



Les 8 priorités du BEUC pour la Présidence belge



Table des matières

Le BEUC appelle la Présidence belge à défendre les intérêts des consommateurs dans le cadre de la stratégie UE 2020.....	4
Objectif Contrats de consommation	6
I. Directive relative aux droits des consommateurs	6
II. Révision de la directive sur les voyages à forfait et de la législation sur les droits des passagers aériens.....	10
Objectif Sécurité	12
I. Des produits sûrs pour les consommateurs.....	12
II. Assurer le développement sans risque des nanotechnologies et des nanomatériaux.....	13
Objectif Services financiers.....	15
I. Renforcer la surveillance et la réglementation en matière financière.....	15
II. Informations précontractuelles sur les produits et services financiers	16
III. Conseils financiers	17
IV. Pratiques commerciales déloyales	17
V. Crédit – prêt responsable.....	18
VI. Système de garantie des dépôts	19
VII. Harmonisation de la législation sur les intermédiaires financiers	19
VIII. Imposer l'accès à un service minimum pour tous les consommateurs	19
IX. Faciliter les services de paiement	20
Objectif Énergie et Durabilité.....	21
I. Favoriser l'accès, le choix et des prix abordables pour tous les consommateurs.....	21
a) Vers un marché européen de l'énergie « intelligent », concurrentiel et centré sur le consommateur.....	21
b) Renforcement et application des droits des consommateurs	22
II. Encourager des choix durables par des mesures et des outils efficaces	23
a) Favoriser une conception plus durable des produits et retirer les produits les moins écologiques du marché.....	23
b) Promouvoir une information claire et objective sur les aspects liés à la durabilité des produits.....	23
Action de groupe.....	25
Alimentation.....	27
I. Aider les consommateurs à faire des choix informés	27
II. Faire de la protection des enfants une priorité.....	28
III. Maintenir le niveau de sécurité alimentaire le plus haut possible	28
Santé.....	30
I. Une meilleure information sur la santé.....	30
II. Protéger les consommateurs des effets secondaires des médicaments	30
III. Protéger les consommateurs des médicaments contrefaits.....	31
IV. Plus de certitude sur le droit des patients	31

V.	La télésanté au profit des consommateurs.....	31
Télécoms & Environnement numérique.....		33
I.	Assurer un accès aux services de télécommunication pour tous.....	33
a)	Le réexamen de la portée du service universel en matière de télécommunication devrait permettre aux citoyens européens d'accéder à ces services.....	33
b)	Garantir que l'Internet reste ouvert et neutre.....	34
II.	Protéger les droits des consommateurs dans l'environnement numérique.....	34
a)	La protection des données personnelles et de la vie privée.....	35
b)	Les droits de propriété intellectuelle (DPI) et la riposte graduée.....	36

Traduit de l'anglais par Arnaud Thuin de l'Institut Libre Marie Haps(Bruxelles).

Le BEUC appelle la Présidence belge à défendre les intérêts des consommateurs dans le cadre de la stratégie UE 2020

La Belgique va assurer la Présidence de l'Union européenne à un moment décisif. Les premiers débats au Conseil concernant la **stratégie UE 2020** représentent une dynamique exceptionnelle pour adopter une approche plus globale centrée sur les objectifs communautaires d'accroissement du bien-être des consommateurs. Le BEUC¹ appelle donc la Présidence belge à défendre les droits des consommateurs et à faire de cet objectif son cheval de bataille dans le cadre de la stratégie UE 2020. En effet, même si des mesures ont été prises pour préserver les entreprises et les emplois, les consommateurs continuent d'attendre des mesures qui restaureraient leur confiance dans les marchés. Actuellement, un des objectifs principaux devrait être de restaurer la confiance des consommateurs en leur garantissant un niveau de protection adapté.

Dans ce contexte, nous accueillons favorablement la Déclaration ministérielle de Grenade qui vise à compléter l'Agenda numérique de la Commission et la stratégie UE 2020. Cette déclaration a effectivement pour objectif d'assurer que les services de télécommunications soient accordés à tous les consommateurs et que leurs droits dans le monde numérique soient suffisamment reconnus. Nous demandons donc à la Présidence belge de s'assurer que les travaux en cours sur l'Agenda Numérique prennent en compte les recommandations de la Déclaration ministérielle.

Concernant les initiatives législatives en cours, il est primordial que la Présidence belge guide les travaux du Conseil concernant la proposition de **directive relative aux droits des consommateurs**. Elle devrait attirer l'attention du Conseil sur les besoins et les attentes des consommateurs du 21^e siècle en matière d'achats nationaux et transfrontaliers et faire de la directive un véritable pilier de la confiance des consommateurs. Pour ce faire, des améliorations significatives doivent être apportées sur deux aspects: l'approche d'harmonisation maximale proposée par la Commission et le faible niveau de protection des consommateurs qui en découle. Ces aspects ne sont pas satisfaisants du point de vue de la politique en matière de consommateurs, tant au niveau communautaire qu'au niveau national.

Sous la Présidence belge, un accord sur le règlement relatif à l'étiquetage alimentaire devrait être atteint. Nous insistons sur le fait que cette proposition est un outil essentiel pour fournir aux consommateurs les moyens de suivre un **régime alimentaire sain**. Nous demandons l'introduction d'un étiquetage nutritionnel simplifié à l'avant de l'emballage qui soit facile à comprendre et à comparer et qui indique grâce à un code de couleurs multiples les niveaux des nutriments essentiels.

¹ Le Bureau Européen des Unions de Consommateurs est une organisation européenne rassemblant 43 organisations de consommateurs issues de 31 pays européens. Son organisation membre en Belgique est Test-Achats/Test-Aankoop. L'objectif du BEUC est de représenter et promouvoir les intérêts des consommateurs auprès des décideurs politiques européens dans tous les domaines de consommation ayant un lien avec les priorités stratégiques de nos membres.

Un autre secteur d'intervention important pour la promotion des intérêts du consommateur au sein de l'UE est la **mise en oeuvre d'une stratégie en matière d'efficacité énergétique et de changement climatique**. Cette stratégie serait également en adéquation avec les objectifs d'économie plus durable tels qu'ils figurent dans la stratégie UE 2020. Dans ce contexte, il faut aider les consommateurs à opérer des choix informés et plus durables afin de prendre part activement à la lutte contre le changement climatique.

Nous invitons également la Présidence belge à réaliser des progrès dans les dossiers mentionnés *infra*, afin de garantir:

- Que davantage d'efforts sont réalisés dans le domaine de la sécurité des produits de consommation et qu'une attention particulière est portée aux **produits chimiques dangereux** ainsi qu'aux conséquences inconnues des **nanotechnologies** sur la santé et l'environnement. Le moment est opportun vu la révision prochaine de la **directive relative à la sécurité générale des produits**;
- Que davantage de mécanismes sont disponibles pour obtenir **réparation** en cas de problème. Dans ce contexte, la mise en place de **mécanismes de recours collectif pour les consommateurs** devrait constituer une priorité pour les décideurs politiques européens. Le BEUC et son organisation membre en Belgique Test-Achats/Test-Aankoop, organiseront conjointement une conférence sur ce sujet le 15 Novembre 2010;
- Qu'un haut niveau de protection est garanti à tous les consommateurs européens dans le domaine des **services financiers**, particulièrement en période de conjoncture économique défavorable. Par ailleurs, il est indispensable de prendre en compte les intérêts des consommateurs dans l'élaboration de mesures de régulation des marchés financiers;
- Que les stratégies commerciales agressives ciblant les enfants et faisant l'article d'une nourriture mauvaise pour la santé sont analysées;
- Que la question de **la publicité déguisée de médicaments** est abordée.

Dans cette optique, nous décrivons dans ce document **huit principaux domaines d'intérêt** que nous avons identifiés, ainsi que de **nombreuses propositions concrètes**. Au second semestre 2010, le gouvernement belge sera responsable de la conduite de discussions et de négociations sur ces dossiers. Le BEUC et son membre belge, Test-Achats/Test-Aankoop, appellent le Premier ministre et les membres du gouvernement à en faire leur priorité et à évaluer, pour chacune des orientations prises, quels seront les impacts positifs pour les consommateurs.

Objectif Contrats de consommation

Des règles strictes pour protéger les consommateurs tant dans le monde réel que numérique

I. Directive relative aux droits des consommateurs

En octobre 2008, la Commission européenne a adopté une proposition de directive relative aux droits des consommateurs révisant quatre directives relatives à la protection des consommateurs², et procédant ainsi à une refonte de ces dernières en un seul instrument. L'objectif de la Commission est double: la proposition de directive vise d'une part à simplifier et à compléter les règles existantes en matière de contrats d'achat de produits ou de services conclus entre des entreprises et des consommateurs et d'autre part à tirer pleinement parti du marché intérieur.

Le principe d'harmonisation minimale (selon lequel les États membres sont en droit de maintenir ou d'adopter des règles de protection des consommateurs plus strictes que celle prévues dans l'instrument de l'UE) est actuellement critiqué pour avoir entraîné la fragmentation des lois nationales et freiné les échanges transfrontaliers. Il a été estimé qu'il était très difficile pour les professionnels de s'adapter aux différentes règles nationales de protection des consommateurs. Par conséquent, la Commission a proposé d'abandonner le principe d'harmonisation minimale et de le remplacer par l'approche d'harmonisation complète (qui interdit aux États membres de maintenir ou d'adopter des dispositions s'écartant de la directive). D'après la proposition, l'introduction de l'harmonisation complète dans le domaine du droit des consommateurs est nécessaire afin de favoriser les échanges transfrontaliers encore limités et de renforcer la confiance des consommateurs.

En plus des obstacles juridiques qui les empêchent d'acheter à l'étranger, les consommateurs doivent faire face aux difficultés liées à la langue. Ils savent également qu'en cas de produit défectueux, ils devront se plaindre auprès d'un fournisseur étranger et distant. À ces problèmes s'ajoutent l'absence de mécanismes de recours transfrontaliers ainsi que les craintes concernant la sécurité et la protection des données sur Internet.

