements possibles et qui ont travaillé en faveur des intérêts des consommateurs.

Durant l'année, nous avons débuté un projet dans le cadre du Programme « Europe pour les Citoyens » (DG Education et Culture) devant nous permettre de soulever les questions importantes pour les consommateurs auprès des candidats aux élections au Parlement européen de juin 2009.

## Intergroupe Santé et Consommateurs

Le BEUC a également travaillé avec les eurodéputés par le biais de l'Intergroupe Santé et Consommateurs, un forum dont nous assurons conjointement le



secrétariat avec l'Alliance Européenne de Santé Publique (EPHA). Des réunions se sont tenues en avril sur la lutte contre l'obésité, et en octobre sur les droits des patients en matière de soins de santé transfrontières. Malheureusement, la modification des règles de fonctionnement au Parlement rendent l'organisation des intergroupes de plus en plus difficile: nous espérons que le nouveau Parlement viendra remédier à cette situation.

## Commission européenne

En 2008, comme les années précédentes, le BEUC a été en contact avec la Commission à différents niveaux. Nous avons bien entendu maintenu nos liens étroits avec la Commissaire Meglena Kuneva, son cabinet et la DG Sanco. Nous nous sommes réjouis des initiatives prises par la Commissaire Neelie Kroes concernant les actions en dommages et intérêts et l'enquête sur le secteur pharmaceutique. Nous avons également consolidé nos contacts avec la Commissaire Viviane Reding sur le roaming (l'itinérance internationale), les droits de propriété intellectuelle et le contenu en ligne, et avons renforcé nos relations avec la DG Marché Intérieur à travers plusieurs réunions avec Jörgen Holmquist et son équipe.

Le BEUC est désormais inscrit sur le registre des lobbyistes publié par la Commission au mois de juin. Dans le cadre de cette inscription, nous avons pris part au Groupe de Contact Société Civile de l'UE (EU Civil Society Contact Group) en participant à la définition des lignes directrices et en organisant une conférence de presse pour les présenter au public. Nous attendons maintenant des progrès en faveur d'un registre commun et obligatoire à la fois pour le Parlement, le Conseil et la Commission, et traitant les ONG de manière non-discriminatoire.

## Représentation et dialogue

En plus de nos contacts quotidiens avec le Conseil, la Commission et le Parlement, nous avons pris part à de nombreux processus de consultation formels, comme au Groupe Consultatif Européen des Consommateurs (ECCG) de la Commission et à ses sous-groupes sur les services financiers et l'énergie; aux auditions de la Commission et du Parlement; et aux réunions des agences européennes telles que l'Autorité européenne de Sécurité des Aliments (EFSA) et l'Agence Européenne pour l'Evaluation des Médicaments (EMA). Nous avons coordonné la participation des représentants des consommateurs au sein des Groupes consultatifs agricoles de la Commission. Nous avons également participé aux groupes de haut niveau sur la compétitivité de l'Industrie chimique et de l'Industrie agro-alimentaire.

Nous avons par ailleurs également collaboré avec d'autres organismes de protection des consommateurs, dont notre organisation « sœur » l'ANEC, le porte-parole des consommateurs européens dans la normalisation, nos collègues de CI-Consumers International et l'ICRT-International Consumer Research and Testing. Pour la première fois dans l'histoire du BEUC, nous nous sommes engagés dans un partenariat formel avec l'Alliance Internationale des Locataires.

Nous avons également intensifié nos contacts avec une large gamme d'autres acteurs. Nous avons pu ainsi rassembler un grand nombre d'organisations importantes du secteur de la santé autour de notre approche sur le « Paquet Pharmaceutique », notamment: la Plateforme européenne de personnes âgées (AGE), le regroupement d'associations concernées par le traitement et la recherche sur le SIDA (European AIDS Treatment Group), le Forum Européen des Soins Primaires (EFPC), l'Alliance Européenne de Santé Publique (EPHA), la Plateforme européenne des institutions de protection sociale (ESIP), Health Action International (HAI), la Fédération Européenne des Associations Infirmières (EFN), le Groupement Pharmaceutique de l'Union européenne (GPUE), l'Union Européenne des Médecins Spécialistes (U.E.M.S.) et le Réseau Européen du Cœur (EHN).

En ce qui concerne l'information sur les denrées alimentaires et l'étiquetage à l'avant du paquet du sel, du sucre et des matières grasses, nous avons collaboré avec l'Alliance Européenne de Santé Publique (EPHA) et le Réseau Européen du Cœur (EHN) ainsi qu'avec Sainsbury's (au Royaume-Uni) et Intermarché (en France).

Dans le secteur financier, nous avons eu de nombreuses discussions avec le secteur bancaire européen, l'EBIC (European Banking Industry Committee) pour préparer les lignes directrices sur la mobilité bancaire.

Dans le domaine du commerce, nous avons collaboré avec le secteur de la distribution (Eurocommerce) dans le contexte de la procédure de renouvellement des droits «antidumping» sur les chaussures en provenance du Vietnam et de Chine.

### **Conseil Economique Transatlantique**

En tant que membre du Dialogue Transatlantique des Consommateurs, nous avons participé au Conseil Economique Transatlantique (CET), la cadre de coopération dans les domaines commercial, économique et réglementaire. Les

discussions ont porté sur la crise financière, la sécurité des produits, REACH, la propriété intellectuelle et la campagne américaine contre l'interdiction européenne des poulets chlorés. Avec les organisations américaines de consommateurs, nous avons appelé le CET à inclure le changement climatique, la nanotechnologie, les droits des consommateurs dans l'environnement numérique et l'amélioration de la nutrition et de la santé à son ordre du jour.

### Presse et publications

Le BEUC a été cité plus de 800 fois au cours de l'année. Il est très difficile d'être exhaustif, non seulement à cause de l'explosion du nombre de sites d'actualité sur Internet, mais également à cause de la difficulté de suivre les médias nationaux qui reprennent nos activités par le biais des agences. Nous avons été cités sur plus de 80 sujets différents, de la sécurité des jouets à l'information des patients, en passant par les sujets liés à l'alimentation ou encore la fusion Google/Double Click et l'affaire Intel. Nos brochures cette année ont porté sur les actions de groupe et l'étiquetage alimentaire. Nous avons également publié un document sur les avertissements inadaptés apposés sur les jouets, ainsi qu'une carte de vœux appelant à un code couleur simplifié pour l'étiquetage nutritionnel.

#### Prises de position

X/001/2008	Consumers in the driving seat - Consumer Policy Strategy, 2007–2013 (disponible en anglais uniquement)
X/003/2008	Suggestions du BEUC à propos des futurs défis de la DG SANCO pour la période 2009-2014
X/008/2008	Draft Commission Code of Conduct (disponible en anglais uniquement)
X/020/2008	A Single Market for Consumers - Successes and challenges (disponible en anglais uniquement)
X/023/2008	EU BUDGET review (disponible en anglais uniquement)
X/037/2008	A single Market for consumers (disponible en anglais uniquement)
X/046/2008	Les 8 priorités du BEUC pour la Présidence française
X/050/2008	Impact Assessment (disponible en anglais uniquement)
X/057/2008	Consumer complaints - Public Consultation on developing a harmonised methodology for classifying and reporting consumer complaints across the European Union (disponible en anglais uniquement)
X/080/2008	Les 8 Priorités du BEUC pour la Présidence Tchèque
X/008/2008	Mémorandum à la Présidence Slovène

#### Communiqués de presse

PR/027/2008	La Présidence française : des engagements en demi-teinte pour l'Europe des consommateurs !
PR/044/2008	La société civile européenne montre l'exemple en matière de transparence au sein de l'UE

# Affaires internes

## Assemblée Générale

L'Assemblée Générale a eu lieu les 29 et 30 mai à Madrid, à l'occasion du 25ème anniversaire de CECU, l'une de nos organisations membres espagnoles. Nous nous sommes également réunis les 13 et 14 novembre à Bruxelles, où les membres ont élu Paolo Martinello (Altroconsumo, Italie) Président, et Breda Kutin (ZPS, Slovénie) Vice-Présidente, ainsi que les membres de l'Exécutif. Nous avons accueilli la Commissaire Viviane Reding, qui a débattu avec les membres de sujets relatifs aux télécommunications ainsi que le Commissaire Charlie McCreevy, qui a parlé de la crise financière.

L'Assemblée Générale a convenu qu'il fallait accroître notre efficacité en investissant davantage de nos ressources communes dans les domaines reconnus comme stratégiques par tous et au sujet desquels nous pouvons réellement faire la différence en termes de résultats politiques. Cela signifie que nous ne pouvons répondre à toutes les invitations que nous recevons sur de très nombreux sujets, mais que cela nous permettra de gérer au mieux nos ressources au bénéfice des (presque) 500 millions de consommateurs européens.

## Nos membres

Le BEUC a accueilli Potrosac, l'organisation Croate de consommateurs, en tant qu'affilié temporaire. Consumer Focus, qui a remplacé NCC, le National Consumer Council (un ancien membre du BEUC), a également rejoint le BEUC. Nous avons également souhaité la bienvenue à l'Alliance Internationale des Locataires en tant que première organisation partenaire.

## Nouveaux Etats membres

Nous continuons à soutenir le développement des organisations de consommateurs dans les nouveaux Etats membres. TRACE (Training Courses for Consumer Empowerment), notre programme de formations, en constitue un élément important. Nous avons à ce jour formé plus de 800 représentants d'organisations de consommateurs de toute l'UE, de l'EEE et d'un nombre grandissant de pays



candidats ou candidats potentiels tels que la Croatie, la Macédoine, la Turquie et la Serbie. Au cours de l'année 2008, de nouveaux cours ont été développés, visant à dispenser des cours plus approfondis aux participants dont le niveau est confirmé et qui se concentrent sur la direction d'une équipe, le lobbying, les compétences en matière de représentation et de relations aux médias, le recours pour les consommateurs et enfin le développement des capacités financières.

Le BEUC a également été impliqué dans différentes initiatives de formation financées par le programme TAIEX, se focalisant sur des groupes de la société civile dont les consommateurs, issus des pays candidats ou potentiellement candidats. Nous avons continué à travailler avec l'ICRT (International Consumer Research and Testing) sur le développement des aptitudes en matière de tests comparatifs et de publication des résultats dans des magazines ou sur des sites web. La qualité globale des articles et des publications s'est améliorée, notamment en Slovénie, en République Tchèque, en Roumanie et en Pologne.

Le BEUC assure toujours le Secrétariat du CLEF (Consumer Law Enforcement Forum), qui rassemble 16 organisations de consommateurs, dont 8 issues des nouveaux Etats membres ou pays candidats, ou de ceux en voie d'adhésion. Cela fait partie d'un projet sur trois ans financé par la Commission pour renforcer les organisations de consommateurs et les aider à jouer leur rôle en veillant à ce que les règles européennes de protection des consommateurs soient réellement appliquées dans leurs pays, en particulier dans les nouveaux Etats membres.

# Formations

## **Formations pour le personnel des organisations de consommateurs**

Le Secrétariat a reçu un financement de l'organisation allemande GTZ pour l'organisation d'une semaine de formation pour des organisations de consommateurs et des fonctionnaires gouvernementaux des Balkans de l'Ouest en visite à Bruxelles.

En novembre 2008, l'équipe de TRACE a organisé, avec Test-Achats, une session de formation pour les organisations de consommateurs d'Ukraine, financée par le PNUD.

## **Formations pour la Commission**

Nous avons répondu avec plaisir à l'invitation de la DG Marché intérieur et services en vue d'organiser deux séances de formation pour son personnel sur la perspective consumériste relative au marché intérieur. L'objectif était d'aider le personnel de la DG Marché intérieur et services à comprendre l'approche des organisations de consommateurs et à intégrer les besoins des consommateurs dans le processus de développement des politiques de la DG.





# Questions politiques

## Affaires juridiques

### La directive sur les droits des consommateurs

Une législation européenne de protection des consommateurs efficace, établie à un niveau élevé tel que requis par le Traité, est essentielle tant pour les consommateurs que pour le marché intérieur. La proposition de la Commission de directive sur les droits des consommateurs (remplaçant les directives sur les ventes et les garanties, les clauses contractuelles déloyales, la vente à distance et la vente en porte-à-porte) a des implications profondes pour les consommateurs, et y répondre a été une priorité majeure pour le BEUC.

Si une plus grande cohérence est en effet nécessaire, la directive représenterait cependant un tournant fondamental dans l'approche de l'UE en matière de législation et de politique des consommateurs et diminuerait le niveau de protection des consommateurs. Elle abandonnerait le principe, vieux de 25 ans, d'harmonisation minimale et interdirait aux Etats membres de maintenir ou d'introduire des règles offrant une meilleure protection. De plus, étant donné que la proposition de la Commission n'est pas basée sur un niveau élevé de protection, les consommateurs de nombreux Etats membres perdraient des droits existants cruciaux dans des domaines tels que les produits défectueux et l'interdiction de paiements anticipés au cours de la période de réflexion. Le BEUC a réclamé des modifications substantielles de la directive de sorte à ce qu'elle reflète les meilleurs niveaux de protection des consommateurs dans les 27 Etats membres de l'UE.

### Intégrer l'intérêt des consommateurs

Intégrer l'intérêt des consommateurs dans la vaste gamme de politiques communautaires est essentiel. Le BEUC se félicite des progrès quant à la stratégie pour la politique des consommateurs de la Commission pour 2007-2013, et en particulier des initiatives pour une intégration horizontale de la politique des consommateurs dans la législation générale de l'UE. Dans notre réponse au document de la DG SANCO sur les défis à venir, nous avons insisté auprès de la Commission pour qu'elle soit proactive en cherchant à influencer les tendances et développements commerciaux et pour qu'elle y réponde.

Nous nous félicitons également de la vision qu'a la Commission du « Marché Unique du 21ème siècle » en reconnaissant la nécessité d'une action plus poussée en faveur des consommateurs et nous suggérons quelques pistes pour y arriver. Le BEUC a fait des commentaires sur la communication sur les services d'intérêt général faisant partie de la révision du marché intérieur et nous nous sommes réjouis de voir que le protocole sur les services d'intérêt général a été ajouté au Traité de Lisbonne. Nous voyons ceci comme le premier pas de l'évolution de la politique de l'UE en vue d'obtenir des services d'intérêt général de qualité dans tous les secteurs appropriés et nous attendons avec impatience sa mise en œuvre.