En outre, la proposition prévoit une harmonisation complète à un niveau relativement faible pour assurer une protection des consommateurs satisfaisante. Selon nous, la proposition de directive ne devrait pas saper les droits essentiels des consommateurs au nom de la promotion du marché intérieur. Il est difficile d'imaginer comment l'objectif proposé de renforcer la confiance des consommateurs dans les achats transfrontaliers pourrait être atteint de cette façon. En outre, la proposition « taille unique » va principalement dans l'intérêt des entreprises alors qu'elle n'est pas du tout en mesure de leur fournir des conditions juridiques identiques dans tous les pays.

Étant donné le manque de confiance des consommateurs dans les achats en ligne, il est plus important que jamais d'assurer que ces derniers sont correctement protégés et que leurs droits sont effectivement respectés. Ce dont les consommateurs ont besoin, ce n'est pas d'un changement du niveau d'harmonisation de la législation actuelle mais de nouveaux instruments et de droits solides pour qu'ils accordent leur confiance aux achats transfrontaliers.

² La directive sur les contrats négociés en dehors des établissements commerciaux (85/577), la directive sur les clauses abusives (93/13), la directive relative aux ventes à distance (97/7) et la directive sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation (1999/44).

Par conséquent, quelques consolidations et changements substantiels devraient être apportés à la proposition de directive avant de devenir un instrument législatif contribuant à l'amélioration du marché unique et prenant en compte les besoins et les attentes des consommateurs européens d'aujourd'hui et de demain.

Dans ce contexte, le BEUC a accueilli avec enthousiasme la récente annonce faite par la Commission d'abandonner l'utilisation de l'harmonisation complète sur la totalité de la directive et de favoriser une harmonisation complète plus pragmatique et ciblée. Le principe d'une harmonisation minimale prévaudrait ainsi pour le reste du texte.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Organiser un vaste débat public sur le futur de la législation communautaire en matière de protection des consommateurs, sur les étapes suivantes de la révision de l'acquis communautaire et sur le lien entre l'harmonisation du droit des contrats de consommation et les initiatives de la Commission relative au code civil européen;
- Élaborer une stratégie interinstitutionnelle sur le rôle de la politique communautaire des consommateurs dans la relance du marché unique et débattre de l'orientation à prendre pour les dix prochaines années en matière de politique des consommateurs, tout en gardant à l'esprit son rôle fondamental dans l'autonomisation des consommateurs et la conquête de leur confiance;
- Garantir que la future directive ne réduise pas mais renforce significativement les droits des consommateurs en fixant un niveau élevé de protection;
- Recentrer les débats autour de la proposition de directive sur les vraies questions en jeu, à savoir comment créer un droit communautaire moderne qui renforcerait enfin la confiance du consommateur (voir les propositions détaillées infra);
- Adapter la législation en matière de protection des consommateurs à l'environnement numérique. Le projet de directive portant sur les exigences en matière d'information, les dédommagements en cas de défaut de conformité ainsi que sur les clauses abusives ne tient pas suffisamment compte – ou ne convient pas du tout – aux spécificités des produits numériques (tels que la musique ou les logiciels téléchargés); la promotion du marché unique électronique exige une harmonisation des règles en tenant compte des besoins des consommateurs concernant ces produits;
- Accepter une harmonisation complète uniquement aux conditions suivantes:
 - L'harmonisation complète devrait uniquement être appliquée aux questions techniques et/ou transversales (telles que la durée de la période de rétractation, les conditions d'exercice de ce droit, les définitions d'un consommateur ou d'un vendeur par exemple, etc.);
 - Son application n'implique pas une perte de protection pour le consommateur et assure un niveau de protection véritablement élevé;
 - Le champ d'application des domaines complètement harmonisés est énoncé clairement dans le texte de la directive afin de garantir une sécurité juridique.

- La proposition actuelle visant à établir un niveau d'harmonisation différent entre les contrats conclus en présence des deux parties (harmonisation minimale) et les contrats à distance (harmonisation complète) ne constitue pas une solution appropriée. Une telle approche mènerait à deux régimes juridiques et à deux niveaux de protection différents. Au lieu de développer des règles plus claires et plus compréhensibles pour les consommateurs et de créer un champ d'action pour les professionnels, cela se traduirait par plus de confusion, de complexité et d'inégalités ;
- Clarifier les liens entre la proposition et le droit général des contrats. Globalement, l'impact de la proposition de directive sur le droit général des contrats au niveau national doit être évalué pour éviter que la directive ait des retombées inattendues sur les droits civils nationaux ou que des interprétations inattendues de la Cour de Justice des Communautés Européennes soient rendues. Par conséquent, les domaines de garanties couvrant les produits défectueux, les clauses contractuelles abusives et les exigences en matière d'information, qui sont inséparablement liés au droit civil national (non harmonisé), ne doivent en aucun cas être complètement harmonisés. De plus, nous craignons que la proposition puisse mener à une situation dans laquelle le droit général des contrats évoluerait sans garde-fou et s'adapterait facilement aux nouveaux développements du marché, accordant un plus haut niveau de protection aux relations entre entreprises qu'aux contrats conclus avec des consommateurs. Le droit des contrats à la consommation serait quant à lui isolé et figé en raison du plafond imposé par l'harmonisation complète, c'est-à-dire bloqué dans son évolution.

Autres demandes concrètes d'amélioration de la proposition:

Exigence d'information

- Une obligation communautaire d'information du consommateur sur tous les éléments essentiels du contrat et une liste non-exhaustive reprenant les points essentiels d'information devraient être introduites. La relation entre la proposition et la législation CE n'est pas claire pour le moment et doit être abordée. L'impact sur les droits nationaux en vigueur de la proposition de régime d'harmonisation complète en matière d'obligation d'information, en particulier dans le domaine des contrats de prestation de services et des marchandises à risque (par ex. les marchandises dangereuses) serait négatif et devrait par conséquent être réexaminé.

Droit de rétractation

- Introduire davantage de règles favorables aux consommateurs sur le début du délai de rétractation, les conséquences de l'omission d'information de la part du professionnel et les obligations des parties en cas de rétractation. Les règles proposées n'offrent pas un haut niveau de protection aux consommateurs.
- Supprimer certaines exemptions au droit de rétractation qui ne sont plus du tout justifiées. De nos jours par exemple, les consommateurs devraient avoir un droit de rétractation dans le cas d'enchères électroniques, pour la location d'une voiture et pour des services de loisirs commandés à distance.

Garanties légales

- Améliorer les dispositions en matière de garanties légales pour les produits défectueux, en gardant à l'esprit qu'elles ne peuvent pas être harmonisées

complètement. Si elles sont adoptées sans changement, les règles proposées réduiraient le choix des consommateurs quant aux recours disponibles en cas de produit défectueux. La hiérarchie proposée entre les différentes possibilités de recours réduirait en outre les droits des consommateurs dans certains Etats membres. La proposition visant à priver les consommateurs d'une garantie au cas où ils n'aient pas notifié un défaut dans le délai prévu devrait être supprimée. En outre, en suggérant un période de garantie de 2 ans valable dans l'UE, la proposition n'encourage pas la commercialisation de produits durables.

- Lorsqu'ils achètent un produit défectueux, les consommateurs bénéficient actuellement d'un renversement de la charge de la preuve pour un délai trop court. Ce délai devrait être prolongé et les consommateurs devraient également pouvoir choisir le type de recours auquel ils peuvent prétendre entre la réparation, le remplacement, la réfaction et la résiliation du contrat. La proposition de hiérarchie des recours ne fonctionne pas correctement en pratique et va à l'encontre d'un marché unique moderne et favorable au consommateur.

Clauses contractuelles abusives

- Le régime proposé pour les clauses contractuelles abusives créerait une incertitude juridique importante et mettrait en danger des jurisprudences nationales efficaces et établies depuis longtemps: les États membres ayant des listes plus longues de clauses contractuelles abusives devraient par exemple en abroger certaines de leurs listes noires/grises. Il y a donc un risque que dans certains États membres, des conditions contractuelles actuellement considérées comme abusives – et par conséquent interdites - puissent être acceptées dans le futur. Les règles en matière de clauses contractuelles abusives devraient s'appliquer largement à tous les contrats de consommation et être adaptées aux particularités des produits numériques. Nous appelons à la création d'une liste noire de clauses interdites dans l'UE, non exhaustive et permettant donc aux États membres de conserver celles qui ne se trouvent pas dans la liste communautaire. En outre, une obligation de notification par les États membres devrait être introduite pour accroître la transparence.

Les éléments suivants devraient être introduits dans la proposition de directive pour garantir des droits réels et modernes aux consommateurs:

- Permettre aux consommateurs de choisir en cas d'achat de produit défectueux entre quatre type de recours (réparation ou remplacement du produit, réduction du prix ou annulation du contrat).
- Déposer une règle établissant la responsabilité directe du fabricant en cas de défaut de conformité. L'introduction d'une telle règle contribuerait à réaliser l'objectif de renforcement de la confiance du consommateur dans les achats transfrontaliers, objectif présent dans la proposition de directive relative aux droits des consommateurs. Cette règle permettrait aux consommateurs d'obtenir réparation auprès du fabricant des biens défectueux achetés à des revendeurs dans d'autres pays de l'Union;
- Interdire dans l'UE les clauses contractuelles les plus abusives;
- Introduire des informations et des règles spécifiques concernant les clauses abusives pour les produits numériques et étendre/adapter le régime des garanties légales à ces produits ;
- Arrêter d'enfermer les consommateurs dans des contrats de prestation de services à long terme (par exemple pour des abonnements Internet ou de

téléphonie mobile) en conférant au consommateur le droit de résilier un contrat dans un délai maximal d'un an;

- Permettre aux consommateurs de choisir un système de paiement alternatif sans avoir à payer de frais supplémentaires.

II. Révision de la directive sur les voyages à forfait et de la législation sur les droits des passagers aériens

En décembre 2009, la Commission européenne a lancé une consultation sur certaines questions relatives à la révision prochaine de la directive sur les voyages à forfait, qui date de 1990. L'objectif de la Commission est d'actualiser et de compléter les règles en vigueur, puisque le marché du voyage, à l'instar du comportement du consommateur, a changé substantiellement en raison des réservations en ligne et des compagnies aériennes à bas coûts. Parallèlement, début 2010, la Commission a entrepris une consultation sur la future révision de la législation communautaire en matière de droits des passagers aériens. Le BEUC a répondu aux deux consultations en soulignant les problèmes actuels des consommateurs pour lesquels la législation en vigueur n'apporte pas de solution satisfaisante. Dans nos réponses, nous avons également mis l'accent sur la nécessité d'adopter une approche plus large, horizontale et plus cohérente sur les droits des consommateurs dans le domaine du transport. Une proposition de texte législatif de la Commission sur les voyages à forfait est attendue pour le début 2011.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Créer une directive sur les voyages exhaustive qui stipulerait les droits et les recours dont disposent tous les passagers et les vacanciers dans un seul texte législatif. Les principales questions à aborder sont reprises ci-dessous;
- Étendre le champ d'application actuel de la directive sur les voyages à forfait afin de couvrir le plus grand nombre de contrats de prestation de services de voyage et de garantir que les droits des consommateurs ne dépendent pas du type de contrat (de transport, avec ou sans hébergement, services de loisirs lié au transport, forfait fixe ou dynamique);
- Clarifier le régime juridique de responsabilité. Dans le système actuel, les consommateurs ont souvent du mal à identifier qui est responsable en cas de problème. Nous demandons que le vendeur et l'organisateur/le tour opérateur soient responsables conjointement. En outre, si la responsabilité est démontrée, la Commission devrait fournir un système communautaire permettant de calculer le montant des compensations que le consommateur peut exiger;
- Éviter que les consommateurs soient lésés, en s'assurant que ces derniers soient toujours informés sur le prix final et que le prix ne puisse pas être augmenté après la conclusion du contrat;
- Établir une protection efficace contre l'insolvabilité des compagnies aériennes et des autres opérateurs proposant des services de voyage prépayés;
- Dresser une liste de clauses contractuelles abusives et donc interdites pour les contrats de voyage;

- Obliger les entreprises à créer un système efficace de traitement des plaintes et les États membres à fixer un système alternatif de résolution des conflits, ce qui correspond aux recommandations de la Commission sur le sujet;
- Actuellement, les conflits touchant aux droits des passagers aériens relèvent souvent d'une juridiction différente de celle du lieu de résidence du passager. Par conséquent, il est très difficile pour les passagers de connaître leurs droits et de s'en prévaloir en justice. Le règlement Rome I devrait être modifié sur ce point.

Objectif Sécurité

Des produits de consommation pour des consommateurs et un environnement à l'abri des produits chimiques dangereux

I. Des produits sûrs pour les consommateurs

Certains produits dangereux pour les consommateurs, dont des produits marqués du logo CE, se trouvent sur le marché européen et sont souvent rappelés, représentant ainsi des risques pour la santé et la sécurité qui pourraient être évités. Ces dernières années, les produits dangereux notifiés par les États membres ont été les jouets, les appareils électriques et les voitures, situation qui risque d'être similaire dans les années à venir. Le nombre élevé de notifications RAPEX démontre que les réglementations générales et sectorielles en matière de sécurité des produits devraient être révisées et améliorées afin de couvrir tous les risques potentiels posés. Une plus grande transparence est nécessaire en ce qui concerne l'interaction des différentes législations nationales relatives à la sécurité des produits au sein de l'UE. De surcroît, la responsabilité des fabricants doit être renforcée et clarifiée. Enfin, il faut s'assurer que le respect de la réglementation soit le même sur l'ensemble du territoire de l'UE et que les activités de contrôle du marché soient à la fois nombreuses et efficaces.

La Commission envisage une révision de la Directive relative à la sécurité générale des produits (DSGP), dont la phase de consultation commencera au premier semestre 2010, parallèlement à une étude d'impact. Le BEUC, en collaboration avec l'ANEC, contribuera à la révision de la directive de la Commission en participant au Comité de la DSGP et à la consultation publique préalable à la révision. Le cas échéant, nous suivrons également de très près le processus de codécision. Concernant les produits chimiques, nous continuerons de souligner les problèmes liés à l'utilisation de ces derniers dans les produits de consommation ainsi que l'absence de dispositions consacrées aux produits chimiques dans la législation communautaire en matière de sécurité des produits.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Renforcer la DSGP tout en développant un cadre juridique horizontal pour la sécurité des services. En outre, il est indispensable que la sécurité des produits utilisés dans le contexte de la fourniture d'un service (que ces produits soient exploités par les consommateurs ou les fournisseurs de services) soit couverte par le cadre juridique sur la sécurité des services. Pour le moment, seuls les produits fournis dans le cadre d'un service et manipulés par des consommateurs sont couverts par la DSGP. Si un cadre juridique pour la sécurité des services n'est pas créé dans le futur proche, le champ d'application de la révision de la DSGP devrait être étendu à tous les produits fournis dans le cadre d'un service;
- Garantir la sécurité des produits fantaisies destinés aux enfants par l'intermédiaire de la DSGP en incluant une définition juridique de ces produits et en introduisant des exigences spécifiques à la sécurité des produits dans la DSGP. Par ailleurs, l'interdiction des produits imitant des aliments devrait être maintenue;
- Garantir un système de surveillance du marché plus efficace grâce au développement d'un cadre européen de surveillance et à davantage d'informations concernant les produits dangereux. Mettre en place un système

d'enregistrement des accidents financé par l'UE et un mécanisme européen de traitement des plaintes;

- Adapter les mesures d'urgence aux risques posés, c'est-à-dire rendre flexibles les mesures communautaires d'urgence afin qu'elles soient parfaitement adaptées aux risques qu'elles entendent éviter. Il faut rendre ces mesures permanentes ou garantir leur validité jusqu'à ce qu'une solution satisfaisante soit trouvée;
- Conférer un statut contraignant aux décisions de la Commission qui posent des exigences en matière de sécurité dans le cadre de la DSGP, le but étant d'encourager le développement de mandats de normalisation.

II. Assurer le développement sans risque des nanotechnologies et des nanomatériaux

Les nanotechnologies sont des technologies nouvelles et émergentes. Utiliser des nanotechnologies revient à travailler à une échelle dix mille fois plus petite que l'épaisseur d'un cheveu humain. Un rendement énergétique accru, un environnement plus propre, un traitement médical plus efficace et une production manufacturière accrue – voilà quelques-unes des applications existantes et attendues des nanotechnologies dans divers domaines.

Nous reconnaissons que certaines de ces applications pourraient être profitables en particulier pour la santé, la sécurité des consommateurs et l'environnement. Cependant, nous sommes préoccupés par les effets potentiellement néfastes des nanomatériaux sur la santé humaine et l'environnement, tant sur le court que sur le long terme.

Dans ce contexte, nous sommes alarmés par l'utilisation croissante des nanomatériaux dans les produits de consommation vendus sur le marché européen sans évaluation préalable des risques. Nous sommes particulièrement inquiets quant aux produits utilisés quotidiennement par les consommateurs (par exemple les produits cosmétiques ou les produits alimentaires) et aux produits nuisibles à l'environnement. Il est indispensable que les consommateurs soient correctement protégés et puissent être assurés que tout produit contenant des nanomatériaux (ou fabriqués grâce à des nanotechnologies) présent sur le marché ait été testé par un organisme indépendant et ait été considéré comme sûr avant d'être mis sur le marché. Dans ce contexte, nous avons de grandes attentes concernant le prochain plan d'action européen sur les nanotechnologies et les nanomatériaux qui sera lancé au début 2010. En 2011, la Commission devra également répondre à la résolution du Parlement européen adoptée en avril 2009 sur les aspects réglementaires des nanomatériaux. La résolution prévoit que diverses actions ambitieuses soient prises pour assurer la sécurité des nanomatériaux et des nanotechnologies.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- S'accorder sur une définition claire des nanomatériaux et des nanotechnologies vu que l'absence de définition mène à une incertitude juridique et empêche la création d'exigences réglementaires;
- Réviser et adapter, s'il y a lieu, toutes les législations en la matière (telle que celles relatives à REACH et à la sécurité des produits) dans les deux prochaines années afin d'évaluer de manière adéquate les risques potentiels des nanotechnologies pour la santé et l'environnement;

- Encourager la création de méthodologies d'évaluation de la sécurité et du risque des produits prenant en compte toutes les caractéristiques des nanomatériaux;
- Imposer une analyse de la sécurité et un agrément au niveau de la sécurité pour tous les nanomatériaux utilisés dans les produits de consommation ou dans les produits pouvant avoir un impact considérable sur l'environnement. Le principe « pas de données, pas de marché » devrait prévaloir;
- Dresser un inventaire des produits contenant des nanomatériaux sur le marché communautaire;
- Obliger les fabricants à étiqueter les produits de consommation contenant des nanomatériaux, en particulier dans les vêtements, les produits ménagers et les produits alimentaires comme cela sera la règle dans le règlement relatif aux produits cosmétiques qui entrera prochainement en vigueur;
- Réglementer les allégations trompeuses présentes sur les produits commercialisés comme contenant des nanomatériaux;
- Accorder la priorité des fonds structurels et de la recherche à l'environnement, la santé humaine et les aspects sécuritaires liés aux nanomatériaux;
- Lancer un débat public dans l'UE sur les nanotechnologies et les nanomatériaux avec la Commission et les États membres afin de garantir que les citoyens sont impliqués dans le développement sûr et durable de ces technologies et matériaux.

Objectif Services financiers

Un marché intérieur dynamique pour les services financiers de détail

La crise financière a clairement montré que les droits des consommateurs ont été systématiquement bafoués ou n'ont simplement pas été pris en compte. Les prestataires de services financiers ont eu pour principal objectif d'engranger d'énormes bénéfices plutôt que de fournir des services adaptés aux besoins des particuliers. Les consommateurs n'ont plus confiance dans les fournisseurs de services financiers tant en ce qui concerne les dépôts, le crédit ou les produits d'investissement. Cela a pour effet d'affaiblir les bases du marché unique et constitue une entrave aux achats transfrontaliers de services financiers. En outre, s'il est un secteur dans lequel la concurrence ne joue pas pleinement son rôle, c'est bien le secteur financier de détail.

I. Renforcer la surveillance et la réglementation en matière financière

Dans de nombreux États membres, les autorités nationales de surveillance n'ont pas été capables d'identifier correctement les risques et d'imposer les mesures de sécurité nécessaires. Lorsque les autorités nationales de surveillance ne font pas leur travail correctement, elles mettent les consommateurs en danger.