Nous avons toutefois été déçus par la consultation de la Commission sur ses lignes directrices pour entreprendre des analyses d'impact et nous avons fait des propositions pour améliorer les analyses relatives aux consommateurs et à la santé.

### **Action en dommages et intérêts et recours collectifs**

Selon la deuxième édition du Tableau de Bord des Marchés de Consommation (Consumer Markets Scoreboard), publiée en janvier 2009, 76% des consommateurs européens seraient plus enclins à faire valoir leurs droits auprès des tribunaux s'ils pouvaient se joindre à une action collective.

Le BEUC a tenté de peser de tout son poids en faveur d'un instrument contraignant au niveau européen afin de veiller à ce qu'un mécanisme judiciaire d'action de groupe existe dans tous les Etats membres, couvrant tant les cas transfrontières que nationaux où les consommateurs peuvent subir un dommage. Nous avons défini les 10 critères auxquels devrait se conformer le mécanisme idéal: les 10 Règles d'Or du BEUC.

Au niveau européen, le recours collectif est traité à des vitesses différentes par deux Directions Générales: la DG Concurrence et la DG Santé et protection des consommateurs. Pour le BEUC, cette double approche n'est en rien problématique tant que les deux instruments sont cohérents et utiles en pratique pour les organisations de consommateurs.



## Vente de billets d'avion sur Internet

Certaines compagnies aériennes font la promotion de billets à des prix qui sont très éloignés de ce que doivent payer les consommateurs en réalité. Le BEUC s'est félicité du rapport de la Commission sur les pratiques déloyales des sites internet vendant des billets. Nous avons pu noter que bon nombre des pratiques identifiées par la Commission quelques mois auparavant étaient toujours largement répandues. Nous souhaitons que les noms des compagnies en tort soient divulgués afin que les consommateurs puissent savoir quelles sont celles qui ne jouent pas le jeu.

## Droit d'auteur et utilisation équitable

Le BEUC souhaite un juste équilibre entre les intérêts des titulaires de droits d'auteur et les utilisateurs. Nous sommes fermement opposés aux propositions visant à étendre la protection des droits d'auteur de 50 à 95 ans, injustes pour les utilisateurs.

Nous avons répondu à la consultation sur les prélèvements pour copie privée, traitant des questions touchant les consommateurs comme le double paiement ou la concession de licences alternatives. Dans notre réponse à la consultation sur le contenu en ligne, nous avons souligné que les technologies numériques influencent et modifient la manière dont nous pensons et dont nous agissons dans le monde moderne. L'accès à la connaissance, la communication, les services en ligne, le commerce électronique, le contenu culturel, tel que les films et la musique, s'étendent de manière continue et changent notre vie économique, sociale et culturelle. Ces technologies apportent de nouvelles opportunités mais remettent également en cause les droits des consommateurs dans l'environnement numérique.

Pour que le monde et le marché numérique fonctionnent bien, il est impératif que le cadre juridique et contractuel soit clairement défini. Les consommateurs ont des droits clairs dans le monde numérique qui ne doivent en aucun cas être érodés par les nouvelles technologies ou des clauses contractuelles déraisonnables (et obscures).

Nous nous sommes félicités de l'initiative de la Commission visant à informer les consommateurs quant à leurs droits dans l'environnement numérique (le «guide de l'utilisateur»), mais ces droits étant sous le feu perpétuel du lobby pour les droits d'auteur, nous souhaitons une mesure réglementaire afin de les consolider. Internet est devenu essentiel dans la participation aux débats politiques et à la société, l'accès à l'emploi, l'éducation, les services sociaux, de santé et de gouvernement. A l'ère du numérique, exclure les citoyens de la possibilité de se connecter et de communiquer sur Internet revient à leur interdire l'accès à la vie civique et culturelle.

Au cours de 2008, le BEUC et ses membres ont travaillé dur pour endiguer l'élan politique derrière ce qu'il est convenu d'appeler la «riposte graduée». Cette dernière rendrait responsable les fournisseurs d'accès à Internet des violations de droits d'auteur pour leur rôle dans le passage des communications à travers leur réseau. En fin de compte cela signifie que si l'on découvre qu'un consommateur est en train d'enfreindre un droit d'auteur, il ou elle pourrait voir sa connexion Internet supprimée par le fournisseur d'accès et ce, sans que les preuves soient examinées par un tribunal. Les fournisseurs d'accès à Internet deviendraient une sorte de police du Net.

### **Vie privée et sécurité**

La plupart des consommateurs ne sont probablement pas conscients du fait que de petites étiquettes sur les produits et les cartes de fidélité permettent aux détaillants de surveiller les habitudes de consommation des individus. Cette technologie pourrait même être étendue aux cartes de crédit. Ceci soulevant des questions relatives à la vie privée, à la sécurité et à la transparence, le BEUC s'est félicité de la décision de la Commission de se pencher sur la question et d'examiner l'utilisation de la technologie RFID (identification par radiofréquence). Nous souhaitons une législation en la matière et non juste une recommandation pour protéger les consommateurs. Nous avons également fait part de notre position en matière de « vie privée électronique » (e-privacy) auprès de la Commission et des eurodéputés.



### Prises de position

- X/012/2008 Creative Content Online in the Single Market (disponible en anglais uniquement)
- X/022/2008 Public consultation on piracy protection for services protected by conditional-access systems (disponible en anglais uniquement)
- X/027/2008 Fair compensation for acts of private copying (disponible en anglais uniquement)
- X/028/2008 Group actions in Europe - Speech by Monique Goyens - Dinner organised by BEUC in Strasbourg on 22nd April 2008 (disponible en anglais uniquement)
- X/029/2008 Radio Frequency Identification (RFID) - "RFID Privacy and Security Recommendation" - Joint ANEC/BEUC comments (disponible en anglais uniquement)
- X/031/2008 L'action de groupe européenne - Dix règles d'or
- X/047/2008 Actions en dommages et intérêts pour infraction aux règles communautaires sur les ententes et les abus de position dominante
- X/068/2008 Internet of Things (disponible en anglais uniquement)
- X/076/2008 Term Extension of Copyright and Related Rights - BEUC statement (disponible en anglais uniquement)



### Communiqués de presse

- PR/011/2008 Votre vie toute 'tracée' ? [RFID]
- PR/019/2008 Les eurodéputés, tout comme le BEUC, rejettent la « riposte graduée »
- PR/023/2008 Billets d'avion sur Internet: ça vole bas!
- PR/033/2008 Propriété intellectuelle : Le BEUC émet des doutes sur le « paquet de mesures tourné vers l'avenir » de la Commission
- PR/041/2008 Les droits du consommateur lors de ses achats: Les consommateurs vont-ils voir la vie en rose?
- PR/049/2008 Recours collectif : l'art de tourner en rond



## Questions économiques et financières

### La crise financière

La crise du système financier est également une crise pour les consommateurs, qui sont profondément anxieux quant à leur avenir et la sécurité de leurs économies, prêts et plans de pension, voire même dans certains cas de leur maison. Cette perte de confiance des consommateurs vis-à-vis des prestataires de services financiers, aussi bien en ce qui concerne les dépôts, les crédits ou les investissements, est peu surprenante et vient décourager à son tour l'achat transfrontière de produits financiers, minant ainsi le marché intérieur.

La raison principale de la crise financière réside dans des systèmes financiers sous-réglementés et sous-supervisés, plaçant les primes financières à court terme avant la stabilité des entreprises et l'évaluation des risques. Un train de mesures est nécessaire afin de gérer les questions liées à la réglementation et la supervision des institutions financières, l'information précontractuelle et les conseils financiers, le prêt responsable, les systèmes de garanties des dépôts, la gouvernance d'entreprise, la législation sur les intermédiaires financiers et le recours collectif.

Au cours de l'année 2008, le BEUC et ses membres ont préparé une réponse à la crise, se focalisant principalement sur des superviseurs fusionnés (plutôt que sectoriels) disposant de pouvoirs étendus dans chaque Etat membre, une meilleure coopération entre les superviseurs nationaux et les autorités de régulation, une autorité de supervision financière en charge du contrôle des institutions financières opérant à l'échelle transfrontière et des règles contraignantes au niveau de l'UE plutôt que de l'autorégulation.

Une information claire à destination des consommateurs sur les produits financiers est également essentielle, y compris une information honnête sur les niveaux de risque. Les consommateurs ont besoin de pouvoir disposer d'un conseil en matière de finance réellement indépendant, d'une meilleure réglementation des crédits avec davantage de prêts responsables, de systèmes de garantie de dépôts transfrontières solides et de meilleures voies de recours, tant au niveau transfrontière que national.



## Changer de comptes bancaires

Les consommateurs doivent pouvoir transférer leurs comptes bancaires sans être exposés à des coûts ou des délais déraisonnables, si l'on souhaite un marché concurrentiel. Nous avons pris part aux discussions organisées par la Commission européenne sur un code de conduite volontaire sur la mobilité bancaire. Nous avons exprimé quelques réserves quant au résultat atteint et surveillerons de près sa mise en œuvre.

## Inclusion financière

Le BEUC estime que les services bancaires de base devraient être disponibles et accessibles aux consommateurs à travers l'Europe. Au mois de mai, nous avons participé à la conférence de la Commission sur l'inclusion financière.

## Paiements

Le BEUC souhaite que de meilleurs systèmes de paiement soient disponibles pour les consommateurs, tant pour les transactions domestiques que transfrontières. Nous avons participé au Groupe sur les Services de Paiement, au Groupe de transposition pour la Directive sur les Services de Paiement et au Conseil Européen des Paiements (Espace unique de paiement en euros - SEPA). Nous réclamons en particulier des améliorations en matière de retraits et de cartes de paiement.

## Crédit à la consommation

Les consommateurs ont besoin de recourir au crédit tant pour l'acquisition de biens que pour le logement. La crise financière met très clairement en lumière les problèmes que les consommateurs rencontrent en cas de prêt irresponsable et lorsqu'on leur a vendu des produits à risque. C'est la raison pour laquelle le BEUC a été très actif lors de la dernière étape de l'adoption de la Directive sur le Crédit à la Consommation. Nous avons informé les eurodéputés et présenté nos points de vue concernant la nécessité de protéger les consommateurs en cas d'accord sur l'échange transfrontière de données en matière de crédit. Nous avons continué à surveiller les développements concernant les sujets couverts par le Livre Blanc de la Commission sur le crédit hypothécaire.

## Politique de concurrence

Les microprocesseurs sont des éléments importants d'un ordinateur et leur coût a un impact direct sur le prix final payé par les consommateurs. Le BEUC est dès lors intervenu dans l'affaire de concurrence découlant des plaintes d'AMD contre Intel, afin de veiller à ce que les intérêts des consommateurs soient pleinement pris en compte dans la politique de concurrence en général et dans son application dans le secteur informatique en particulier.

Nous avons également fait part à la Commission de nos inquiétudes quant à la fusion entre DoubleClick et Google, gardé un œil attentif sur l'accord Google/Yahoo, et apporté notre contribution à l'enquête de la Commission sur le secteur pharmaceutique.

## L'énergie et les consommateurs

Un peu plus d'un an après la libéralisation des marchés de l'énergie, le BEUC a décidé de mener une enquête afin de voir si ces derniers sont plus satisfaisants pour les consommateurs. Les résultats de cette étude, publiée en octobre, ont souligné les problèmes relevés par nos membres et auxquels sont toujours confrontés les consommateurs dans le domaine du gaz et de l'électricité quant à la sécurité et la qualité de l'approvisionnement, au caractère abordable et à l'accès, aux factures, au choix et à l'information.

Nous nous sommes félicités des progrès en faveur de la séparation entre la propriété de la production d'électricité et celle de sa distribution (la "dissociation totale des structures de propriété"). Il s'agit d'un élément décisif pour rendre le marché européen plus concurrentiel. La prochaine étape doit être de s'attaquer à la concentration de ces marchés. Nous avons continué à réclamer l'amélioration des droits des consommateurs d'énergie dans les discussions concernant la Charte de l'Énergie.

## Le roaming ou itinérance internationale (téléphonie mobile)

Nous nous sommes réjouis du fait que les propositions de la Commissaire Reding suite à la révision du règlement actuel sur les appels en roaming reflètent les positions avancées par le BEUC au cours de la consultation. Le BEUC souhaite la prolongation de ce règlement, tout en y incluant dans son champ d'application les SMS et le transfert de données en roaming.





## Frais de terminaison mobiles

Les compagnies européennes de télécommunications ont été capables de monter leurs réseaux et de fournir des téléphones peu onéreux grâce à des frais de terminaison très élevés. Il est temps maintenant de diminuer ces frais afin que les consommateurs puissent voir leurs factures diminuer et que les petits opérateurs puissent développer des services innovants. C'est la raison pour laquelle nous avons chaleureusement accueilli la recommandation de la Commission qui vise à fournir des conseils aux régulateurs nationaux pour ramener les frais au niveau des coûts réels et attendons impatiemment son adoption en 2009.

## Paquet Télécommunications

Le BEUC a travaillé de manière intense sur la réforme du secteur européen des télécommunications, étant donné que nos membres reçoivent énormément de plaintes dans ce domaine. Les consommateurs doivent toujours faire face à des informations compliquées, à des difficultés pour changer d'opérateur, au fait d'être liés par des contrats longs et onéreux et de devoir attendre longtemps pour pouvoir conserver leur ancien numéro de téléphone. Par ailleurs, les consommateurs doivent être informés par leur fournisseur d'accès à Internet ou toute autre entreprise basée sur le Net en cas de violation de la sécurité posant un risque quant à leurs données personnelles. Une protection renforcée contre les emails non-sollicités (« spam ») est également essentielle, de même que l'accès aux services et bien sûr la protection contre la «riposte graduée».