Les initiatives législatives de la Commission européenne portant sur la création d'un système européen de surveillance financière ne prévoient pas de donner aux nouvelles autorités les capacités de contrôle et de sanctions nécessaires. Elles ne couvrent pas non plus la surveillance des règles de conduite (conduct-of-business) faisant fi du lien indubitable entre la surveillance prudentielle et la protection des consommateurs dans le domaine des services financiers.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Il faut augmenter le pouvoir et l'indépendance des autorités nationales de surveillance partout dans l'UE. Une réflexion doit être entamée sur la nécessité de séparer la surveillance prudentielle d'un côté et le contrôle des méthodes de commercialisation et des règles de protection des consommateurs de l'autre. Une définition claire des responsabilités correspondant à chaque autorité de surveillance doit être établie afin d'éviter tout conflit d'intérêt.
- Afin de renforcer la protection des consommateurs, les autorités de contrôle nationales doivent remplir les fonctions suivantes : contrôler la publicité, les informations financières, les pratiques déloyales (produits combinés et liés), la distribution des produits financiers (par exemple dans le domaine des crédits à la consommation) et développer un système d'alerte rapide afin d'informer les consommateurs sur les risques/ou catégories de risques de divers produits financiers, sur la base d'une surveillance permanente.
- Le développement des services financiers a entraîné l'émergence d'acteurs universels fournissant une large gamme de services financiers (par exemple, à côté de leur rôle traditionnel, les banques offrent de plus en plus de services d'assurance, de produits d'investissement, etc.). Il est par conséquent inutile d'avoir un nombre élevé d'autorités de surveillance. Un seul organisme de surveillance suffit pour couvrir tous les services financiers et toutes les institutions financières (bancaires et non bancaires). Les différentes autorités

nationales de surveillance (bancaires/non bancaires, assurances, titres/fonds de pension) devraient ainsi être fusionnées.

- La représentation effective des consommateurs au conseil des autorités de surveillance devrait être assurée. Pour cela, les représentants des consommateurs devraient recevoir les moyens nécessaires, notamment en matière financière.
- Il convient aussi de renforcer la coopération entre les autorités de surveillance nationales et les régulateurs nationaux en créant un réseau contraignant entre eux (Cf. par exemple le règlement relatif à la coopération administrative dans le domaine de la protection des consommateurs).
- Une législation plus cohérente doit être adoptée dans le domaine des produits d'investissement substituables, afin d'éviter des arbitrages dus à des réglementations plus ou moins contraignantes. Des produits structurés, vendus par la plupart des banques, sont en concurrence avec des OPCVM et des contrats d'assurance vie. Alors que ces trois types de produits sont tous des produits d'investissement, leur réglementation, quand elle existe, est complètement différente.
- Adopter des règles communautaires contraignantes afin que tous les États membres soient obligés de les respecter. L'auto-réglementation a montré ses limites, particulièrement dans le cas des services financiers. Les lacunes réglementaires doivent être comblées.

II. Informations précontractuelles sur les produits et services financiers

La crise a mis en exergue l'inadaptation des informations précontractuelles fournies aux consommateurs. Les consommateurs ont accès à des informations généralement longues et inadaptées à leurs besoins, ce qui ne les aide pas à comparer les produits et à effectuer de bons choix.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Fournir des informations aux consommateurs suffisamment à temps avant qu'ils ne s'engagent contractuellement ;
- Réduire la longueur des fiches d'information (maximum 2 pages) tout en veillant à ce que l'information reste compréhensible, structurée et comparable sur les principales caractéristiques ;
- Créer un unique indicateur de risque pour les produits d'investissement. Cet indicateur devrait préciser :
 - Le caractère garanti ou non du capital investi ;
 - La volatilité des investissements ;
 - la durée conseillée du placement compte tenu du rendement espéré afin de compenser le risque de volatilité.
- Introduire des règles plus strictes en matière de commercialisation et de publicité, en particulier pour les produits d'investissement;

- Ne pas dispenser le prestataire de services financiers de ses obligations en matière de responsabilité au seul motif que les informations obligatoires ont été communiquées (Cf. prêt responsable, conseil responsable, etc.).

III. Conseils financiers

Les produits financiers sont de plus en plus complexes. La crise actuelle a mis en lumière les problèmes auxquels les consommateurs doivent faire face. Même les consommateurs les plus avertis n'ont pas été en mesure de comprendre les produits financiers qui leur étaient proposés (Cf. les clients de M. Madoff). En outre, dans toute l'UE, on constate un manque de conseils indépendants vers lesquels les consommateurs pourraient se tourner. En général, les conseils ne sont prodigués que par les fournisseurs de services financiers et ne correspondent généralement pas aux besoins et aux attentes des consommateurs mais plutôt aux objectifs de la politique commerciale des fournisseurs de services financiers. Cette situation est préjudiciable aux intérêts des consommateurs.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Des conseils indépendants sont nécessaires pour éviter de prendre de mauvaises décisions, en particulier dans le cas de décisions financières importantes :
 - Financement de conseillers indépendants, en partie par les pouvoirs publics (afin d'éviter les défaillances du marché) et en partie par les consommateurs. En tout état de cause, les conseils doivent être octroyés à des tarifs abordables ;
 - Les conseils pourraient être prodigués par des organisations de consommateurs ou par tout autre organisme indépendant des fournisseurs de produits financiers.
- Responsabilité des conseillers (prestataires de services financiers et conseillers indépendants) :
 - Créer un profil MiFID pour chaque investisseur (Directive concernant les marchés d'instruments financiers). Si le produit ne correspond pas au profil, les consommateurs devraient en être avertis ;
 - S'assurer que les informations données aux consommateurs sont fiables.
 - Une documentation appropriée devrait être fournie à chaque investisseur ;
 - Permettre aux consommateurs de réclamer plus facilement une indemnisation en cas de mauvais conseil (la charge de la preuve doit incomber au conseiller).
- Une réglementation contraignante applicable à tous les conseillers financiers de l'Union européenne.

IV. Pratiques commerciales déloyales

Tous les consommateurs de l'UE devraient pouvoir bénéficier de services financiers sans être victimes de pratiques discriminatoires ou de pratiques commerciales déloyales.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Des mesures contraignantes interdisant les discriminations basées sur le lieu de résidence ou la nationalité ;
- Des mesures contraignantes interdisant les pratiques commerciales déloyales qui sortent du champ d'application de la directive relative aux Pratiques Commerciales Déloyales, applicables à tous les types de services financiers (crédit, comptes bancaires, paiements, etc.) et plus particulièrement les pratiques de produits groupés ou liés.

V. Crédit – prêt responsable

Le prêt irresponsable étant l'une des principales causes de la crise financière, cette question mérite que l'on s'y attarde. Les prêteurs devraient être obligés d'évaluer la capacité financière des consommateurs demandant un crédit et de contrôler leur solvabilité. Tous les fournisseurs de services financiers ainsi que tous les intermédiaires financiers intervenant dans le circuit de distribution devraient se comporter de manière responsable et être soumis aux mêmes règles.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Renforcer la protection des consommateurs et le comportement responsable des établissements de crédit à travers une législation sur le crédit au logement. Lorsque la décision d'octroyer un prêt est basée sur une mauvaise évaluation de la situation financière du consommateur, les coûts du prêt irresponsable doivent être supportés par le seul prêteur et non par le consommateur concerné (cf. la législation belge en matière de crédit responsable).
- Réglementer les prêts au logement en prévoyant notamment des dispositions obligatoires harmonisant le TAEG et plafonnant les taux d'intérêts en cas de taux variables. Doivent aussi être prévues des règles relatives à l'information précontractuelle, aux clauses contractuelles principales, aux conditions de remboursement anticipé (conditions raisonnables), à la responsabilité des prêteurs et au droit de rétractation.
- Réglementer les activités de crédit qui menacent gravement la solvabilité des consommateurs (crédit en devises étrangères, crédit garanti par des fonds mutuels, crédit Lombard, crédit renouvelable, etc.) ainsi que les taux usuraires et les coûts excessifs.
- Adopter des mesures obligatoires applicables à tous les intermédiaires en matière de crédit et garantir une surveillance suffisante de leur activité : obligation de s'identifier auprès des autorités compétentes dans chaque État Membre, disposer des connaissances et des capacités professionnelles appropriées et avoir souscrit à une assurance responsabilité civile professionnelle.

VI. Système de garantie des dépôts

Actuellement, les systèmes de garantie des dépôts fonctionnent de manière tout à fait inappropriée au niveau transfrontalier, particulièrement dans le cas des banques qui ont obtenu le passeport européen³ dans leur pays d'origine, mais qui réalisent 99% de leurs activités au niveau transfrontalier. Aucune leçon n'a été tirée de la crise actuelle, la réglementation adoptée en 2008 ne prenant pas en compte la dimension transfrontalière du marché intérieur. Nous espérons que les résultats de la consultation publique conduite par la Commission aboutiront à une proposition législative adaptée.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Permettre le fonctionnement transfrontalier des systèmes de garantie des dépôts:
 - Les dépôts des consommateurs devraient être garantis de la même manière partout en Europe, indépendamment du lieu d'établissement du prestataire de services ;
 - La procédure de remboursement devrait être aussi simple qu'au niveau national, en particulier en termes de délais.
- Assurer l'harmonisation maximale des systèmes de garantie des dépôts par une couverture complète des dépôts dans toute l'UE, afin d'éviter une concurrence inégale entre les systèmes ;
- Assurer une couverture "par enseigne bancaire" plutôt que par entité juridique.

VII. Harmonisation de la législation sur les intermédiaires financiers

Nombreux sont les intermédiaires financiers qui vendent des produits financiers complexes sans disposer d'aucune qualification. Ils ne sont en outre pas responsables en cas d'échec du produit.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Introduire des règles destinées à limiter les commissions initiales ;
- Assurer l'harmonisation des règles applicables aux intermédiaires, indépendamment des produits qu'ils vendent ;
- Introduire une réglementation portant sur leur enregistrement, leurs qualifications, leur responsabilité et la souscription obligatoire d'une assurance.

VIII. Imposer l'accès à un service minimum pour tous les consommateurs

L'exclusion financière représente un problème pour de nombreux consommateurs européens, principalement dans les nouveaux États membres, qui n'ont ainsi accès à aucun service financier de base (compte courant, compte d'épargne, assurance). L'exclusion financière entraîne souvent une exclusion sociale.

Cette problématique revêt aussi une dimension transfrontalière : un citoyen qui souhaite s'établir dans un autre État membre de l'UE devra souvent faire face à un véritable « imbroglio bancaire ». S'il souhaite ouvrir un compte bancaire, il devra le

³ Les banques disposant d'un passeport européen sont autorisées à opérer partout en Europe indépendamment de leur lieu d'établissement.

plus souvent déjà y résider mais, simultanément, s'il veut louer ou disposer d'un logement, il devra souvent fournir une garantie bancaire.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Reconnaître le droit des citoyens à bénéficier d'un accès aux services bancaires de base au niveau communautaire.

IX. Faciliter les services de paiement

Les problèmes que rencontrent les consommateurs avec leurs fournisseurs de services de paiement sont très divers : cela va du manque d'information à la banque qui tente d'échapper à ses obligations en cas de vol de carte, aux frais excessifs liés à des paiements transfrontaliers, aux frais bancaires excessifs et obscurs ou encore à des produits combinés et liés qui réduisent la mobilité bancaire.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Veiller à ce que l'espace unique de paiement en euros (SEPA) apporte des avantages concrets aux consommateurs. Tous les produits SEPA (virements, prélèvements automatiques, carte de débit et carte de crédit) doivent être efficaces, à des tarifs abordables (en lien direct avec leurs coûts réels) et présenter un haut niveau de sécurité.
- Garantir une meilleure gouvernance du SEPA qui tienne compte des besoins des utilisateurs. SEPA doit être un projet de marché et non pas uniquement un projet bancaire.
- Des mesures obligatoires en matière de prévention des fraudes couvrant tous les moyens de paiement, y compris les paiements électroniques et les paiements mobiles

Objectif Énergie et Durabilité

I. Favoriser l'accès, le choix et des prix abordables pour tous les consommateurs

a) Vers un marché européen de l'énergie « intelligent », concurrentiel et centré sur le consommateur

La période est cruciale pour le marché européen de l'énergie. D'une part, le marché a été libéralisé depuis deux ans et pourtant les consommateurs ne bénéficient toujours pas d'une concurrence réelle. Une étude portant sur les marchés européens du gaz et de l'électricité a été réalisée par le BEUC. Dans cette étude, publiée en 2008⁴, les membres du BEUC ont identifié comme principaux problèmes le manque de choix réel, les difficultés relatives au changement de prestataires de services et le manque de clarté des factures.

Le choix est un droit fondamental des consommateurs et est la première caractéristique d'un marché compétitif. Le troisième Paquet Énergie a pour objectif de rendre les marchés européens de l'énergie davantage concurrentiels et de donner aux consommateurs le droit de changer plus rapidement de prestataire de services, d'obtenir des données personnalisées et d'être plus régulièrement informés.

Nous avons contribué au travail effectué par le Forum des citoyens pour l'énergie sur la transparence des factures énergétiques et espérons que les recommandations édictées par le Forum en septembre 2009 seront mises en œuvre très prochainement par le secteur de l'industrie. Les consommateurs et les fournisseurs d'énergie communiquent à intervalles réguliers à travers les factures. Des factures claires sont indispensables pour que les consommateurs puissent vérifier ce qu'ils payent et pour qu'ils puissent comparer les offres.

D'autre part, le changement climatique et ses conséquences incitent de nombreux consommateurs à revoir leurs habitudes. La réalisation des objectifs « 20-20-20 » aura un impact considérable sur le secteur de l'énergie grâce à la mise en œuvre de technologies « intelligentes » telle que les compteurs numériques et l'intégration des TIC dans les réseaux d'énergie, créant ainsi des « réseaux intelligents ». Les consommateurs qui veulent apporter leur contribution par une consommation plus durable ne seront en mesure de le faire que si leurs opinions sont prises en considération lors de la conception de l'avant-projet sur les réseaux intelligents et que s'ils reçoivent suffisamment d'informations concernant leur contribution, en ce compris les informations portant sur les offres « vertes ».

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Garantir une application rapide du troisième Paquet énergétique. S'assurer de la transposition complète en droit national des dispositions relatives au changement de fournisseur, à l'information et à la propriété des données;
- Étudier des nouveaux moyens de séparer la propriété de la production de la propriété des réseaux d'énergie (décrit comme la « dissociation totale des structures de propriété ») pour faciliter l'arrivée de nouveaux fournisseurs sur le marché européen de l'énergie;

⁴ La totalité des résultats est consultable à l'adresse suivante: www.beuc.eu

- Garantir que les opinions des consommateurs sont prises en compte lors de la mise en place des réseaux intelligents;
- S'assurer que les recommandations du groupe de travail sur la facturation sont suivies durant le 3^e Forum des citoyens pour l'énergie qui se tiendra en octobre durant la Présidence belge;
- S'assurer que les consommateurs puissent consulter leur consommation réelle, en particulier à travers les relevés intelligents.

b) Renforcement et application des droits des consommateurs

Outre l'absence de choix réel et les difficultés liées au changement de fournisseur, l'étude menée par le BEUC a également identifié des problèmes liés à des méthodes de paiement ne reflétant pas correctement le coût, sans compter les difficultés pour les consommateurs de faire valoir leurs droits. Ces résultats corroborent ceux du rapport du GREEG (groupe des régulateurs européens dans le domaine de l'électricité et du gaz) sur la transposition des droits des consommateurs publié en octobre 2008. Étant donné que l'énergie est un facteur fondamental pour chaque consommateur du marché intérieur, il faudrait consacrer une attention particulière aux groupes vulnérables de notre société. La Présidence belge a l'opportunité de donner davantage d'assises au projet phare de stratégie EU 2020 consacré à la « lutte contre la pauvreté ». La pauvreté énergétique prend actuellement de l'ampleur.

Parallèlement, les droits des consommateurs doivent être pris en considération dans le processus de transformation du secteur énergétique. Le droit au respect de la vie privée est un droit fondamental de nos sociétés. Si les préoccupations relatives à la protection de la vie privée sont correctement abordées, la confiance des consommateurs à l'égard de ces technologies sera forte et leur mise en place en sera facilitée. Malheureusement, nous constatons que le moyen le plus efficace de garantir le respect de ces droits consiste pour les organisations de consommateurs à bloquer la mise en place desdites technologies, comme cela a été le cas aux Pays-Bas.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- S'assurer que la protection de la vie privée des consommateurs est prise en compte dans toutes les étapes de la mise en œuvre des réseaux intelligents et des compteurs intelligents;
- Garantir l'accès à l'énergie aux consommateurs les plus vulnérables, notamment en leur proposant des tarifs sociaux et en protégeant leurs droits lors de la mise en œuvre de nouvelles fonctions comme la déconnection à distance ou les tarifs « intelligents »;
- Autoriser la Commission européenne à conseiller les États membres dans la définition de la « pauvreté énergétique » (dans le cadre du 3^e Paquet énergétique) et à élaborer des lignes directrices le cas échéant;
- Renforcer et appliquer les droits des consommateurs grâce à un instrument global et contraignant (y compris le droit à une indemnisation en cas d'interruption des livraisons, le droit à la représentation et à des mécanismes simplifiés de traitement des plaintes).

II. Encourager des choix durables par des mesures et des outils efficaces

a) Favoriser une conception plus durable des produits et retirer les produits les moins écologiques du marché

De plus en plus de consommateurs sont disposés et enclins à acheter des produits plus durables, en particulier des produits économes en énergie, afin de réduire leur empreinte écologique. En outre, il y a un besoin urgent de réduire la consommation énergétique et l'utilisation des ressources naturelles des citoyens européens; il faut tendre vers un modèle de durabilité. Sur cette toile de fond, il est essentiel d'imposer des normes sévères et ambitieuses et d'accroître le nombre de produits durables présents sur le marché. Toutefois, la portée de la directive sur l'éco-conception, définissant les principes, les conditions et les critères relatifs aux exigences écologiques en matière de conception de produits, est limitée aux produits énergivores et à leur utilisation.

En été 2008, la Commission a présenté son plan d'action pour une consommation et une production durables et pour une politique industrielle durable (CPD/PID).

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Garantir que les initiatives et les mesures annoncées dans le contexte du plan d'action CPD/PID soient correctement mises en oeuvre. Tous les acteurs économiques, y compris l'industrie, les consommateurs et les gouvernements devraient y participer. On aboutirait alors à l'établissement d'objectifs réglementaires ambitieux, particulièrement en matière de normes sur les produits durables;
- Créer des exigences spécifiques en matière d'éco-conception pour les diverses catégories de produits, ce qui permettrait d'éliminer régulièrement les produits non durables des étagères, par exemple les produits les plus énergivores ou les produits les plus défavorables à l'environnement;
- Promouvoir l'importance du rôle des revendeurs en durabilité, notamment le *choice editing* c'est-à-dire le fait de retirer des rayons les produits non durables ou moins durables au profit d'une plus large gamme de produits et de services durables dans tous les ordres de prix. Cela devrait se faire dans le cadre du Forum de la distribution organisé par la Commission en mars 2009. Des objectifs ambitieux devront être déterminés par les participants et un suivi des progrès réalisés devra être assuré régulièrement – peut-être par les organisations de consommateurs. Si aucun progrès n'est accompli, la Commission devra prendre des mesures plus strictes pour garantir que les distributeurs jouent le rôle qui leur est dévolu.

b) Promouvoir une information claire et objective sur les aspects liés à la durabilité des produits

Même si les consommateurs désirent se tourner vers des produits plus durables, le manque d'information claire, fiable et comparable et la quantité substantielle de labels soit-disant « verts » et auto-proclamés par l'industrie sans vérification par des tiers empêchent souvent les consommateurs d'opérer leur choix comme ils le souhaiteraient.