### Prises de position

- X/005/2008 SEPA goes live (disponible en anglais uniquement)
- X/010/2008 Energy Package (disponible en anglais uniquement)
- X/014/2008 3rd Energy package (disponible en anglais uniquement)
- X/016/2008 Mobile (disponible en anglais uniquement)
- X/026/2008 3rd Energy Package - Putting Regulators in the Driving Seat (disponible en anglais uniquement)
- X/032/2008 Pour un secteur des télécommunications neutre, sûr et respectant les consommateurs
- X/033/2008 Pour un secteur des télécommunications neutre, sûr et respectant les consommateurs (version longue)
- X/035/2008 Conference on the Promotion of the Rights of Energy Consumers -The role of information in creating competitive energy markets - Speech by Levi Nietvelt (disponible en anglais uniquement)
- X/045/2008 Allowing consumers to benefit from all cross-border telecommunication services (disponible en anglais uniquement)
- X/053/2008 Le "Paquet Télécom" doit être axé sur l'optimisation des réseaux et la prestation de services, et non sur le contenu
- X/055/2008 Tarifs de terminaison d'appel - Consultation publique
- X/060/2008 European Energy Markets - Survey carried out among our member organisations within the EU in the first half of 2008 (disponible en anglais uniquement)
- X/061/2008 Marchés de l'énergie de l'UE après la libéralisation: les consommateurs attendent toujours d'en recueillir tous les fruits
- X/064/2008 Expiry review of the anti-dumping measures applicable to imports of footwear with uppers of leather originating in the People's Republic of China and Vietnam (disponible en anglais uniquement)
- X/072/2008 Telecoms - Does a European Internal Market mean high communication costs when travelling between Member States? (disponible en anglais uniquement)
- X/075/2008 Energy internal market - From Dark to light, from cold to heat - BEUC's views on the 2nd reading of the energy internal market directives (disponible en anglais uniquement)
- X/078/2008 Roaming II Regulation (disponible en anglais uniquement)
- X/079/2008 Consumer complaints in the telecommunication sector - Information from BEUC's members, November 2008 (disponible en anglais uniquement)
- X/081/2008 Implementing the third energy package (disponible en anglais uniquement)



### Communiqués de presse

- PR/001/2008 Crédit à la consommation: la montagne qui accouche d'une souris?
- PR/002/2008 Rembourser ses dettes, mais à quel prix ?
- PR/003/2008 Déclaration sur le crédit à la consommation
- PR/010/2008 L'Affaire InTél: Le BEUC veut faire entendre la voix des consommateurs
- PR/014/2008 Microprocesseurs et concurrence : une question cruciale pour les consommateurs
- PR/016/2008 La Commission vient d'approuver l'acquisition de DoubleClick par Google
- PR/017/2008 Actions en dommages et intérêts: les consommateurs applaudissent !
- PR/022/2008 Le marché de l'énergie: encore beaucoup à faire pour les consommateurs
- PR/026/2008 Les consommateurs en pleine lumière grâce aux eurodéputés
- PR/029/2008 L'initiative de la Commission sur la téléphonie mobile: Les prix pourraient baisser de façon significative !
- PR/031/2008 Opérateurs de téléphonie mobile ne gâchez pas nos vacances : baissez les prix des SMS !
- PR/034/2008 L'affaire Intel : suite et pas fin
- PR/036/2008 Antidumping on Shoe Imports (disponible en anglais uniquement)
- PR/037/2008 Antidumping on Shoe Imports: No further Extension! (disponible en anglais uniquement)
- PR/038/2008 Itinérance: fini les mauvaises surprises
- PR/039/2008 Les eurodéputés à l'écoute des consommateurs [Telecoms]
- PR/050/2008 Changer plus facilement de compte bancaire: un espoir pour les consommateurs
- PR/051/2008 International demand for iTunes interoperability (disponible en anglais uniquement)
- PR/043/2008 Marchés de l'énergie: Les consommateurs toujours dans le noir et le froid
- PR/008/2008 Nouvel observatoire européen des marchés:un outil utile pour les consommateurs
- PR/009/2008 Un paquet plus énergétique est nécessaire

## Sécurité et Environnement

### Sécurité des jouets

Les parents sont en droit d'attendre que les jouets vendus en Europe soient sûrs. La nouvelle directive ayant fait l'objet d'un accord fin 2008 apporte une série d'améliorations en faveur de la sécurité des enfants en Europe: les jouets dans les aliments seront réglementés de manière plus stricte, les substances dangereuses telles que les substances cancérigènes seront interdites et les avertissements apposés sur les jouets seront plus visibles et plus faciles à comprendre. Malheureusement, les produits chimiques ayant pour particularité de perturber le système hormonal seront toujours autorisés dans les jouets et ce, malgré les risques potentiels quant à la santé des enfants. La plupart des jouets ne devront pas non plus faire l'objet d'une vérification par un tiers indépendant avant d'être mis sur le marché.

### Sécurité et marché intérieur

Nous sommes restés impliqués dans les discussions sur les propositions de la Commission concernant le nouveau train de mesures relatives au marché intérieur en ce qui concerne les marchandises. Avec l'ANEC, nous avons également fait part de nos inquiétudes quant à la proposition de marquage de sécurité européen pour les consommateurs, notamment sur le manque de clarté quant à son utilisation potentielle. Nous avons souligné la nécessité de disposer en la matière d'une législation, de normes, d'une surveillance des marchés et d'une mise en œuvre efficaces.

### Substances dangereuses

Le BEUC a continué à demander à la Commission de présenter un Livre Vert s'attaquant à la question de la pollution intérieure et en particulier aux effets des produits de consommation sur la qualité de l'air. Nous avons réclamé que les substances les plus dangereuses soient interdites ou strictement limitées.

### Cosmétiques

Le BEUC s'est félicité de la proposition de la Commission d'une nouvelle réglementation sur les produits cosmétiques mais a regretté qu'elle ne soit pas renforcée pour empêcher l'utilisation de substances cancérigènes, mutagènes et reprotoxiques. Nous avons également déploré le fait qu'elle n'apaise pas nos



inquiétudes concernant l'utilisation de nanoparticules dans les cosmétiques, les substances dangereuses pour l'environnement ainsi que les allégations et le marketing trompeurs.

Jusqu'ici le Parlement européen a fait du bon travail pour veiller à ce que la directive soit améliorée notamment en ce qui concerne les allégations pouvant être faites, mais également quant à l'utilisation de nanomatériaux, appelant à une réglementation et un étiquetage stricts au sein de la liste des ingrédients d'un produit. Les consommateurs seraient alors en mesure de choisir s'ils souhaitent ou non acheter un produit qui utilise cette technologie.

### Nanotechnologie

Les nanotechnologies sont une gamme de technologies qui utilisent des matériaux à une échelle extrêmement réduite. Un nanomètre est un millionième de millimètre. Les matériaux à cette petite échelle présentent des propriétés différentes de celles des particules « plus grandes » (par exemple une plus grande réactivité ou mobilité à l'intérieur du corps humain) et sont de plus en plus utilisés pour créer de nouveaux produits ou applications. Les nanomatériaux sont déjà employés dans de nombreux produits disponibles sur le marché de l'UE, comme des aliments, des cosmétiques, des textiles, des appareils électriques et des médicaments. Dans le secteur des cosmétiques, certains fabricants utilisent des nanomatériaux pour produire une crème solaire qui soit transparente plutôt que blanche lorsqu'elle est appliquée sur la peau, ou pour produire des crèmes anti-âge vantées comme plus efficaces.

Nous reconnaissons aux nanotechnologies le potentiel d'apporter des bénéfices. Elles pourraient être utilisées pour améliorer l'efficacité en termes d'énergie ou de ressources utilisées des appareils, la capacité d'accumulation et le temps de charge des piles, ou mener à de nouveaux traitements médicaux. Cependant, ces technologies et matériaux peuvent également présenter de nouveaux risques qui n'ont jamais été évalués. Nous nous inquiétons du nombre grandissant de produits contenant des nanomatériaux qui sont déjà vendus sur le marché de l'UE sans avoir été soumis à une réelle évaluation quant à leur sécurité.

La Commission a adopté un code de conduite dans le domaine de la recherche sur les nanotechnologies, dont l'objectif est de définir certaines lignes directrices dans ce domaine. Le BEUC s'inquiète du fait que s'y conformer n'est prévu que de manière volontaire et nous demandons que d'autres mesures réglementaires soient prises le plus vite possible afin de protéger la santé des consommateurs et l'environnement, particulièrement en ce qui concerne les aliments et les produits cosmétiques.

Nous avons participé au Second Dialogue Annuel sur « La Sécurité pour le Succès » des Nanotechnologies organisé par la DG Sanco en octobre 2008 et présenté nos attentes et inquiétudes par rapport à l'utilisation de ces dernières.

### **Production et consommation durables**

Le travail du BEUC a pour objectif d'aider à assurer que les produits de consommation soient les plus durables possibles et accessibles à tous. Nous voulons, à l'échelle européenne, une stratégie qui aide les consommateurs à faire les bons choix pour une économie durable, en combinant de façon équilibrée des incitations positives, des actions volontaires et des objectifs réglementaires pour apporter un réel changement.

Nous avons regretté le manque d'ambition du « Plan d'Action de la Commission sur la Consommation et la Production Durables et sur la Politique Industrielle Durable » se focalisant en grande partie sur les mesures existantes.

Nous avons participé à de nombreux forums et projets, comme la Green Week, le consortium de partenaires intéressés sur l'éco-conception (Eco-design Stakeholder Consortium Project), le Comité de l'UE pour le label écologique européen (Ecolabel), le Forum de consultation des partenaires impliqués dans l'éco-conception (Stakeholder Consultation Forum on Eco-design) et le nouveau Forum de la Distribution. Nous avons également participé à des discussions techniques sur les aspects environnementaux de produits aussi variés que des chaudières, des chauffe-eau, des ampoules, des télévisions, des lave-vaisselle, des machines à laver, des réfrigérateurs et des congélateurs. Dans ce contexte, nous avons travaillé en étroite collaboration avec notre organisation « sœur » l'ANEC.



Nous avons promu le “choice editing”, à savoir le retrait des produits non- et moins durables du marché, en faveur de produits et services plus durables et ce, dans toutes les gammes de prix.

Nous avons fait campagne pour modifier la directive sur l'étiquetage énergétique, la directive sur l'éco-conception des produits utilisateurs d'énergie (en collaboration avec l'ANEC) et le règlement sur le label écologique européen (Ecolabel). Nous avons également travaillé sur la question de l'énergie « verte » lors des discussions sur la directive sur les énergies renouvelables.

### Les émissions de CO2 des automobiles

La proposition de règlement de la Commission fixant des normes de performance en matière d'émission des voitures particulières neuves ne fixe que des objectifs peu ambitieux pour les niveaux d'émission et manque de mesures fortes pour garantir une réelle conformité à ces exigences de la part des constructeurs automobiles. Nous avons réclamé des modifications, ainsi qu'une révision de la Directive sur l'étiquetage des voitures pour veiller à ce que l'étiquette soit harmonisée à travers l'UE et puisse être aisément utilisée par les consommateurs.

#### Prises de position

X/006/2008	Consumer Relevant Eco-design Requirements for External Power Supplies (disponible en anglais uniquement)
X/007/2008	Consumer Relevant Eco-design Requirements for Simple Set Top Boxes (disponible en anglais uniquement)
X/009/2008	Contribution au document de consultation de la Commission sur la révision du système d'étiquetage énergétique de l'UE
X/011/2008	Consumer Relevant Eco-design Requirements for Boilers and Water Heaters (disponible en anglais uniquement)
X/017/2008	Révision de la directive sur la sécurité des jouets: Comment rendre les jouets plus sûrs
X/018/2008	Consumer Relevant Eco-design Requirements for Domestic Lighting (disponible en anglais uniquement)
X/024/2008	Ecolabel - BEUC and EEB comments for discussion at the EUEB meeting of 23 April 2008 (disponible en anglais uniquement)
X/030/2008	Cosmetic products should not harm (disponible en anglais uniquement)
X/044/2008	Consumer interests in eco-design of energy-using products (disponible en anglais uniquement)

- X/049/2008 Cars: Improve labelling and stop misleading advertising (disponible en anglais uniquement)
- X/051/2008 Consumer relevant eco-design, labelling and installation requirements for dedicated water heaters (disponible en anglais uniquement)
- X/054/2008 Ecolabel for floor coverings - BEUC and EEB comments (disponible en anglais uniquement)
- X/056/2008 Ecolabel for Televisions - BEUC and EEB preliminary comments (disponible en anglais uniquement)
- X/058/2008 Consumer relevant eco-design requirements for televisions (disponible en anglais uniquement)
- X/062/2008 Toys: Find (and understand) the warnings! (disponible en anglais uniquement)
- X/063/2008 EU eco-design - Consumer expectations from the revision of the EU directive
- X/067/2008 Ecolabel Criteria for Televisions - BEUC and EEB comments (disponible en anglais uniquement)
- X/069/2008 Consumer relevant eco-design, labelling and installation requirements household washing machines (disponible en anglais uniquement)
- X/070/2008 Ecolabel on Footwear - BEUC and EEB comments (disponible en anglais uniquement)
- X/073/2008 Consumer relevant eco-design and labelling requirements for refrigerators & freezers (disponible en anglais uniquement)
- X/074/2008 Consumer relevant eco-design and labelling requirements for domestic dishwashers (disponible en anglais uniquement)

#### **Communiqués de presse**

- PR/004/2008 Sécurité des jouets: un défi à relever...
- PR/005/2008 Sécurité des jouets
- PR/013/2008 Les aimants dans les jouets : une décision tardive et insuffisante
- PR/015/2008 Des briquets plus sûrs en Europe
- PR/018/2009 "Flower Power" à Bruxelles: les eurodéputés votent pour renforcer l'Ecolabel
- PR/021/2008 RAPEX: Une bonne et une mauvaise nouvelle
- PR/025/2008 Sécurité des produits : le Président du BEUC en visite en Chine
- PR/046/2008 Qu'est-ce que vous souhaitez pour Noël?
- PR/053/2008 La nouvelle législation européenne sur les jouets
- PR/032/2008 Un Plan d'Action sans action
- PR/040/2008 Les consommateurs vivement en faveur du maintien de l'étiquetage énergétique A-G



## Questions relatives à l'alimentation

### Nutrition

La promotion d'une alimentation saine et la lutte contre l'obésité sont des questions prioritaires pour le BEUC. Nous avons une nouvelle fois participé à la Plateforme d'action de la Commission en matière d'alimentation, d'activité physique et de santé et avons rencontré le Conseil, la Commission, les eurodéputés ainsi qu'un grand nombre d'organisations sur des sujets tels que le marketing d'aliments malsains à destination des enfants, l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires (y compris l'étiquetage nutritionnel), l'interdiction des acides gras trans, les profils nutritionnels et les allégations santé.

### Information sur les denrées alimentaires

Le BEUC travaille pour assurer que l'information fournie sur les étiquettes des aliments soit claire, lisible et aisément compréhensible pour les consommateurs. L'Union européenne doit de toute urgence prendre les mesures qui s'imposent pour permettre aux consommateurs de faire aisément des choix alimentaires sains. Des recherches montrent que les consommateurs veulent des informations obligatoires à l'avant du paquet sur un nombre limité de nutriments pour les aider à faire leurs choix. La majorité d'entre eux souhaitent que cette information limitée soit complétée par des informations nutritionnelles obligatoires à l'arrière du paquet. Les preuves disponibles montrent que les consommateurs préfèrent que l'information nutritionnelle à l'avant du paquet soit exprimée par le biais d'un élément interprétatif, à savoir un code de couleurs multiples qui les aide à faire leurs choix alimentaires rapidement et facilement.

Le BEUC a rencontré la Commission, le Conseil et les eurodéputés pour présenter le point de vue des consommateurs sur la proposition de la Commission. Nous avons également joint nos forces au Réseau Européen du Cœur (European Heart Network - EHN), ainsi qu'à l'Alliance Européenne de Santé Publique (European Public Health Alliance - EPHA) pour appeler les eurodéputés à soutenir l'utilisation d'un élément interprétatif, à savoir le code de couleurs multiples, à l'avant du paquet.

### **Additifs, arômes et enzymes alimentaires**

Depuis toujours, le BEUC s'est efforcé de faire en sorte que les additifs soient sûrs, qu'ils ne soient utilisés que si nécessaire, qu'ils n'induisent pas les consommateurs en erreur et leur apportent un réel avantage. Nous avons à nouveau insisté sur ces principes lors du débat sur les propositions de la Commission sur les additifs alimentaires et avons également demandé que le principe de précaution soit pris en compte dans les procédures d'approbation des additifs.

Nous avons joint nos forces à celles d'autres organisations européennes pour demander à la Commission de suspendre l'utilisation de colorants alimentaires affectant le niveau d'activité et le niveau d'attention des enfants.

### **Le clonage des animaux**

Etonnamment, il n'existe à l'heure actuelle aucune législation européenne réglementant les produits dérivés d'animaux clonés ou de leur progéniture. Nous nous sommes réjouis des initiatives de la Commission visant à stimuler le débat dans ce domaine mais nous nous sommes élevés contre le projet de prise de position de l'Autorité Européenne de Sécurité des Aliments sur la question. Le BEUC estime que le clonage des animaux à des fins alimentaires n'est nécessaire ni pour des raisons de sûreté et de sécurité alimentaire, ni pour améliorer l'élevage, et qu'il soulève de nombreuses questions quant au bien-être des animaux. Si le clonage des animaux à des fins alimentaires devait se développer, alors un étiquetage complet serait indispensable.

### **Nouveaux aliments**

Tout au long de l'année 2008, les institutions de l'UE ont discuté d'une proposition sur les nouveaux aliments. Les stérols (utilisés notamment dans des matières grasses tartinables) pour baisser les taux de cholestérol dans le sang, le lycopène (utilisé dans les soupes par exemple) au sujet duquel il est allégué qu'il pourrait contribuer à prévenir certains cancers, et les salatrims, utilisés dans des produits « moins gras » de boulangerie et de confiserie, doivent être sûrs et offrir des bénéfices aux consommateurs pour être autorisés sur le marché. La combinaison de nouveaux aliments ne devrait pas poser de risques à la santé des consommateurs lorsqu'ils en ingèrent. Les nouveaux aliments devraient être clairement étiquetés afin que les consommateurs puissent faire des choix éclairés.



En novembre, nous avons publié une prise de position spécifique sur les nanotechnologies dans les aliments, présentant nos commentaires sur le projet d'avis du comité scientifique de l'EFSA sur les risques potentiels dérivant de la nanoscience et des nanotechnologies concernant la sécurité des denrées alimentaires et des aliments pour animaux.

### **Poulets chlorés**

L'approche de l'UE quant à l'hygiène des aliments – que nous soutenons et qui s'est avérée particulièrement efficace – consiste à tenter d'éliminer, dans la mesure du possible, les zoonoses telles que les salmonelles de la chaîne alimentaire. L'approche américaine vis-à-vis du poulet revient quant à elle à utiliser des traitements antimicrobiens qui se sont révélés moins efficaces. Nous avons travaillé avec le BEE, le Bureau Européen de l'Environnement, et la COPA-COGECA, le Comité des Organisations Professionnelles Agricoles de l'Union Européenne, pour nous opposer ensemble aux changements proposés qui auraient permis l'importation de poulets traités au chlore au sein de l'UE. Nous avons également soulevé cette question au sein du TACD et du Conseil économique transatlantique.

### **Autres activités dans le domaine de l'alimentation**

Nous avons participé au groupe de haut niveau sur la compétitivité de l'industrie agro-alimentaire, qui publiera un rapport en 2009. Nous avons débuté une collaboration en tant que partenaire dans le projet POL-MARK sur les options politiques concernant le marketing pour les aliments et boissons destinés aux enfants. Nous avons présenté notre vision de l'intérêt des consommateurs concernant l'aquaculture. Nous avons également suivi les développements en matière d'information sur la nutrition dans les restaurants et la simplification de la législation sur l'hygiène.

### Prises de position

X/013/2008	Un étiquetage nutritionnel pour ces choix plus sains
X/015/2008	Pas de clonage animal pour l'approvisionnement alimentaire
X/039/2008	Informations des consommateurs sur les denrées alimentaires
X/040/2008	Food Information to Consumers (disponible en anglais uniquement)
X/048/2008	Proposition de règlement sur les nouveaux aliments
X/052/2008	Nutrition Labelling - BEUC, EHN and EPHA Common Position (disponible en anglais uniquement)
X/059/2008	Résumé des recherches menées par les organisations de consommateurs sur l'étiquetage
X/065/2008	Aider les consommateurs à choisir des aliments sains
X/066/2008	Nanotechnologies in food (disponible en anglais uniquement)

### Communiqués de presse

PR/006/2008	Étiquetage nutritionnel: ce dont les consommateurs ont besoin...
PR/007/2008	Déclaration du BEUC sur l'étiquetage alimentaire
PR/012/2008	Déclaration sur l'avis de l'EFSA concernant les profils nutritionnels
PR/020/2008	Le BEUC et 41 autres organisations demandent au Commissaire Vassiliou d'interdire six colorants alimentaires
PR/024/2008	Pas de poulet chloré dans nos assiettes européennes!
PR/028/2008	AESA : 2 membres du BEUC au Conseil d'administration
PR/035/2008	Le BEUC se félicite de l'approche de l'EFSA quant à l'évaluation des allégations de santé



## Santé

### Soins de santé transfrontières

Les patients préfèrent être traités près de chez eux et de leurs proches et ils doivent pouvoir bénéficier des meilleurs soins possibles dans leur propre pays. Lorsque cela n'est pas possible ou s'ils choisissent de se faire soigner dans un autre Etat membre, ils doivent en avoir la possibilité, connaître leurs droits et avoir les moyens de les appliquer.

C'est pourquoi nous avons accueilli avec satisfaction la proposition de directive de la Commission sur les soins de santé transfrontières. Il est grand temps que les patients disposent d'une sécurité juridique dans ce domaine, ainsi que de l'information la plus complète possible pour faire des choix rationnels. Nous sommes particulièrement heureux de la proposition de mise en place de points de contact nationaux qui fourniront aux patients des informations sur les aspects essentiels des soins de santé transfrontières, y compris les procédures, les remboursements et les voies de recours en cas de problème.

Cependant, de plus amples discussions sont nécessaires en ce qui concerne le système d'autorisation préalable pour les soins hospitaliers: cela ne doit en aucun cas mener à la confusion ou à l'accroissement des inégalités entre les Etats membres.

### Médicaments

Les consommateurs ont besoin d'informations impartiales sur les médicaments soumis à prescription, et non de publicité déguisée.

Nous avons vivement critiqué la démarche de la DG Entreprises cherchant à modifier, dans le cadre de la révision du Paquet Pharmaceutique, la directive sur les médicaments afin de permettre aux entreprises pharmaceutiques de communiquer directement au grand public à propos de leurs médicaments vendus sous prescription uniquement, sous couvert d'«information au patient». Le BEUC s'est tout particulièrement révolté face au risque de confusion potentiel entre la publicité et l'information objective, et a joint sa voix à celles d'organisations de patients, de soins de santé, de pharmaciens et d'autres encore afin d'appeler le Conseil et le Parlement à rejeter ces propositions.

Nous avons chaleureusement accueilli la proposition de la Commission de renforcer le système de pharmacovigilance, et en particulier l'introduction de la possibilité pour les consommateurs de signaler des effets secondaires directement aux autorités compétentes. Enfin, nous nous sommes félicités de la proposition contre les médicaments falsifiés comme une étape nécessaire pour mieux protéger les consommateurs et nous avons appelé à des mesures plus strictes contre les ventes illégales sur Internet.

### Autres sujets relatifs à la santé

Le BEUC a également été impliqué dans des discussions sur l' « e-santé », la sécurité des patients et dans l'initiative de l'Agence Européenne pour l'Evaluation des Médicaments (EMA) sur la lisibilité des notices des médicaments, ainsi que sur l'enquête sectorielle sur l'industrie pharmaceutique de la DG Concurrence.

#### Prises de position

X/004/2008	Un système de pharmacovigilance fort, transparent et proactif
X/021/2008	Information directe au consommateur
X/034/2008	Médicaments contrefaits
X/042/2008	"Information-patient" provenant des firmes pharmaceutiques : opposition quasi unanime de la société civile
X/043/2008	Impatient sur la sécurité
X/071/2008	Pharmaceutical Sector Inquiry - Contribution by Paolo Martinello, President of BEUC (disponible en anglais uniquement)
X/077/2008	Health care across the borders (disponible en anglais uniquement)

#### Communiqués de presse

PR/018/2008	Information aux patients
PR/030/2008	Soins de santé transfrontaliers
PR/048/2008	Pharmaceutical Package (disponible en anglais uniquement)
PR/052/2008	Le Commissaire Verheugen ouvre la boîte de Pandore [information aux patients]

## “Who's who” en 2009

### DÉPARTEMENT MANAGEMENT

**Directrice générale:** Monique Goyens

**Secretariat:** Guida Oliveira

Tél: +32 2 743 15 91 - Email: do@beuc.eu

**Directrice générale adjointe:** Willemien Bax

**Secretariat:** Guida Oliveira

**Stagiaire:** Florence Punzano

Tél: +32 2 743 15 91 - Email: do@beuc.eu

**Head of Administration and Finance:** Joëlle Côme until June 2009

**Book Keeper:** Tung To Thanh

Tél: +32 2 743 15 96 - Email: tung.to.thanh@beuc.eu

**Human Resources Manager:** Hugues Thibaut

Tél: + 32 2 743 15 90 - Email: hugues.thibaut@beuc.eu

**Senior Policy Adviser:** Ursula Pacht

Tél: +32 2 743 15 91 - Email: ursula.pacht@beuc.eu

**ICT Tools Manager:** Philippe Dellis

**Information Manager:** Christie Theys

Tél: +32 2 743 15 90 - Email: webmaster@beuc.eu

### DÉPARTEMENT COMMUNICATIONS

**Head of Communications:** Dave McCullough

**Communications Officer:** Astrid Salcedo

**Communications Officer:** Holly Reilly

**Communications Assistant:** Marie-Estelle Hébert

**Secretariat:** Sandrine Carpentier

Tél: +32 2 789 24 01 - Email: communications@beuc.eu

## DÉPARTEMENT JURIDIQUE ET ECONOMIQUE

**Head of the Legal & Economic Department:** Anne Fily

**Senior Legal Officer:** Nuria Rodríguez Murillo

**Legal Officer:** Emilie Barrau

**Legal Officer:** Kostas Rossoglou

**Junior Legal Officer:** Marine Thomassin

**TACD IP Officer:** Anne-Catherine Lorrain

**Economic Officer:** Levi Nietvelt

**Assistant on Financial Services:** Farid Aliyev

**Economic Assistant:** Lucia Mora Ruiloba

**Secretariat:** Rosa Santa Barbara

Tél: +32 2 743 15 95 - Email: legal-eco@beuc.eu

## DÉPARTEMENT ALIMENTATION

**Head of the Food department:** Ruth Veale

**Food Officer:** Agnès Le Carré

**Food Assistant:** Anna Carbonaro

**Secretariat:** Carmen Martin

Tél: +32 2 743 15 93 - Email: food@beuc.eu

## DÉPARTEMENT ENVIRONNEMENT ET SÉCURITÉ

**Senior Environment and Safety Officer:** Laura Degallaix

**Eco-design project coordinator:** Sylvia Maurer

**Ecolabel Coordinator:** Blanca Morales

**Stagiaire:** Christin Holm

**Secretariat:** Carmen Martin

Tél: +32 2 743 15 93 - Email: environment@beuc.eu

## DÉPARTEMENT SANTÉ

**Health Policy Officer:** Ilaria Passarani

**Secretariat:** Carmen Martin

Tél: +32 2 743 15 93 - Email: health@beuc.eu

## FORMATION

**Head of Training:** Heike Thomsen

**Training Organiser:** Ana Figueiredo

**Secretariat:** Annesylvie Six

Tél: +32 2 789 24 02 - Email: trace@beuc.eu



# Exécutif 2008

## Jusqu'à novembre 2008

**Président:** Rasmus Kjeldahl, Executive Director of Forbrugerrådet (Denmark)

**Vice-Président:** Breda Kutin, Zveza Potrošnikov Slovenije (Slovenia)

**Trésorier:** Hugues Thibaut, Test-Achats (Belgium)

**Alain Bazot**, UFC-Que Choisir (France)

**Rob Dorscheidt**, Consumentenbond (The Netherlands)

**Anne-Lore Köhne**, Verbraucherzentrale Bundesverband (Germany)

**Tomas Liskutin**, Consumers Defence Association - SOS (Czech Republic)

**Paolo Martinello**, Altroconsumo (Italy)

**Carlos Sanchez Reyes**, Organización de Consumidores y Usuarios (Spain)

**Nick Stace**, Which? (United Kingdom), remplacé par Helen McCallum in March 2008

## A partir de novembre 2008

**Président:** Paolo Martinello, President of Altroconsumo (Italy)

**Vice-Président:** Breda Kutin, Zveza Potrošnikov Slovenije (Slovenia)

**Trésorier:** Cornelia Tausch, Verbraucherzentrale Bundesverband (Germany)

**Alain Bazot**, UFC-Que Choisir (France)

**Jan Bertoft**, Sveriges Konsumenter (Sweden)

**Gilles de Halleux**, Test-Achats (Belgium)

**Rob Dorscheidt**, Consumentenbond (The Netherlands)

**Rasmus Kjeldahl**, Forbrugerrådet (Denmark)

**Helen McCallum**, Which? (United Kingdom)

**Carlos Sanchez Reyes**, Organización de Consumidores y Usuarios (Spain)

# Les Membres du BEUC en 2009

## ALLEMAGNE

### **Verbraucherzentrale Bundesverband - vzbv**

Markgrafenstraße 66  
DE - 10969 BERLIN  
Tél: 00493025800-0  
Website: [www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)  
Contact: Cornelia Tausch  
E-Mail: [tausch@vzbv.de](mailto:tausch@vzbv.de)