Le système européen d'étiquetage énergétique « A-G » a été l'un des systèmes ayant réellement permis de repositionner le marché vers des appareils électroménagers à

faible consommation d'énergie, notamment en raison de la simplicité, de la transparence et de la facilité d'utilisation par les consommateurs. Une étude commandée par le BEUC et ses partenaires ayant sondé 7000 personnes en Europe a été publiée en mai 2008⁵. Elle indique que 97 à 99% des sondés ont identifié que le « A » était l'appareil électroménager le moins énergivore. D'autres travaux de recherche⁶ commandés par le gouvernement suédois (et publiés en décembre 2008) ont démontré à nouveau la préférence claire des consommateurs pour l'étiquetage A-G comparé à des propositions alternatives faites par la Commission telles qu'un double code formé de lettres et de numéros. Ces résultats se sont vus confirmés et étendus par une étude de l'université de Sankt Gallen. D'autre part, la Commission a récemment communiqué les résultats d'un sondage effectué auprès des consommateurs qui montre que ces derniers préféreraient une étiquette à validité illimitée et en particulier une classification reprenant les classes A⁺ et A⁺⁺. Nous émettons cependant une forte réserve à propos de ces conclusions car de nombreuses autres études et sondages ont indiqué tout à fait le contraire. Pour cette raison, nous ne soutenons pas l'accord politique conclu en novembre 2009 concernant l'introduction de trois classes supplémentaires au sommet du « A » (« A⁺⁺⁺») et le changement des couleurs au fil du temps. Le compromis trouvé ne fournira pas une solution à long terme car pour certains groupes de produits, tels que les réfrigérateurs, la dernière classification sera bientôt d'application. Par conséquent, nous continuerons à prôner un étiquetage A-G évolutif avec des classes de plus en plus exigeantes au fil du temps.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Offrir la possibilité aux consommateurs d'agir de manière plus durable lorsqu'ils achètent, utilisent et se défont de leurs produits. Pour ce faire, il faut leur fournir des outils simples d'identification comme l'étiquetage énergétique A-G et l'écolabel ;
- Reconnaître l'écolabel européen comme preuve d'excellence environnementale en suivant l'approche du cycle de vie complet et mettre sur pied une campagne de sensibilisation à l'échelle européenne pour mieux le faire connaître aux consommateurs ;
- Rendre plus flexible le système d'étiquetage énergétique pour qu'il s'adapte plus facilement à l'évolution du marché (par exemple en actualisant les critères des différentes catégories d'étiquetage), tout en conservant impérativement la conception actuelle de l'étiquetage par classes de A à G ;
- Assurer une meilleure cohérence entre l'écoconception et les divers systèmes européens d'étiquetage (en particulier, les systèmes actuels d'écolabel européen et d'étiquetage énergétique) ;
- Promouvoir les produits durables et une consommation plus durable à travers des campagnes d'information mieux ciblées (c'est à dire prenant en considération la recherche comportementale).

⁵ http://www.mtprog.com/spm/files/download/byname/file/Full_MORI_summary.pdf

⁶ Consulter: <http://www.mtprog.com/cms/library-publications/>.

Action de groupe

Pour faire des droits des consommateurs une réalité

Certes la législation en vigueur doit être efficacement mise en œuvre et renforcée pour améliorer la situation des consommateurs mais cela n'est pas suffisant. Les consommateurs doivent être en mesure de faire valoir les droits qui leur ont été conférés.

Il arrive souvent que les consommateurs de différents États membres, soient confrontés à des biens ou des services défectueux voire dangereux, ou qu'ils soient victimes de pratiques commerciales anticoncurrentielles. Les recours individuels ne représentent pas une voie de recours adaptée car les frais de justice peuvent être beaucoup plus élevés que les dommages et intérêts auxquels peuvent prétendre les consommateurs lésés.

Une action de groupe européenne est donc indispensable pour permettre à des groupes de consommateurs d'obtenir réparation pour un dommage similaire occasionné par un même commerçant en regroupant les plaintes en un seul recours. Actuellement, les systèmes nationaux des 27 États membres de l'UE sont significativement différents. L'intégration des marchés européens a provoqué l'augmentation des activités transfrontalières et a mis en exergue la nécessité de mécanismes de recours cohérents au niveau européen.

Le recours collectif n'octroie aucun nouveau droit aux consommateurs. Il leur fournit seulement de nouveaux instruments pour faire valoir leurs droits. De surcroît, il n'impose aucune charge supplémentaire aux entreprises. L'expérience des États membres qui possèdent déjà des mécanismes de recours collectifs prouve clairement que les traditions juridiques européennes fournissent les garanties nécessaires pour éviter tout abus du système. À l'inverse, les actions de groupe profiteront aux entreprises qui respectent la loi et la législation en matière de consommateurs.

Comment répondre aux besoins des consommateurs?

- Définir et mettre en place le plus tôt possible, conjointement aux institutions européennes, une action de groupe européenne pour les infractions aux règles de protection des consommateurs afin:
 - De permettre aux consommateurs d'intenter une action en justice collective lorsqu'un recours individuel n'est pas une solution appropriée;
 - D'assurer un accès effectif à la justice à tous les consommateurs européens, indépendamment de leur nationalité ou de leur pays de résidence;
 - De garantir une meilleure mise en œuvre des droits des consommateurs;
 - De réduire les coûts d'une action en justice tant pour les consommateurs que pour les défendeurs;
 - De réduire l'encombrement des tribunaux;

- De réduire les inégalités entre les consommateurs résidant dans les divers États membres car tous les pays ne disposent pas d'un tel mécanisme;
 - D'améliorer le fonctionnement du marché intérieur: les consommateurs auront ainsi plus confiance dans les achats transfrontaliers.
- Soutenir l'adoption d'une directive européenne sur les actions privées en dommages et intérêts pour infraction aux règles communautaires sur les ententes et les abus de position dominante. Cette directive permettrait aux victimes de telles pratiques d'être indemnisées et permettrait aux associations de consommateurs d'entamer des procédures au nom des victimes.

Alimentation

Une alimentation saine pour des consommateurs informés

I. Aider les consommateurs à faire des choix informés

Dans certains pays de l'Union européenne, plus de la moitié de la population adulte est en surpoids et un enfant sur cinq est obèse. Les maladies cardio-vasculaires sont à l'origine de la moitié des décès en Europe et près d'un tiers de ces cas sont dus au régime alimentaire. Le diabète de type II, lui aussi étroitement lié au régime alimentaire et à l'obésité, gagne du terrain. Même si la solution au problème de l'obésité est plurifactorielle, il n'en reste pas moins que l'alimentation y joue un rôle prépondérant.

D'autre part, même si de plus en plus de consommateurs prennent conscience du lien existant entre le contenu de leur assiette et leur santé, ils sont souvent désemparés lorsqu'ils consultent les étiquettes des produits alimentaires. Soit les informations nutritionnelles soient incomplètes ou difficiles à comparer (en raison des étiquetages simplifiés apparaissant sur la face avant du produit qui varient d'un produit à l'autre). Soit les consommateurs sont induits en erreur concernant la valeur nutritive et les qualités des produits en raison de certaines déclarations abusives ou erronées.

Comment répondre aux besoins des consommateurs?

- Améliorer la disponibilité et l'accès aux produits sains pour tous les consommateurs, en accordant une attention particulière aux groupes défavorisés;
- Rendre obligatoire un étiquetage nutritionnel complet à l'arrière du paquet sur les huit principaux nutriments (protéines, énergie, lipides, lipides saturés, glucides, sucres, sel et fibres) ainsi que les acides gras trans;
- Imposer, à l'avant du paquet, un étiquetage simplifié, facile à comprendre et à comparer, faisant apparaître la quantité de substances nutritives essentielles du point de vue de la santé publique (lipides, lipides saturés, sucres et sel) contenues dans les produits. L'utilisation d'un code à couleurs multiples (vert, orange et rouge) permettrait d'identifier en un coup d'œil si la quantité de nutriments est faible, modérée ou élevée et pourrait être complétée par une information sur les apports journaliers recommandés;
- Améliorer la lisibilité des étiquettes, notamment quant à la taille des caractères en s'assurant que la taille minimale de 1,2mm de hauteur soit exigée et que le contraste entre les informations et le fond du paquet soit clair;
- Rendre obligatoire l'étiquetage du pays d'origine, non seulement pour les produits alimentaires à ingrédient « unique » mais aussi pour les produits alimentaires contenant des ingrédients « significatifs » et « caractérisants »;
- S'assurer que des profils nutritionnels stricts sont développés de manière indépendante et transparente par la Commission, répondant ainsi à l'objectif du Règlement sur les allégations nutritionnelles. Ces profils sont indispensables car ils détermineront la capacité des produits à porter ou non une allégation nutritionnelle ou relative à la santé. Ainsi, les consommateurs pourront faire confiance aux mentions présentes sur les produits qu'ils achètent.

II. Faire de la protection des enfants une priorité

D'après la Commission européenne, 14 millions d'enfants en Europe sont soit en surpoids, soit obèses. Les études réalisées par nos organisations membres indiquent que la plupart des publicités pour des aliments ou des boissons visant les enfants font l'article de produits riches en lipides, en sucres ou en sel.

Cette publicité prend, par ailleurs, de plus en plus de formes déguisées: à côté des publicités « classiques » dans les magazines ou à la télévision, on en retrouve désormais sur Internet, sur les articles de sport des écoles via la sponsorship, dans les placements de produits au cinéma ou dans les concours par SMS. La pression ainsi exercée sur les enfants – et leurs parents, – en vue de les faire consommer des aliments non sains est inadmissible et va à l'encontre des déclarations faites par les décideurs politiques européens en faveur de la lutte contre l'obésité.

Comment répondre aux besoins des consommateurs?

- Interdire la publicité à la télévision pour des aliments ou des boissons riches en lipides, sucre ou sel entre 6h et 21h (sur base des profils nutritionnels qui seront définis par l'Agence européenne de sécurité des aliments [EFSA]);
- Étendre les restrictions relatives à la publicité pour des produits alimentaires ciblant les enfants à toutes les techniques de marketing (telles que le marketing par sms ou le marketing viral);
- Encourager l'adoption par l'industrie du « code sur la commercialisation des produits alimentaires et des boissons non alcoolisées visant les enfants »⁷ proposé par Consumers' International, en attendant la mise en place d'une norme européenne contraignante.

III. Maintenir le niveau de sécurité alimentaire le plus haut possible

Grâce au travail de l'EFSA et entre autres à l'application des principes HACCP⁸, l'Union européenne possède une base scientifique fiable et reconnue au niveau international pour garantir aux consommateurs la sécurité des aliments qu'ils achètent.

Sous la pression des États-Unis, la Commission a proposé d'autoriser l'utilisation de certaines substances chimiques pour le traitement antimicrobien de la volaille. Si elle était adoptée, cette proposition entraînerait un assouplissement inacceptable des mesures d'hygiène en vigueur pour la production, le transport et l'abattage, en particulier dans le cas de produits importés. Les États-Unis ont décidé de remettre en cause la décision des États membres de rejeter la proposition et de débattre de cette question dans le cadre de l'OMC.