## AUTRICHE

### **Verein für Konsumenten-information - VKI**

Linke Wienzeile 18  
AT-1060 WIEN  
Tél: 0043 1 58877 0  
Website: [www.konsument.at](http://www.konsument.at)  
Contact: Franz Floss

## BELGIQUE

### **Test-Achats/Test-Aankoop**

13, rue de Hollande  
B-1060 BRUSSELS  
Tél: 003225423555  
Website: [www.test-achats.be](http://www.test-achats.be) / <http://www.test-aankoop.be>  
Contact: Gilles de Halleux

## CHYPRE

### **Cyprus Consumers' Association**

p.o. box 24874  
CY - 1304 NICOSIA  
Tél: 0035722516112  
Website: [www.cyprusconsumers.org.cy](http://www.cyprusconsumers.org.cy)  
Contact: George Tziapouras

## DANEMARK

### **Forbrugerrådet - FR**

Fiolstræde 17  
Postbox 2188  
DK - 1017 Copenhagen  
Tél: 004577417741  
Website: [www.fbr.dk](http://www.fbr.dk)  
Contact: Benedicte Federspiel  
E-Mail: [bf@fbr.dk](mailto:bf@fbr.dk)

## ESPAGNE

### **Confederación de Consumidores y Usuarios - CECU**

Mayor, 45 - 2º  
ES - 28013 MADRID  
Tél: 0034913641384  
Website: [www.cecuc.es](http://www.cecuc.es)  
Contact: Fernando Móner

### **Organización de Consumidores y Usuarios - OCU**

C/ Albarracín, 21  
ES - 28037 MADRID  
Tél: 0034913000045  
Website: [www.ocu.org](http://www.ocu.org)  
Contact: David Ortega

## ESTONIE

### **ETL-Eesti Tarbijakaitse Liit**

Sakala 23  
EE-10141 TALLINN  
Tél: 003726411697  
Website: [www.tarbijakaitse.ee](http://www.tarbijakaitse.ee)  
Contact: Linda Läänesaar

## FINLANDE

### **Kuluttajat-Konsumenterna ry - KK**

Kasöörinkatu 3 B  
FIN - 00520 HELSINKI  
Tél: 00358987750120  
Website: [www.kuluttajat-konsumenterna.fi](http://www.kuluttajat-konsumenterna.fi)  
Contact: Kaisa Pannimaa- Pätsi  
E-Mail: [listat@kuluttajat-konsumenterna.fi](mailto:listat@kuluttajat-konsumenterna.fi)

### **Suomen Kuluttajaliitto - SK**

Mannerheimintie, 15A  
FI - 00260 HELSINKI  
Tél: 0035894542210  
Website: [www.kuluttajaliitto.fi/](http://www.kuluttajaliitto.fi/)  
Contact: Sinikka Turunen  
E-Mail: [sinikka.turunen@kuluttajaliitto.fi](mailto:sinikka.turunen@kuluttajaliitto.fi)

**EX-RÉPUBLIQUE YOUGOSLAVE DE MACÉDOINE**

**Consumers' Organisation of Macedonia - OPM**

Ul. Vodnjanska bb

MK-91000 - SKOPJE P . Fah 150 FYROM

Tél: 00389091212440

Website: [www.opm.org.mk](http://www.opm.org.mk)

Contact: Marijana Loncar Velkova

E-mail : [opm@opm.org.mk](mailto:opm@opm.org.mk)

**FRANCE**

**Consommation, Logement et Cadre de Vie - CLCV**

17, rue Monsieur

F-75007 PARIS

Tél: 0033156543210

Website: [www.clcv.org](http://www.clcv.org)

Contact: Reine Claude Mader

**Organisation Générale des Consommateurs - OR.GE.CO**

64, Avenue Pierre Grenier

F-92100 Boulogne Billancourt

Tél: 0033146086060

Website: [www.orgeco.net](http://www.orgeco.net)

Contact: Bernard Chevalier

E-Mail: [contact@orgeco.net](mailto:contact@orgeco.net)

**UFC - Que Choisir**

233, bd Voltaire

F-75011 PARIS Cedex 11

Tél: 0033143485548

Website: [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

Contact: Alain Bazot

**GRECE**

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

Valtetsiou Str. 43-45

GR - 10681 ATHENS

Tél: 00302103304444

Website: [www.ekpizo.gr](http://www.ekpizo.gr)

Contact: Helen Alevritou

E-Mail: [info@ekpizo.gr](mailto:info@ekpizo.gr)

**Consumers' Protection Center – KEPKA**

32 Vas. Irakliou Str.

GR - 546 24 THESSALONIKI

Tél: 00302310269449 or 00302310233333

Website: [www.kepka.org](http://www.kepka.org)

Contact: Nikolaos Tsemperlidis

E-Mail: [consumers@kepka.org](mailto:consumers@kepka.org)

**General Consumers' Federation of Greece - INKA**

7, Akadimias Avenue

GR - 10671 Athens

Tél: 00302103632443

Website: [www.inka.gr](http://www.inka.gr)

Contact: Maria Sarantiti

**HONGRIE**

**National Association for Consumer Protection in Hungary**

**NACPH - OFE - Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület**

Logodí utca 22-24

HU - 1012 BUDAPEST

Tél: 003613117030

Website: [www.ofe.hu](http://www.ofe.hu)

Contact: Dietz Gusztávné

E-Mail: [ofebp@axelero.hu](mailto:ofebp@axelero.hu) / [ofeiroda@t-online.hu](mailto:ofeiroda@t-online.hu)

**ISLANDE**

**Neytendasamtökin - NS**

Hverfisgata 105

IS-101 REYKJAVIK

Tél: 003545451200

Website: [www.ns.is](http://www.ns.is)

Contact: Jóhannes Gunnarsson

E-Mail: [jg@ns.is](mailto:jg@ns.is)

**IRLANDE**

**Consumers' Association of Ireland - CAI**

44 Chelmsford Road - Ranelagh

IE - DUBLIN 6

Tél: 0035314978600

Website: [www.consumerassociation.ie](http://www.consumerassociation.ie)

Contact: Dermott Jewell

## ITALIE

### **Altroconsumo**

Via Valassina, 22

I - 20159 MILANO

Tél: 00390266890209

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

Contact: Paolo Martinello/Luisa Crisigiovanni

E-Mail: [pr@altroconsumo.it](mailto:pr@altroconsumo.it)

## LETTONIE

### **Latvia Consumer Association - PIAA**

Brīvības iela 55, 2. ieeja

Rīga LV-1010

Tél: 0037129414010

Website: [www.consumer-guide.lv](http://www.consumer-guide.lv)

Contact: Marija Zeltina

## LUXEMBOURG

### **Union Luxembourgeoise des Consommateurs - ULC**

55, rue des Bruyères

L- 1274 HOWALD

Tél: 00352 496022 1

Website: [www.ulc.lu](http://www.ulc.lu)

Contact: Danitza Greffrath, Guy Goedert

E-Mail: [dag@ulc.lu](mailto:dag@ulc.lu); [gg@ulc.lu](mailto:gg@ulc.lu)

## MALTE

### **Għaqda tal-Konsumaturi - CA Malta**

43/10 Zachary Street

MT - Valletta

Tél: 0035621239091

Website: [www.camalta.org](http://www.camalta.org)

## NORVÈGE

### **Forbrukerrådet - FR - NO**

Postboks 4594 Nydalen

NO - Dep 0404 OSLO

Tél: 004723400500

Website: [forbrukerportalen.no](http://forbrukerportalen.no)

Contact: Audun Skeidsvoll

E-Mail: [audun.skeidsvoll@forbrukerradet.no](mailto:audun.skeidsvoll@forbrukerradet.no)

## PAYS-BAS

### **Consumentenbond - CB**

Enthovenplein 1 Postbus 1000

NL - 2500 BA DEN HAAG

Tél: 0031704454545

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

Contact Persons: Bart Combée, Rogier Klimbie

E-Mail: [rgoncalves@consumentenbond.nl](mailto:rgoncalves@consumentenbond.nl), [rklimbie@consumentenbond.nl](mailto:rklimbie@consumentenbond.nl)

## PORTUGAL

### **Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor - DECO**

Rua Artilharia Um, 79-4

P - 1269-160 LISBOA

Tél: 00351218410800

Website: [www.deco.proteste.pt](http://www.deco.proteste.pt)

Contact: Jorge Morgado

## POLOGNE

### **Association of Polish Consumers - Stowarzyszenie Konsumentów Polskich**

ul. Gizów 6

PL - 01-249 WARSZAWA

Tél: 0048226340668

Website: [www.skp.pl](http://www.skp.pl)

Contact: Grazyna Rokicka

### **Polish Consumer Federation National Council – Federacja Konsument w**

Aleja Stanów Zjednoczonych 53

IV piętro

04-028 Warszawa

Tél: 0048228271173

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

Contact: Malgorzata Niepokulczycka

E-Mail: [biuro@federacja-konsumentow.org.pl](mailto:biuro@federacja-konsumentow.org.pl)

## REPUBLIQUE TCHÈQUE

### **SOS – Consumers Protection Association**

Novakových 8

CZ-18000 PRAHA 8

Tél: 00420224239940

Website: [www.spotrebitele.info](http://www.spotrebitele.info)

#### ROUMANIE

##### **Association for Consumers' Protection – APC-Romania**

B-dul Nicolae Balcescu 32-34, etaj 4, ap. 16(4).

RO - 010055, Bucuresti

Tél: 0040213110243

Website: [www.apc-romania.ro](http://www.apc-romania.ro)

Contact: Emil Bojin

#### ROYAUME- UNI

##### **Consumer Focus**

4th Floor

Artillery House

Artillery Row

London SW1P 1RT

Tél: +442077997900

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

Contact: Jill Johnstone

##### **Which?**

2 Marylebone Road

UK - NW1 4DF LONDON

Tél: +44 1992 822800

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

Contact: Paula Pohja

E-Mail: [paula.pohja@which.co.uk](mailto:paula.pohja@which.co.uk)

#### SLOVAQUIE

##### **ZSS - Association of Slovak Consumers**

Palisády 22

SK - 81106 BRATISLAVA

Tél: 00421254411148

Website: [www.zss.sk](http://www.zss.sk)

Contact: Miro Tulak

E-Mail: [zss@zss.sk](mailto:zss@zss.sk)

#### SLOVENIE

##### **Zveza Potrošnikov Slovenije - ZPS**

Frankopanska 5

SI - 1000 LJUBLJANA

Tél: 0038614740600

Website: [www.zps.si](http://www.zps.si)

Contact: Breda Kutin

#### SUEDE

##### **The Swedish Consumers' Association - Sveriges Konsumenter**

Box 6086

SE - 102 32 STOCKHOLM

Tél: 004686744300

Website: [www.sverigeskonsumenter.se](http://www.sverigeskonsumenter.se)

Contact: Jens Henriksson

#### SUISSE

##### **Fédération Romande des Consommateurs - FRC**

Rue de Genève, 7 Case Postale 6151

CH - 1002 LAUSANNE

Tél: 0041213128006

Fax: 0041213128004

Website: [www.frc.ch](http://www.frc.ch)

Contact: Monika Dusong

## Correspondants

### ALLEMAGNE

#### Stiftung Warentest

11/13 Lützowplatz

D-10785 BERLIN

Tél: 00493026312398

Website: [www.stiftung-warentest.de](http://www.stiftung-warentest.de)

Contact: Heinz Willnat

E-Mail: [h.willnat@stiftung-warentest.de](mailto:h.willnat@stiftung-warentest.de)

### AUTRICHE

#### Arbeitskammer - AK

Prinz Eugen Straße 20-22

Postfach 534 AT-1041 WIEN

Tél: 0043 1 501 65 2304

Website: [www.akwien.at](http://www.akwien.at)

Contact: Harald Glatz

### FINLANDE

#### Kuluttajavirasto

P.O. Box 5

FI - 00531 HELSINKI

Tél: 00358977267834

Website: [www.kuluttajavirasto.fi](http://www.kuluttajavirasto.fi)

Contact: Marita Wilska

E-Mail: [marita.wilska@kuluttajavirasto.fi](mailto:marita.wilska@kuluttajavirasto.fi)

## Affiliés temporaires

### BULGARIE

#### Bulgarian National Consumers Association - BNAF

10 "11 August" Str., 1st floor

BU - 1000 Sofia

Tél: 00359 2 9890106

Website: [www.bnap.org](http://www.bnap.org)

Contact: Bogomil Nikolov

E-Mail: [bnaf@bnaf.org](mailto:bnaf@bnaf.org)

### CROATIE

#### Croatian Union of the Consumer Protection Associations – Potrosac

Hrvatski Savez Udruga za Zaštitu Potrošač – "Potrošač"

Ilica 48/I,

HR - 10000 ZAGREB

Tel/ Fax: 00385 1 48 35 888

Contact: Ilija Rkman

E-Mail: [potrosac@zg.t-com.hr](mailto:potrosac@zg.t-com.hr)

### RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

#### Czech association of consumers TEST

Nuselská 297/5

CZ-140 00 Praha 4

Tél: 00420-241404922

Fax: 00420-241406533

Website: [www.dtest.cz](http://www.dtest.cz)

Contact: Karel Pavlík

Email: [pavlik@dtest.cz](mailto:pavlik@dtest.cz)

## Partenaire du BEUC

### International Union of Tenants (IUT)

Head of Liaison office to the EU

23, Rue du Luxembourg

B-1000 Bruxelles

Phone: + 32 2 513 07 84

Fax: + 32 2 513 09 55

[barbara.steenbergen@iut.nu](mailto:barbara.steenbergen@iut.nu)

[www.iut.nu](http://www.iut.nu)