Par ailleurs, les avancées technologiques dans le domaine de la culture des aliments et des processus de production pourraient avoir un impact sur la sécurité alimentaire. Même si les consommateurs peuvent tirer avantage de ces innovations, il ne faudrait pas que la compétitivité et l'innovation prennent le pas sur la santé publique et la sécurité.

⁷ Recommandations en faveur d'un code sur la commercialisation des produits alimentaires et des boissons non alcoolisées visant les enfants, Consumers' International, mars 2008.

⁸ Le système HACCP est constitué d'une analyse des dangers et des points critiques pour leur maîtrise dans le domaine de l'hygiène des aliments.

Comment répondre aux besoins des consommateurs?

- Obliger toutes les entreprises alimentaires, y compris les petites entreprises, à appliquer les principes HACCP;
- Défendre le principe du respect des règles d'hygiène « de l'étable à la table » et refuser catégoriquement son remplacement par un traitement « chimique » en fin de production;
- Inclure dans la liste des « nouveaux » aliments tous ceux qui sont traités par une technologie de production qui n'était pas utilisée auparavant, tels que des aliments dérivés de plantes ou produits par des méthodes d'élevage non traditionnelles. On ajoutera à cette liste les aliments modifiés par de nouveaux processus de production tels que les nanotechnologies et les nanosciences;
- S'assurer que tous les nouveaux aliments subissent une évaluation complète de leur sécurité avant d'être autorisés sur le marché européen.

Santé

Mettre la santé des consommateurs au centre des préoccupations

La santé est un droit humain fondamental. Les décideurs politiques doivent donc veiller à protéger la santé publique ainsi qu'à garantir l'accès à des services de santé de grande qualité et efficaces.

Il est important d'assurer un meilleur équilibre au niveau européen entre la santé publique et les intérêts commerciaux, particulièrement dans l'élaboration de politiques en matière pharmaceutique, d'appareil médical et de santé en ligne.

I. Une meilleure information sur la santé

Les patients ont besoin d'informations plus nombreuses et de meilleure qualité sur les maladies, les possibilités de traitement et les médicaments. Ces informations doivent être fiables, non promotionnelles et comparatives. Pour que les consommateurs puissent faire des choix en toute connaissance de cause, il est primordial de maintenir une distinction claire entre information et publicité.

Comment répondre aux besoins des consommateurs?

Élaborer une stratégie d'information en matière de santé qui:

- Se base sur une évaluation détaillée des besoins d'information des consommateurs, sur la manière dont ces besoins sont actuellement pris en compte et les améliorations possibles;
- Promeuve des sources d'informations fiables;
- Permette aux consommateurs de choisir et de comparer des médicaments et différentes possibilités de traitement;
- Examine les inégalités dans l'accès à l'information du point de vue de la santé publique.

II. Protéger les consommateurs des effets secondaires des médicaments

Les médicaments sauvent des vies mais peuvent également avoir des effets secondaires qui s'avèrent parfois mortels. Pour assurer la sécurité des patients, il est donc primordial de disposer d'un système de pharmacovigilance efficace, transparent et proactif.

Comment répondre aux des consommateurs?

- Permettre aux consommateurs de pouvoir signaler les effets secondaires directement aux autorités compétentes;
- Mettre en place des procédures de pharmacovigilance assorties de règles plus strictes en cas de non conformité;
- Maintenir des critères stricts pour l'octroi (conditionnel) d'autorisations de mise sur le marché;

- Offrir à la population un meilleur accès aux informations sur la pharmacovigilance;
- Entreprendre des recherches indépendantes et des études de sécurité sur les effets potentiels à long terme des médicaments ayant reçu une autorisation de mise sur le marché;
- Mener des campagnes d'information du public pour attirer l'attention sur l'importance du signalement des effets secondaires.

III. Protéger les consommateurs des médicaments contrefaits

Les médicaments contrefaits peuvent être très dangereux pour la santé. Il faut donc assurer davantage de contrôle et de transparence dans la chaîne d'approvisionnement.

Comment répondre aux besoins des consommateurs?

- Introduire des technologies de traçage sûres sans répercuter le coût sur les consommateurs;
- Mettre en oeuvre des mesures spécifiques de lutte contre les ventes illégales de médicaments sur l'Internet;
- Informer les consommateurs sur les risques posés par les médicaments contrefaits;
- Renforcer la coopération internationale;
- Imposer des sanctions plus sévères contre les contrefacteurs.

IV. Plus de certitude sur le droit des patients

Il est indispensable que les consommateurs européens, de plus en plus mobiles, connaissent leurs droits en matière de services de santé, tant dans leur pays de résidence qu'à l'étranger.

Comment répondre aux besoins des consommateurs?

- S'assurer que les consommateurs ont accès à des services de soins de santé de haute qualité, qu'ils connaissent leurs droits et qu'ils ont les moyens de les faire respecter dans tous les États membres;
- Établir un cadre juridique clair qui stipule les droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers, plus précisément en ce qui concerne le remboursement, les renseignements, les recours en cas de problème et la continuité des soins;
- Garantir que le régime de sécurité sociale en vigueur en matière de soins de santé transfrontaliers est mis en oeuvre efficacement.

V. La télésanté au profit des consommateurs

Il n'y a pas de définition communément admise de la télésanté. Elle inclut en principe une large gamme d'outils basés sur les technologies de l'information et de la communication (TIC). Ces outils sont utilisés pour la prévention, le diagnostic, le traitement, la surveillance et la gestion de la santé. En outre, la télésanté inclut également, des réseaux d'informations médicales, des systèmes de dossiers informatisés et des services de télémedecine. Des progrès considérables ont été

réalisés dans ce domaine. Tous les consommateurs européens devraient profiter des avancées que les TIC peuvent apporter au secteur des soins de santé.

Comment répondre aux besoins des consommateurs?

- S'assurer que les nouvelles applications de télésanté apportent des avantages tangibles aux consommateurs;
- Prendre en compte le point de vue du patient dans les décisions portant sur la télésanté.

Télécoms & Environnement numérique

Donner les moyens aux consommateurs de jouer un rôle prépondérant au sein d'un marché numérique sûr, équitable et concurrentiel

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont considérablement modifié les habitudes de consommation et prennent une place de plus en plus importante dans le budget des ménages. Même si ces technologies représentent pour les citoyens des outils incontournables pour accéder à la connaissance et participer à la vie de tous les jours, elles ouvrent également la porte à la violation de certains droits fondamentaux.

De multiples initiatives et plans d'action visant à développer la stratégie numérique européenne pour les cinq prochaines années sont en cours d'élaboration. Citons entre autres la stratégie UE 2020, le marché unique européen du numérique et la stratégie post i2010 en matière de TIC. Le BEUC a élaboré un « agenda numérique » comprenant 10 principes horizontaux à promouvoir dans tous les secteurs et les domaines politiques afin de garantir que les consommateurs européens puissent tirer tous les bénéfices du monde numérique. La plupart des actions reprises ci-dessous sont tirées de cet agenda.

I. Assurer un accès aux services de télécommunication pour tous

La libéralisation progressive des marchés européens des télécoms a élargi le choix des consommateurs et amélioré la qualité des produits en favorisant la concurrence. Néanmoins, de nouvelles menaces liées à la concurrence émergent en raison de la possibilité laissée aux entreprises de limiter l'accès des consommateurs à certains contenus, services et applications. De surcroît, tous les consommateurs européens n'ont pas accès à l'Internet à haut débit, ce qui entraîne une exclusion sociale.

- a) Le réexamen de la portée du service universel en matière de télécommunication devrait permettre aux citoyens européens d'accéder à ces services

Administration en ligne, télésanté, e-commerce, contenus créés par les utilisateurs, apprentissage en ligne (encyclopédies en ligne, cours en ligne), sites web pour comparer les prix de l'énergie, réseaux sociaux, etc. Voilà quelques exemples de services rendus possibles par le haut débit. Grâce à l'augmentation du taux de pénétration – 50% des foyers européens utilisent aujourd'hui le haut débit⁹ – et aux vitesses de connexion croissantes, ces services se sont répandus. Par ailleurs, le fait de ne pas disposer de ces services entraîne l'exclusion sociale.

La Commission européenne a lancé une consultation publique sur la fourniture du service universel dans le domaine des télécommunications au premier semestre 2010. Au BEUC, nous pensons qu'il est temps d'élargir le champ d'application des services universels au haut débit et d'analyser si, à ce stade, la téléphonie mobile devrait également être incluse.

Comment répondre aux besoins des consommateurs?

- Encourager l'inclusion du haut débit dans le champ d'application des services universels de télécommunication;

⁹ Eurostat 2008

- Analyser dans quelle mesure la téléphonie mobile devrait être comprise dans le champ d'application des services universels de télécommunication.

b) Garantir que l'Internet reste ouvert et neutre

Ces dernières années, le Parlement européen et le Conseil ont longuement débattu de l'actualisation du cadre réglementaire sur les télécommunications. L'objectif était de garantir une concurrence saine, entraînant une baisse significative des prix de détail et des services de meilleure qualité.

Dans ce contexte, il est important d'attirer l'attention sur le principe de la « neutralité du réseau »; les fournisseurs de services Internet, les opérateurs télécoms et les fournisseurs de contenus fusionnent et coopèrent de plus en plus verticalement jusqu'à être capable techniquement de limiter l'accès à des contenus, à des services ou à des applications qui pourraient représenter une concurrence pour leurs propres services. Sur le long terme, c'est la capacité d'innovation sur l'Internet qui est en jeu.

Le BEUC pense qu'il est primordial d'adopter une position forte concernant la neutralité du net. Pour que les autorités de régulation puissent agir de la sorte, les nouvelles règles de télécommunication doivent être entièrement et rapidement appliquées. Cela est d'autant plus important si l'on considère la menace inhérente à l'abus de position dominante par les entreprises de réseau.

Comment répondre aux besoins des consommateurs?

- Adopter une position forte concernant la neutralité du net afin que les réseaux fixes et mobiles restent ouverts et que l'innovation soit stimulée;
- S'assurer que les autorités de régulation européennes analysent les marchés et fassent usage des pouvoirs qui leur sont attribués, en particulier par la législation relative aux règles de concurrence ex ante, pour garantir que les nouvelles entreprises offrent des services innovants et que les marchés restent compétitifs au cours de la mise en œuvre des nouvelles technologies.