# Liste des conférences

## Participation aux conférences, groupes de travail, auditions en 2008

Date	Nom de la réunion	Organisateur	Lieu	Participant
07/01/2008	BEUC expert Meeting on Digital Rights	BEUC (Legal)	Bruxelles	Cornelia Kutterer Emilie Barrau Marine Thomassin
07/01/2008	BEUC expert Meeting on Group Action	BEUC (Legal)	Bruxelles	Cornelia Kutterer Emilie Barrau Marine Thomassin Ursula Pacht Caroline Hayat
10/01/2008	Expert Group Meeting on Radio Frequency Identification – RFID	EC/ DG INFSO	Bruxelles	Emilie Barrau
21/01/2008	Conference on “Services Directive: One year later”	Eurochambres	Bruxelles	Marine Thomassin
21/01/2008	Seminar on Privacy Internet	EP/ LIBE Committee	Bruxelles	Nuria Rodriguez Cornelia Kutterer (speaker)
22/01/2008	TPN programme	European American Business Council	Bruxelles	Jim Murray
22/01/2008	Workshop on “Future Media Internet”	CONTENT, INTERMEDIA NoE & VISNET-II networks / European Commission	Bruxelles	Emilie Barrau Cornelia Kutterer
22/01/2008	Policy Briefing with EC Commissioner Kuneva	European Policy Centre	Bruxelles	Nuria Rodriguez Cornelia Kutterer
24/01/2008	Public Hearing on the Agency for the Co-operation of Energy Regulators	EP/ ITRE	Bruxelles	Holger Krawinkel (vzbv)
24-25/01/08	BEUC Health experts meeting	BEUC	Londres	Ilaria Passarani
28/01/2008	“SEPA goes live”	European Payments Council AISBL	Bruxelles	Rasmus Kjeldahl Levi Nietvelt
29/01/08	Il training for patients’ and consumers’ Organisations	EMA – European Medicines Agency	Londres	Ilaria Passarani
30/01/2008	Seminar: “Asymmetric MTR Regulation	Université Paris – Dauphine	Bruxelles	Levi Nietvelt
31/01/2008	Expert meeting : Impact Assessment on the Review of the Consumer Acquis	GHK Consulting	Bruxelles	Monique Goyens
01/02/2008	Colloquium: “Energy Technology Deployment Towards Better Demand Side Management and Higher Efficiency”	EESC, Belgian Central Economic Council & Belgian Federal Public Service Economy and Energy	Bruxelles	Levi Nietvelt
06/02/2008	Public Hearing on Consumer Protection	Committee of European Insurance & Occupational Pension Supervisors	Frankfort	Mick McAteer Financial Inclusion Centre

Date	Nom de la réunion	Organisateur	Lieu	Participant
07/02/2008	Expert Group Meeting on Radio Frequency Identification – RFID	EC/ DG INFSO	Bruxelles	Emilie Barrau
07/02/2008	“Right or Repair Campaign Workshop”	FIGIEFA	Bruxelles	Nuria Rodriguez
07/02/08	EFSA Stakeholder Consultative Platform – Technical Meeting on Animal Cloning	EFSA	Bruxelles	Kees de Winter Ruth Veale
11/02/2008	Joint technical meeting on the “Open standards and interoperability”	TACD IP Working Group & DG INFOSOC	Bruxelles	Emilie Barrau
11-12/02/2008	ILSI Europe BRAFO Risk-Benefit Analysis of Foods “Kick-off Meeting”	International Life Sciences Institutes – European Branch	Bruxelles	Kees de Winter
13/02/2008	Consumer focus group on the acquis review impact assessment	EC/ DG Sanco	Bruxelles	Nuria Rodriguez
14/02/2008	Hearing on «Telecom Reform : better services and lower prices for citizens and companies»	EP/ PSE	Bruxelles	Levi Nietvel
18-19/02/2008	CLEF – Third Forum Meeting	BEUC	Florence(IT)	Emilie Barrau Marine Thomassin Nuria Rodriguez
19-20/02/2008	European Consumer Consultative Group	EC –DG Sanco	Bruxelles	Monique Goyens
21-22/02/2008	European Business Summit	EBS	Bruxelles	Jim Murray
25/02/2008	Collective Redress – Discussion Dinner with MEPs	BEUC	Bruxelles	Cornelia Kutterer Emilie Barrau Nuria Rodriguez
25-26/02/08	BEUC Environment and Safety Expert Meeting	BEUC	Berlin	Laura Degallaix Sylvia Maurer Blanca Morales
25-28/02/2008	Eu XXL Film 2008 Konferenz	EU XXL FILM (Austria)	Krems	Anne-Catherine Lorrain
26/02/2008	Front of Pack Labelling	UK Food Standards Agency	Bruxelles	Monique Goyens
26/02/2008	High Level Group of Independent Stakeholders	EC - DG Enterprise	Bruxelles	Jim Murray
27/02/08	Food in the EU	The Danish Consumer Council	Copenhagen	Kees de Winter
27/02/2008	Structural measures essential for functioning energy markets	EAP (European Affairs Platform)	Bruxelles	Levi Nietvelt
28/02/2008	2nd Workshop Work package 5CE RFID	DHL Innovation Center	Bruxelles	Emilie Barrau
28/02/08	EMEA/Scientific Committees WP with Patients and Consumers’ Organisations	EMEA European Medicines Agency	Londres	Ilaria Passarani
28/02/08	Nanotechnologies Summit	WHICH ?	Londres	Laura Degallaix Ruth Veale
29/02/08	Consultation Forum for the Ecodesign of Energy Using Products (EuP)	DG TREN	Bruxelles	Sylvia Maurer
29/02/2008	ECCG Sub-group meeting on the impacts of consumer protection legislation on consumer protection levels and cross-border shopping	EC/ DG SANCO	Bruxelles	Nuria Rodriguez



Date	Nom de la réunion	Organisateur	Lieu	Participant
03-04/03/08	The Final Safe Foods Meeting		Rome	Kees de Winter
04/03/08	EU Coordination meeting on the carbon footprint	DG Environment	Bruxelles	Blanca Morales
04/03/2008	Public debate: "Energy internal market – Consumer protection and energy poverty"	EP/ PSE	Bruxelles	Levi Nietvelt
04-05/03/2008	The European digital dividend conference	Policy Tracker (UK)	Bruxelles	Emilie Barrau
11/03/2008	The Future of IP Interconnection: Technical, Economic & Public Policy aspects	EC/ DG INFSO	Bruxelles	Levi Nietvelt
11/03/2008	Intel Hearing	EC/ DG Competition	Bruxelles	Anne Fily
12/03/2008	RFID Policy Support Workshop	EC/DG INFSO	Bruxelles	Emilie Barrau
12/03/08	Revision of the EU Eco-label criteria for Hard Coverings and EU Eco-label criteria for Wood and Textile based Floor Coverings	Italian National Agency for Environment protection & technical services	Bruxelles	Rolf Buschmann (Consumer Association of North Rhine-Westphalia)
13/03/2008	Expert Group Meeting on Radio Frequency Identification – RFID	EC/ DG INFSO	Bruxelles	Emilie Barrau
14/03/2008	Workshop: "Ethical Public Domain: Debate of Questionable Practices"	COMMUNIA	Vilnius (LT)	Nuria Rodriguez
14/03/2008	European Consumer Day: "Consumer Redress"	EESC	Bruxelles	Monique Goyens Willemien Bax Emilie Barrau
17/03/08	EC Legal Proposal on Information to Patients	European Medicines Agency	Londres	Ilaria Passarani
25/03/2008	51th Anniversary Celebrations of the signature of the Rome Treaty	European Parliament	Bruxelles	Jim Murray
25/03/08	CHES Meeting on Health professionals migration flows	European Policy Centre	Bruxelles	Ilaria Passarani
27/10/2008	Consumer and Industry Stakeholder - Pre Contractual Information Focus Group Study	EC/ DG MARKT	Bruxelles	Levi Nietvelt
28/03/2008	Meeting of the Working Party of Governmental Experts on Flavourings	DG SANCO	Bruxelles	Kees de Winter
31/03-02/04/2008	"The Future of the Internet – Perspectives emerging from R&D in Europe"	Slovenian Presidency of the EU 2008	Ljubljana (SI)	Emilie Barrau
01/04/2008	Working group on Counterfeiting and Digital Rights	European Parliament ALDE & PSE	Bruxelles	Hans-Marius Graasvold (FB)
5-8/04/08	Transatlantic Consumer Dialogue Annual Meeting	TACD	Washington	Jim Murray Willemien Bax Laura Degallaix Kees de Winter Ruth Veale Emilie Barrau
07/04/2008	Customer Stakeholders Forum (SEPA)	European Payment Consilium	Bruxelles	Anne Fily

Date	Nom de la réunion	Organisateur	Lieu	Participant
07-08/04/2008	TACD Session on "Digital Rights"	TACD	Washington	Hans-Marius Graasvold (FB)
08/04/2008	Launch of new NCC publication "Warning: too much information can harm"	BEUC + Better Regulation Executive	Bruxelles	Monique Goyens
08/04/2008	Conference: "European Security Awareness"	Business Software Alliance	Bruxelles	Nuria Rodriguez
8-9/04/08	European Patients' Forum – Spring Conference	European Patients' Forum	Bruxelles	Ilaria Passarani
10/04/08	SMEs & Future of EU Health System	SME Union	Bruxelles	Ilaria Passarani
11/04/2008	First AHWG Revision of Ecolabel for Tourist Accommodation Services and Campsites	Italian Agency for Protection of Environment & for Technical Services	Rome	Christian Baumgartner (Friends of Nature International)
13-16/04/2008	Study trip to Brussels for consumer organisations from South East Europe	GTZ	Bruxelles	Willemien Bax
14/04/2008	Conference: The advantages and benefits of the Euro	European Economic and Social Committee	Bruxelles	Anne Fily
15/04/2008	Collective Redress – Presenting evidence for reform	Civil Justice Council & the Joint Bruxelles Office of Law Societies	Bruxelles	Marine Thomassin
15/04/08	Could better food information help win the EU's war on obesity?	Friends of Europe	Bruxelles	Ruth Veale
15/04/08	The future of e-health in the EU	EPC – European Policy Centre	Bruxelles	Ilaria Passarani
15/04/08	First AHWG meeting for the "Development of the ecological criteria for the award of the Community Eco-label to Buildings"	Italian Agency for environment protection & technical services	Rome	Gabriela Fleischer (DIN)
16/04/2008	Optimal Consumer Information & Education in a Competitive Retail Banking Environment	WSBI / ESBG	Bruxelles	Monique Goyens
16/04/2008	EU Energy Policy: "Third liberalization package: Scenarios for the next Decade"	European Movement International	Bruxelles	Levi Nietvelt
17/04/2008	Network Neutrality and the reform proposals for the electronic communications sector	Centre de recherches informatiques et droit, Interdisciplinair Centrum voor Recht, Cullen Int'l, ISPA, Time Lex	Bruxelles	Nuria Rodriguez
17/04/2008	1st Content online Platform Meeting: New business Model	European Commission DG INFSO	Bruxelles	Marco Pierani (Altroconsumo) Julien Dourgnon (UFC)
18/04/2008	Exhibition on Safety and Counterfeiting	Cabinet Kovács & Cabinet Kuneva	Bruxelles	Monique Goyens
18/04/2008	Séminaire sur les Services Financiers : les hypothèques rechargeables	Test-Achats	Bruxelles	Anne Fily
18/04/2008	How can we improve adherence to medicines in Europe?	Pharmaceutical Group of the European Union	Bruxelles	Ilaria Passarani

Date	Nom de la réunion	Organisateur	Lieu	Participant
21/04/2008	The Helena Stakeholders Consultation – Healthy Lifestyle in Europe by Nutrition in Adolescence	EUFIC	Malaga	Ruth Veale
22/04/2008	AHWG Carbon Footprint Measurement Toolkit (Ecolabel)	DG Environment	Bruxelles	Lucy Yates (CF)
22/04/2008	European Telecommunications Platform Plenary on Universal Service Obligations	Deutsche Telekom Bruxelles Office	Bruxelles	Levi Nietvelt
22/04/2008	BEUC Dinner event on Consumer Collective Redress/ Private Enforcement with MEPs	BEUC	Strasbourg	Monique Goynes Willemien Bax Caroline Hayat Muriel Danis Levi Nietvelt Anne Fily Nuria Rordriguez Marine Thomassin
23/04/2008	30th Meeting of the Communications Committee	EC/ DG INFSO	Bruxelles	Levi Nietvelt
23/04/08	EU Eco-labelling board	DG Environment	Bruxelles	Blanca Morales Jacob Hartmann (Ecolabel expert)
23/04/08	Diet, Physical activity and Health – A European Platform for Action	DG SANCO	Bruxelles	Ruth Veale
23-24/04/08	ECHA Management Board Meeting	ECHA – European Chemicals Agency	Helsinki	Laura Degallaix
24/04/2008	European Workshop	European Fuel Poverty and Energy Efficiency	Bruxelles	Levi Nietvelt
24/04/2008	Round Table: Identity, Privacy and Web 2.0	KU Leuven	Louvain	Nuria Rodriguez
24/04/2008	Expert Group Meeting on Radio Frequency Identification – RFID	EC/ DG INFSO	Bruxelles	Emilie Barrau
24-25/04/08	EFSA SH Platform	EFSA – European Food Safety Authority	Parme	Kees de Winter
29-30/04/08	Fresenius Conference Functional Food	Akademie Fresenius	Mainz	Kees de Winter
06/05/2008	Promotion of the European Rights of Energy Consumers”	EC/ Commissioners Kuneva & Piebalgs	Bruxelles	Levi Nietvelt
07/05/2008	Hearing : «Impact of ongoing development of energy markets on industrial value chains in Europe»	EESC Consultative commission on industrial change	Bruxelles	Levi Nietvelt
08/05/2008	Making the EU work for consumers	UK Department for Business, Enterprise and Regulatory Reform	Londres	Monique Goyens
08/05/2008	Food Safety Platform	Confederation of the Food & Drink Industries of the EU	Bruxelles	Kees de Winter
13/05/2008	High Level Conference on Counterfeiting and Piracy	EP/ MEP Harbour	Bruxelles	Anne-Catherine Lorrain

Date	Nom de la réunion	Organisateur	Lieu	Participant
14/05/2008	Working Group on SEPA Direct Debit/ Preparation meeting	EPC (European Payment Consilium)	Bruxelles	Anne Fily
14/05/2008	Financial Services Consumer Group meeting	EC/ DG Markt	Bruxelles	Levi Nietvelt Anne Fily Sander Verbaan (CB)
15-16/05/2008	ICRT macro meeting	ICRT	Budapest	Willemien Bax
13-14/05/2008	Conference: i2010	Slovenian Presidency of the EU 2008	Ljubljana (SI)	Nuria Rodriguez
15/05/2008	Naturally occurring and health compromising substances in plant-derived foods: Do we have a problem?	Science & Technology Options Assessment	Bruxelles	Kees de Winter
19/05/2008	Customer Stakeholder Forum (SEPA)	EC/ DG Markt & European Payment Consilium	Bruxelles	Anne Fily Sander Verbaan (CB)
19/05/2008	SEPA Workshop on SDD (and SCT info.) – Customer Stakeholder Forum and SPS WG Members	EC/ DG Markt & European Payments Council	Bruxelles	Anne Fily
21/05/2008	Stakeholder workshop on Collective Redress – Consumer Organisations	EC/ DG SANCO	Bruxelles	Emilie Barrau
23/05/2008	Sixth Meeting of the Amsterdam Sustainable Energy Forum	DG TREN	Amsterdam	Laura Degallaix Sylvia Maurer
25/05/2008	Working-luncheon on the “Telecoms Framework”	Representation of the Free State of Bavaria to the EU	Bruxelles	Levi Nietvelt
28/05/08	E-health users stakeholder group	DG INFSO	Bruxelles	Ilaria Passarani
28/05/2008	Financial inclusion: improving access to basic financial services	EC/ DG Internal Market	Bruxelles	Anne Fily Manfred Westphal (vzbv)
28/05/2008	Breakfast Discussion: “Towards a European Policy on Radio Frequency Identification (RFID)”	EIF (European Internet Foundation)	Bruxelles	Emilie Barrau
29/05/2008	Stakeholder workshop on Collective Redress – Industry	EC/ DG SANCO	Bruxelles	Marine Thomassin
29/05/2008	Expert Group Meeting on Radio Frequency Identification – RFID	EC/ DG INFSO	Bruxelles	Emilie Barrau
29-30/05/08	BEUC General Assembly	BEUC	Madrid	
03/06/2008	European Consumer Consultative Group	EC/ DG SANCO	Bruxelles	Monique Goyens
03/06/2008	The 112 citizens’ event	EC/ DG INFSO	Bruxelles	Levi Nietvelt
03/06/2008	25th Plenary Debriefing Session	ERG (European Regulators Group)	Bruxelles	Levi Nietvelt
04/06/2008	In search of Global Green Policies	Friends of Europe	Bruxelles	Monique Goyens
05/06/2008	Consumer Policy and Competition – Make Market Deliver for Consumers	Konrad Adenauer Stiftung	Bruxelles	Monique Goyens
05/06/2008	Conference on Content Online	Slovenian Presidency	Slovenie	Hans-Marius Graasvold (FB) Thomas Nortvedt (FB)

Date	Nom de la réunion	Organisateur	Lieu	Participant
05/06/08	Joint PCWP/HCP WG Meeting	European Medicines Agency	Londres	Ilaria Passarani
06/06/08	Meeting with Patients' and Consumers' Organisations	European Medicines Agency	Londres	Ilaria Passarani
9-10/06/08	Food Officer Meeting	BEUC	Parme	Kees de Winter Ruth Veale Ursula Pacht
10/06/2008	E-contentment or e-controversy? (Google & DoubleClick)AdVantage Platform Secretariat		Bruxelles	Nuria Rodriguez
10/06/2008	General Meeting	European Campaign for Freedom of Automotive Parts & Repair Market	Bruxelles	Marine Thomassin
10/06/2008	Dinner debate on Content Online Initiative	European Internet Foundation	Bruxelles	Hans-Marius Graasvold (FB)
10-13/06/2008	Commissioner Kuneva's visit to China	EC - DG Relex & Cabinet Kuneva	Beijing	Rasmus Kjeldahl
10-11/06/2008	Workshop on the annual Mobile Regulations and Competition Law Conference (SMS/ data regulation)	Copenhagen Economics	Bruxelles	Levi Nietvelt
11/06/2008	EESC Liaison Group	EESC	Bruxelles	Monique Goyens
11/06/08	Public Hearing « Efficient food labelling in fighting obesity »	European Parliament	Bruxelles	Kees de Winter
12/06/2008	High Level Group on the Competitiveness of the Agro-Food Industry	Cabinet Verheugen	Bruxelles	Monique Goyens
12-13/06/2008	Agora Conference on Climate change	European Parliament	Bruxelles	Laura Degallaix
12/06/2008	Payment Systems Market Group Meeting	EC/ DG Internal Market	Bruxelles	Levi Nietvelt
12/06/2008	Around the fight against piracy and the necessary social consensus	Adami - representing artists & performers' rights (EP sponsored)	Bruxelles	Hans-Marius Graasvold (FB)
13/06/2008	"Le consommateur dans l'environnement numérique"	Test-Achats, OCU, Altroconsumo & DECO	Bruxelles	Nuria Rodriguez Emilie Barrau
16-18/06/2008	The Future of the Internet Economy	OECD	Seoul	Willemien Bax
18/06/08	ICRT Cosmetics Topic Group Meeting	ICRT – International Consumer Research & Testing	Copenhague	Laura Degallaix
19/06/2008	ICRT Breakfast Cereals Evaluation Meeting	ICRT – International Consumer Research & Testing	Copenhague	Ruth Veale
19/06/2008	Expert Group Meeting on Radio Frequency Identification – RFID	EC/ DG INFSO	Bruxelles	Emilie Barrau
19/06/2008	"How to improve consumer information on competition policy and how to answer their problems"	EESC & EC/ DG SANCO	Bruxelles	Anne Fily
20/06/2008	Roundtable on Consumer Policy in the Digital Era	UK Department for Business, Enterprise and Regulatory Reform & Cabinet Kuneva	Londres	Monique Goyens
23/06/2008	IMCO Hearing on Toy Safety	European Parliament	Bruxelles	Laura Degallaix
24/06/2008	Call for action: "Improving Access for Consumers to Online Markets"	eBay	Bruxelles	Monique Goyens Emilie Barrau

Date	Nom de la réunion	Organisateur	Lieu	Participant
25-27/06/2008	17th Annual European Food Law Conference	Agra Informa Ltd	Bruxelles	Kees de Winter
25/06/2008	Working Group Roundtable: Network Filtering for Copyright Infringement	Electronic Frontier Foundation, Open Rights & TACD	Bruxelles	Nuria Rodriguez
25/06/2008	Meeting with TEMS on Group Action	BEUC	Bruxelles	Anne Fily Emily Barrau Marine Thomassin Astrid Salcedo
26/06/2008	Second Content Online Platform Meeting:	European Commission DG INFSO	Bruxelles	Thomas Nortvedt (FB)
27/06/2008	EU Food Law - Marketing to children	EU Food Law	Bruxelles	Ruth Veale
30/06/2008	Customer Stakeholder Forum (SEPA)	EC/ DG Markt & European Payment Consilium	Bruxelles	Anne Fily
30/06/2008	Meeting with TEMS on Consumer Rights in Information Society (Digital)	BEUC	Bruxelles	Emilie Barrau Marine Thomassin Levi Nietvelt Nuria Rodriguez
01/07/2008	BEUC - EPHA - EHN meeting on nutrition labelling	European Heart Network	Bruxelles	Ruth Veale
02/07/2008	Diet, Physical Activity and Health-A European Platform for Action	EU Platform on Diet, Physical and Health	Bruxelles	Ruth Veale
02/07/2008	Meeting with TEMS on Financial Services	BEUC	Bruxelles	Anne Fily Farid Aliyev Holly Reilly Nuria Rodriguez
03/07/2008	CHES Roundtable Climate change and its impact on our health: policy options for the future	European Policy Centre / Coalition for Health, Ethics & Society	Bruxelles	Ilaria Passarani
03-04/07/2008	CLEF Meeting – Transfer Knowledge Course	BEUC	Prague (CZ)	Emilie Barrau Marine Thomassin
08/07/2008	Working Group on the composition and labelling of foods suitable for people intolerant to gluten and health claims	DG Sanco	Bruxelles	Kees de Winter
09/07/2008	Launch of the Working Group on Private Copying Levies	EC/ DG Internal Market	Bruxelles	Marco Pierani (Altroconsumo)
15/07/2008	Working Group on Environment Policy	DG Enterprise & Industry	Bruxelles	Kees de Winter
15/07/2008	Innovation in the Food Sector: Challenges in today's Consumer and Policy Environment	Kraft Foods	Bruxelles	Kees de Winter
15/07/2008	Meeting with TEMS on Strategy Day - Acquis	BEUC	Bruxelles	Nuria Rodriguez Emilie Barrau Anne Fily Laura Degallaix Astrid Salcedo Willemien Bax

Date	Nom de la réunion	Organisateur	Lieu	Participant
17/07/2008	3rd Content Online Platform Meeting:	European Commission DG INFSO	BEUC	Hans-Marius Graasvold (FB) in secondment
18/07/2008	HLG Food Law - HLG Consumer Perceptions	DG Enterprise	Bruxelles	Ruth Veale
22/07/2008	Meeting with TEMS on Energy and sustainability - Team Strategy	BEUC	Bruxelles	Levi Nietvelt Laura Degallaix Sylvia Maurer Holly Reilly Monique Goyens Nuria Rodriguez
27/08/2008	Seminar on the Telecom Package and Network Filtering	European Parliament/EPP	Bruxelles	Nuria Rodriguez (Speaker) Levi Nietvelt Anne-Catherine Lorrain
28/08/2008	Hearing on the proposal for a Regulation on "Food Information to Consumers"	European Parliament	Bruxelles	Kees de Winter Ursula Pacht Ruth Veale
01/09/2008	First AHWG meeting Revision of Eco-label criteria for dishwasher & laundry detergents	Ecolabelling Denmark	Copenhagen	Blanca Morales Susanna Stark (Eco-Counselling)
02/09/2008	Regional Meeting of the Working Group 4 "Financial Services"	Open Regional Fund, South East Europe Legal Reform Coordinator	Ohrid Ex-République Yougoslave de Macedoine	Anne Fily
03/09/2008	Lunch event on Toy Safety	Women in Europe for a Common Future	Bruxelles	Laura Degallaix
08/09/2008	European Consumers: Our Knowledge, our Force !	EPP hearing	Athènes	Monique Goyens
08/09/2008	Second AHWG Revision of Ecolabel for Tourist Accommodation Services and Campsites	Italian National Agency for environment Protection & for Technical Services	Rome	Christian Baumgartner (Friends of Nature International)
09/09/2008	1st AHWG meeting for the "Revision of Ecolabel Criteria for Copying and Graphic Paper"	Italian National Agency for environment protection & for Technical Services	Italie	Blanca Morales Helena Norin (Enviropanning, SE)
09/09/2008	ENVI Discussion on Cosmetic products	European Parliament	Bruxelles	Laura Degallaix
9/10/2008	Workshop on EU Guide on Users' Rights on-line	EC/DG INFSO	Bruxelles	Nuria Rodriguez Emilie Barrau
10/09/2008	Delivering Better Regulation for Europe's Citizens and Businesses ? – taking stock of the EU's Better Regulation Strategy	Bertelsmann Stiftung, EIPA	Bruxelles	Monique Goyens Jim Murray

Date	Nom de la réunion	Organisateur	Lieu	Participant
10/09/2008	Revision of the EU Eco-label criteria for Hard Coverings and EU Eco-label criteria for Wood and Textile based Floor Coverings development	Italian National Agency for Protection of Environment & Technical Services	Rome	Blanca Morales Rolf Buschmann (North Rhine-Westphalia Consumer Association)
10/09/2008	Novel Food Workshop	CO.META S.c.c.r.l.	Bruxelles	Kees de Winter Ruth Veale
11/09/2008	Consultative Committee of the Financial Sector's Meeting	EU French Presidency, Eurogroup & ECOFIN M	Nice	Anne Fily
13/10/2008	Competition, Growth and consumer benefits	EC - DG Competition	Bruxelles	Monique Goyens
16/09/2008	Future of the Single Market Task Force	European Policy Centre	Bruxelles	Nuria Rodriguez
17/09/2008	Challenges and Opportunities in replacing hazardous chemicals in products and manufacture	ChemSec – the International Chemical Secretariat	Bruxelles	Laura Degallaix
17/09/2008	ÖI Freiburg Intermediate Project Meeting	Öko Institut e.V.	Fribourg	Sylvia Maurer
17/09/2008	High Level Group on the Competitiveness of the Agro-Food Industry – Wrap up session: Workstream 3 (Regulatory environment)	EC - DG Enterprise	Bruxelles	Kees de Winter
17/09/2008	Diet, Physical Activity and Health-A European Platform for Action	EU Platform on Diet, Physical and Health	Bruxelles	Kees de Winter
17/09/2008	RFID: Towards the internet of Things – Stakeholder Workshop	EurActiv	Bruxelles	Emilie Barrau
18/09/2008	Social and Rural Dimension of Pharmacies as a Public Health Service	Committee of the Regions	Bruxelles	Ilaria Passarani
19/09/2008	RFID Conference “Towards a European Policy on RFID”	CE RFID VDI/ VDE Innovation + Technik GmbH	Belgique	Emilie Barrau
20-23/09/2008	Transatlantic Symposium on the Societal Benefits of RFID	Networked Enterprise & RFID + EC/ DG Info	Washington	Emilie Barrau
22/09/2008	The Green group at the German Bundestag	Vzbv	Berlin	Monique Goyens
23/09/2008	Supplier Switching in Electricity and Gas Retail Markets – Sharing experiences and good practices	ERGEG	Paris	Levi Nietvelt
23/09/2008	Informal EUEB on the new draft Ecolabel Regulation	DG Environment	Bruxelles	Sylvia Maurer
24-25/09/2008	European Union Eco-labelling Board	DG Environment	Bruxelles	Blanca Morales Dirk Jepsen (Ecolabel expert)
25/09/2008	EEB Working Group meeting on Sustainable Consumption and Production and Ecological Product Policy	EEB – European Environmental Bureau	Bruxelles	Sylvia Maurer
25-26/09/2008	4th Forum Meeting	CLEF / BEUC	Bruxelles	Emilie Barrau Marine Thomassin Farid Aliyev



Date	Nom de la réunion	Organisateur	Lieu	Participant
25-26/09/2008	Safer Internet Forum	EC/ DG Information Society	Bruxelles	Nuria Rodriguez
26/09/2008	EEB Annual Conference – Turning the Tide	EEB – European Environmental Bureau	Bruxelles	Willemien Bax Laura Degallaix Sylvia Maurer
26/09/2008	Expert Group on Credit Histories	EC/ DG Markt	Bruxelles	Anne Fily
29/09/2008	ECCG sub-group on Energy	EC/DG SANCO	Bruxelles	Levi Nietvelt
29/09/2008	EMA on-line strategy and website design workshop	European Medicines Agency	Londres	Ilaria Passarani
30/09-01/10/2008	European Consumer Consultative Group	EC – DG SANCO	Bruxelles	Monique Goyens
30/09/2008	EMA/Scientific Committees' WP with Patient and Consumer Organisations	European Medicines Agency	Londres	Ilaria Passarani
01/10/2008	6th Customer Stakeholders Forum (SEPA)	EC/ DG Markt & EPC European Payment System	Bruxelles	Anne Fily
01/10/2008	Reformulation and Innovation – opportunities and challenges	Kellogg's	Bruxelles	Kees de Winter
02-03/10/2008	2nd Annual Nanotechnology "Safety for Success" Dialogue Workshop	DG SANCO	Bruxelles	Laura Degallaix Ruth Veale
03/10/2008	Conference on Collective Redress	Universiteit van Tilburg - Vakgroep Privaatrecht	Tilburg	Marine Thomassin
06-07/10/2008	French European Union Presidency Conference: "Internet of things – Internet of Future"	French Ministries of Higher Education & Research, of Economy, Industry & Employment, Development of the Digital Economy	Nice (France)	Emilie Barrau
07/10/2008	Presentation of BEUC Headlines	Cabinet Kuneva	Bruxelles	Monique Goyens Willemien Bax
07/10/2008	Regions facing a cross border health mobility	European Parliament	Bruxelles	Ilaria Passarani
08/10/2008	Meeting consumer expectations in the Single Market	Eurocommerce	Bruxelles	Monique Goyens
08-09/10/2008	Energy and sustainability – BEUC expert meeting	BEUC	Bruxelles	Monique Goyens Levi Nietvelt Lucia Mora Laura Degallaix Holly Reilly Nuira Rodriguez
09/10/2008	Workshop on EU Guide on Users' Rights on-line	EC/ DG Info	Bruxelles	Emilie Barrau
13/10/2008	Competition Policy, Growth and Consumer Benefits	EC/ DG Competition	Bruxelles	Monique Goyens
13/10/2008	Next Food Safety Platform meeting	Confederation of EU Food & Drink Industries	Bruxelles	Ruth Veale
13-15/10/2008	Privacy Open Space Conference	PrivacyOS	Strasbourg	Rasmus Kjeldahl Emilie Barrau

Date	Nom de la réunion	Organisateur	Lieu	Participant
14/10/2008	Content Online Platform – “Legal Offers and Piracy”	EC/ DG Info	Bruxelles	Marco Pierani Altroconsumo)
15/10/2008	Workshop Access to High Quality Pharmacy Services	DG Internal Market and Services	Bruxelles	Ilaria Passarani
15/10/2008	Ecolabel Criteria development meeting for Personal Computers and Laptops	DG Environment	Bruxelles	Blanca Morales Dietlinde Quack (Ecolabel Öko- Institut)
15-17/10/2008	30th International Data Protection Conference	Federal Commissioner for Data Protection & Freedom of Information	Strasbourg	Monique Goyens Emilie Barrau
16/10/2008	Ecolabel Criteria development meeting for discussion report: Domestic Refrigeration	DG Environment	Bruxelles	Blanca Morales Stephanie Grether (Ecolabel Öko- Institut)
21/10/2008	Regulating Electronic Communications – Putting the End-User First	Romanian National Regulatory Authority for Com. & Info. Technology	Bucharest	Levi Nietvelt
22/10/2008	Labelling: the consumer perspective : Helping consumers make the healthy Choice	BEUC	Strasbourg	Willemien Bax Kees de Winter Ursula Pacht Ruth Veale
22-23/10/2008	Market Integration: Finding solutions for practical implementation of the Third Energy Package	Eurelectic	Bruxelles	Levi Nietvelt
23-24/10/2009	Training with consumers NGOs from the Ukraine	UN Office in Ukraine	Kiev	Willemien Bax Hugues Thibaut (Test Achats)
27-28/10/2008	First Citizen's Energy Forum	EC/ DG Energy	Londres	Levi Nietvelt
28/10/2008	Green Retail Workshop	DG Environment + BIO Intelligence Service SAS	Bruxelles	Laura Degallaix
28/10/2008	Second AHWG Ecolabel for Buildings		Rome	Guido Hoff (DIN)
28/10/2008	Credit Histories Expert Group	EC/ DG Markt	Bruxelles	Anne Fily Farid Aliyev
29-30/10/2008	Delivering for Tomorrow's European Consumers	DG SANCO	Bruxelles	Monique Goyens Jim Murray Ilaria Passarani
30/10/2008	Expert Group on Radio Frequency Identification – RFID	EC/ DG Info	Bruxelles	Emilie Barrau
30-31/10/2008	Conference on Collective Redress: Towards a System of Class Actions in Europe	Academy of European Law (DE)	Florence (IT)	Marine Thomassin

Date	Nom de la réunion	Organisateur	Lieu	Participant
04/11/2008	Public Hearing on Term of Protection of Copyright and related rights	European Parliament/ Legal Committee	Bruxelles	Emilie Barrau Willemien Bax (speaker)
05/11/2008	7ème réunion du groupe de transposition sur la Directive de services de paiement – “Stakeholders Day”	EC/ DG Marché intérieur	Bruxelles	Anne Fily
06/11/2008	Policy lunch meeting the energy efficiency challenge: EU recipe for success?	European Policy Centre	Bruxelles	Sylvia Maurer
06-07/11/2008	ICRT Food Topic Group Meeting	International Consumer Research & Testing	Berlin	Ruth Veale
06-07/11/2008	EUEB Presidential Meeting	Agence de l’Environnement et de la Maîtrise de l’Energie	Paris	Blanca Morales
07/11/2008	User-Created Content: Supporting a participative Information Society	EC/ DG Information Society	Bruxelles	Levi Nietvelt
07/11/2008	User-Created Content: Supporting a participative Information Society	EC/ DG Infso	Bruxelles	Emilie Barrau
07/11/2008	Expert meeting on consumer contracts (aquis)	BEUC	Bruxelles	Ursula Pacht Nuria Rodriguez Astrid Salcedo Marine Thomassin Willemien Bax
10/11/2008	Second AHWG Ecolabel for Footwear	Life Cycle Engineering	Bruxelles	Jacob Hartmann (Ecolabel expert)
13/11/2008	EIF Project Launch “Towards the Digital world in 2025”	European Internet Foundation	Bruxelles	Emilie Barrau
13/11/2008	Europe of the Health Care Consumer	Health Consumer Powerhouse	Bruxelles	Ilaria Passarani
13-14/11/2008	BEUC General Assembly	BEUC	Bruxelles	
14/11/2008	Advisory Group on the Food Chain, Animal Health and Plant Health	DG SANCO	Bruxelles	Kees de Winter
14/11/2008	Review workshop on nanotechnologies report	Londres School of Economics	Londres	Laura Degallaix
14/11/2008	High Level Group on the Competitiveness of the Agro-Food Industry - Sixth Meeting of the Sherpa sub-group	DG Enterprise & Industry	Bruxelles	Kees de Winter
19/11/2008	Internal Market Advisory Committee	EC - DG Internal Market	Bruxelles	Monique Goyens
19/11/2008	Future challenges for product safety in a global market	IPSCO	Bruxelles	Monique Goyens
18-19/11/2008	Competition Day (French Presidency)	Conseil de la Concurrence & DG de la concurrence	Paris	Anne Fily
19/11/2008	Diet, Physical Activity and Health-A European Platform for Action	EU Platform on Diet, Physical and Health	Bruxelles	Kees de Winter Ruth Veale
19-20/11/2008	EUCOMEDIA – 1ères journées de consommation et médiation	Université de Haute Alsace	Colmar	Willemien Bax
20/11/2008	International Product Safety Week	DG SANCO	Bruxelles	Laura Degallaix

Date	Nom de la réunion	Organisateur	Lieu	Participant
20/11/2008	HTA's Future in Europe	The EUnetHTA	Paris	Ilaria Passarani
24/11/2008	A logo for RFID – One step forward to consumer acceptance ?	Informationsforum RFID e.V.	Bruxelles	Emilie Barrau
24-25/11/2008	Food officer meeting	BEUC	Bruxelles	Kees de Winter Ruth Veale
26/11/2008	E-health Roundtable: Interoperability and Telemedicine	Microsoft	Bruxelles	Ilaria Passarani
26-27/11/2008	Consumer TV programmes & Public Service	Radio Televizija Slovenija	Ljubljana	Willemien Bax
27/11/2008	Consumer Law	Bavarian Minister of Justice & consumer protection	Bruxelles	Monique Goyens
27/11/2008	EMA/Scientific Committees' WP with Patients' and Consumers' Organisations	European Medicines Agency	Londres	Ilaria Passarani
27/11/08	CIAA Congress 2008	Confederation of Food and drink Industries	Bruxelles	Kees de Winter Laura Degallaix
28/11/2008	Presentation of the Preliminary Report of the Pharma Sector Inquiry	DG Competition	Bruxelles	Ilaria Passarani
28/11/2008	Advisory Group - Food Chain, Animal and Plant Health on nutrient profiles	DG Sanco	Bruxelles	Kees de Winter
28/11/2008	Termination and IP Interconnection	European Competitive Telecommunications Association	Bruxelles	Levi Nietvelt
01/12/2008	Heart and Stroke Patients in Europe	European Heart Network	Bruxelles	Ilaria Passarani
02/12/2008	Expert Group on Credit Histories – 3rd Meeting	EC/ DG Internal Market	Bruxelles	Farid Aliyev
02/12/2008	Public Hearing: The Review of the Roaming Regulation	EP/ Industry Committee	Bruxelles	Levi Nietvelt Lucia Mora
02/12/2008	BEUC Event on Toy Safety	BEUC	Bruxelles	Laura Degallaix
03/12/2008	Working group on private copying levies – Topic 4 “Piracy”	EC/ DG Internal Market	Bruxelles	Levi Nietvelt
03/12/2008	Meeting with TEMS on Financial Services	BEUC	Bruxelles	Anne Fily Farid Aliyev Nuria Rodriguez Holly Reilly
03-04/12/2008	Meeting of the European Union Eco-labelling Board	DG Environment	Bruxelles	Blanca Morales
05/12/2008	Joint DIA-EMA – CMD(h) Workshop on User Testing	Drug Information Association	Londres	Ilaria Passarani
05-06/12/2008	European Consumer Day	Présidence française	Paris	Monique Goyens Ursula Pacht Anne Fily Nuria Rodriguez Marine Thomassin
08/12/2008	Stakeholders EPC Meeting	Volkswagen (Stakeholders forum)	Bruxelles	Anne Fily
8/12/2008	Long Live Europe! Shaping our Healthcare Revolution	Friends of Europe & Novartis	Bruxelles	Ilaria Passarani
09/12/2008	European Consumer Consultative Group	DG Sanco	Bruxelles	Monique Goyens

Date	Nom de la réunion	Organisateur	Lieu	Participant
09/12/2008	Health Care on Export	Swedish Institute for Growth Policy Studies	Bruxelles	Ilaria Passarani
09/12/2008	Workshop Combating Drug counterfeits	European Life Science Circle	Bruxelles	Ilaria Passarani
09/12/2008	Presentation of EP Roaming Study	EP/ DG Internal Policies of the Union	Bruxelles	Lucia Mora
09-10/12/2008	10 years of EU's telecom market liberalisation: assessment and future perspectives	Comission del Mercado de las Telecomunicaciones	Barcelone	Willemien Bax
10/12/2008	"Consommateurs et Environnement" (CEC)	European Economic and Social Committee	Bruxelles	Nuria Rodriguez
10/12/2008	Panel discussion: "Experiment Collective Redress - Risks and Expectations in the filed of EU Competition and Consumer law"	DIHK - German Chambers of Industry and Commerce	Bruxelles	Marine Thomassin
10/12/2008	Fighting Global Food Crisis through Consumer Co-operation	EURO COOP	Bruxelles	Kees de Winter
10/12/2008	Public Hearing on Sustainability Consumption and Production	European Economic and Social Committee	Bruxelles	Laura Degallaix Sylvia Maurer
10/12/2008	33rd Meeting of the Communications Committee	EC/ DG Information Society	Bruxelles	Levi Nietvelt
11/12/2008	Health Systems Governance in Europe: the Role of EU Law and Policy	European Observatory on Health Systems and Policies	Bruxelles	Ilaria Passarani
12/06/2008	High Level Group on the Competitiveness of the Agro-Food Industry	Cabinet Verheugen	Bruxelles	Monique Goyens
15/12/2008	What can the EU do to kill counterfeit?	British Chamber of Commerce in Belgium	Bruxelles	Monique Goyens
13-14/12/2008	Transatlantic Economic Council	US/EU	Washington	Willemien Bax
16/12/2008	BEUC Expert Meeting on Financial Services	BEUC	Bruxelles	Anne Fily Farid Aliyev Lucia Mora
16/12/2008	EPC Priorities for the Czech Presidency	European Policy Centre	Bruxelles	Levi Nietvelt Nuria Rodriguez
17/12/2008	EESC Liaison Group	European Economic & Social Committee	Bruxelles	Monique Goyens
18/12/2008	7th Customer Stakeholders Forum Meeting	European Payments Council	Bruxelles	Anne Fily Nuria Rodriguez
18/12/2008	Expert Group on Radio Frequency Identification - RFID	EC/ DG Infso	Bruxelles	Emilie Barrau
19/12/2008	Advisory Group on the Food Chain, Animal Health and Plant Health	DG SANCO	Bruxelles	Kees de Winter
20/12/2008	BEUC Expert Meeting on Telecom	BEUC	Bruxelles	Levi Nietvelt Nuria Rodriguez



The European Consumers' Organisation  
Bureau Européen des Unions de Consommateurs  
Rue d'Arlon, 80  
B-1040 Bruxelles  
Téléphone: +32 (0)2 743 15 90  
Fax: +32 (0)2 740 28 02  
E-mail: [consumers@beuc.eu](mailto:consumers@beuc.eu)  
[www.beuc.eu](http://www.beuc.eu)



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



Cette brochure est imprimée sur du papier 100% recyclé, avec des encres respectueuses de l'environnement