II. Protéger les droits des consommateurs dans l'environnement numérique

Les technologies numériques ont donné naissance à de nouvelles façons de promouvoir, d'acheter et de recevoir des biens ou des services. Il n'y a pratiquement aucun domaine de la consommation qui ne soit touché par l'essor rapide des technologies modernes d'information et de communication. L'Internet est également un moyen essentiel d'accéder à la connaissance et aux services en ligne (tels que les services administratifs ou de santé) ainsi qu'au débat public et démocratique. Il faut donc s'assurer que les droits des consommateurs soient effectivement appliqués dans le monde numérique.

Comment répondre aux besoins des consommateurs?:

- Reconnaître et faire respecter les six droits fondamentaux des consommateurs dans le monde numérique, à savoir:
 - le droit au choix, à la connaissance et à la diversité culturelle;
 - le droit au principe de « neutralité technologique »;
 - le droit de tirer avantage des innovations technologiques sans restriction abusive;
 - le droit à l'interopérabilité du contenu et des appareils;

- le droit à la protection de la vie privée;
- le droit de ne pas être criminalisé.

Les deux questions suivantes sont particulièrement importantes pour les consommateurs:

a) La protection des données personnelles et de la vie privée

L'Internet ouvre la porte à une violation potentielle sans précédent du droit à la vie privée. Les nouvelles technologies (ciblage comportemental, techniques d'inspection approfondie par paquets) et en particulier les nouvelles plateformes de contenu numérique (par exemple les sites de réseaux social) permettent aux acteurs du secteur privé d'identifier les consommateurs en collectant et en utilisant leurs données personnelles, violant ainsi leur vie privée sans qu'ils le sachent et sans leur consentement. Ces mêmes données sont également exposées à la criminalité en ligne, comme l'usurpation d'identité ou le détournement d'informations sensibles. En outre, toutes ces nouvelles technologies qui empiètent sur la vie privée des consommateurs seront probablement décisives dans le développement de l'« informatique omniprésente » aussi appelée l'« Internet des Objets » (l'intégration des TI dans le milieu et les objets quotidiens). Le déploiement de l'informatique omniprésente pourrait entraîner une série de conséquences négatives sur la vie privée (repérage, ciblage et profilage des consommateurs à leur insu) et sur la sécurité (vol, virus, espionnage électronique).

Comment répondre aux besoins des consommateurs?

- Examiner toutes les propositions de la Commission européenne ainsi que les accords internationaux à la lumière de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne;
- Imposer la transparence, l'équité, la prise en compte du consommateur et le respect de ses choix en ligne dans l'utilisation de nouvelles technologies susceptibles d'avoir un impact sur la vie privée des consommateurs;
- Encourager la mise en oeuvre de la « prise en compte de la vie privée et de la sécurité dès la conception » dans les TIC, les produits numériques et les applications utilisant des compteurs intelligents;
- Introduire des nouveaux droits: le droit « à l'oubli » en s'assurant qu'ils n'entravent pas la liberté d'information, le droit au « silence des puces » et réfléchir sur les moyens de faire appliquer ces droits;
- Instaurer une obligation de notification des violations de données à caractère personnel et imposer la responsabilité solidaire entre les responsables du traitement des données et les tiers qui traitent ces données en leur nom;
- Donner accès aux consommateurs à des mécanismes de plaintes et de recours efficaces au cas où leurs données personnelles ont été divulguées;
- Exiger que les entreprises prennent des mesures appropriées afin que les réseaux de télécommunication soient sûrs et fiables;
- S'assurer que les fournisseurs d'accès à Internet offrent aux consommateurs une technologie adaptée pour résoudre les problèmes de sécurité, à un prix raisonnable.

b) Les droits de propriété intellectuelle (DPI) et la riposte graduée

Nous reconnaissons pleinement la nécessité de garantir la protection des DPI – particulièrement sur Internet – et d'assurer aux artistes une rémunération équitable pour la distribution et l'utilisation de leurs œuvres. Néanmoins, nous sommes fermement opposés à la solution vers laquelle la France et d'autres États membres tendent, à savoir la « riposte graduée ». Cette solution permettrait aux titulaires de droits de demander aux fournisseurs d'accès à Internet de menacer ou de suspendre l'accès à Internet de personnes présumées avoir violé des droits de propriété intellectuelle. Si les droits d'auteur doivent être respectés, il en va de même pour les principes de base de protection des consommateurs tels que le droit à des conditions de licence justes et les principes constitutionnels de respect de la vie privée et de la confidentialité des communications et le droit à une procédure régulière et équitable.

Nous sommes convaincus qu'au lieu de nous concentrer sur des mesures d'exécution répressives, il faudrait accorder davantage d'attention au développement de modèles économiques novateurs qui proposeraient aux consommateurs du contenu légal en ligne. La révision du cadre législatif actuel régissant les droits d'auteurs ainsi que la mise en place d'un régime de licences efficace et adapté contribueraient à la réduction significative des utilisations non autorisées d'œuvres protégées par les droits d'auteur.

Comment répondre aux besoins des consommateurs?

- Reconnaître la distinction entre la contrefaçon/le piratage par des entités organisées à la recherche de profits et les pratiques exercées par des consommateurs privés, à leur domicile, à échelle réduite et sans but commercial. En particulier en matière de sanctions criminelles, il convient de stipuler clairement que ces sanctions ne sont applicables qu'à des contrefacteurs commerciaux agissant au niveau du crime organisé. Une définition claire de l'« échelle commerciale » est nécessaire pour éviter des divergences de mise en œuvre entre les États membres et renforcer la sécurité juridique;
- Respecter les principes fondamentaux de protection des consommateurs tels que le droit à des conditions de licence justes ainsi qu'au respect de la vie privée et le droit à une procédure judiciaire régulière et équitable;
- Clarifier le champ d'application de l'exception de copie privée et évaluer l'efficacité des systèmes actuels de taxes pour copies privées comme outil d'indemnisation équitable. Il est indispensable de s'assurer que des systèmes alternatifs de compensation équitable sont envisagés afin de mieux répondre aux défis de l'environnement numérique et de garantir une indemnisation aux détenteurs de droits d'auteur pour le dommage économique effectivement subi;
- S'opposer à ce que l'on oblige les fournisseurs d'accès à Internet à contrôler les violations des droits d'auteur: cette mesure serait disproportionnée, inefficace et, plus important encore, violerait certains droits fondamentaux tel que le droit à la présomption d'innocence, à un procès équitable, à la protection de la vie privée et à la protection des données à caractère personnel. En pratique, il est également fait état de nombreux effets pervers, tels que l'identification d'un ordinateur plutôt que de la personne responsable et l'application de règles sévères en matière de téléchargement, alors que la distinction entre

téléchargement légal et illégal est loin d'être simple et ne doit pas être faite de manière automatique;

- Réfléchir aux modèles économiques et aux mesures possibles, en matière de contenu en ligne, permettant aux créateurs d'œuvres intellectuelles – y compris les utilisateurs – de tirer des profits légitimes de leurs œuvres et de les valoriser. En revanche, les consommateurs ne doivent pas être injustement lésés dans l'exercice de leurs droits. À cet égard, de nombreuses solutions innovantes doivent être examinées et développées, telles que l'augmentation des offres légales disponibles en ligne, l'adoption de nouveaux types de licence et de financement ainsi que l'utilisation de technologies interopérables. Des mesures réglementaires sont également nécessaires afin de favoriser la disponibilité de contenus en ligne tel que le développement de licences multi-territoriales, plus de transparence en matière de gestion des droits d'auteurs, des solutions efficaces pour résoudre le problème des œuvres orphelines, l'évaluation de l'impact du système d'exceptions et de limitations, l'adoption des règles relatives au contenu créatif en ligne, etc.



- AT - Verein für Konsumenten-information - VKI
- AT - Arbeitskammer - AK
- BE - Test-Achats/Test-Aankoop
- BG - Bulgarian National Association Active Consumers- BNAAC
- CH - Fédération Romande des Consommateurs - FRC
- CY - Cyprus Consumers' Association
- CZ - SOS – Consumers Protection Association
- CZ - TEST - Czech association of consumers
- DE - Verbraucherzentrale Bundesverband - vzbv
- DE - Stiftung Warentest
- DK - Forbrugerrådet - FR
- EE - ETL - Eesti Tarbijakaitse Liit
- EL - Association for the Quality of Life - E.K.PI.ZO
- EL - General Consumers' Federation of Greece - INKA
- EL - Consumers' Protection Center – KEPKA
- ES - Confederación de Consumidores y Usuarios - CECU
- ES - Organización de Consumidores y Usuarios - OCU
- FI - Suomen Kuluttajaliitto
- FI - Kuluttajat-Konsumenterna ry
- FI - Kuluttajavirasto
- FR - UFC - Que Choisir
- FR - Consommation, Logement et Cadre de Vie - CLCV
- FR - Organisation Générale des Consommateurs - OR.GE.CO
- HR - Croatian Union of the Consumer Protection Associations – Potrosac
- HU - National Association for Consumer Protection in Hungary - OFE
- IE - Consumers' Association of Ireland - CAI
- IS - Neytendasamtökin - NS
- IT - Altroconsumo
- LU - Union Luxembourgeoise des Consommateurs – ULC
- LV - Latvia Consumer Association - PIAA
- MK - Consumers' Organisation of Macedonia - OPM
- MT - Ghaqda tal-Konsumaturi - CA Malta
- NL - Consumentenbond - CB
- NO - Forbrukerrådet - FR
- PL - Polish Consumer Federation National Council – Federacja Konsumentów
- PL - Association of Polish Consumers - Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
- PT - Associação Portuguesa. para a Defesa do Consumidor - DECO
- RO - Association for Consumers' Protection – APC-Romania
- SE - The Swedish Consumers' Association - Sveriges Konsumenter
- SI - Zveza Potrošnikov Slovenije - ZPS
- SK - Association of Slovak Consumers- ZSS
- UK - Which?
- UK - Consumer Focus



The European Consumers' Organisation
 Bureau Européen des Unions de Consommateurs
 rue d'Arlon 80
 B-1040 Brussels
 Tel : +32 (0)2 743 15 90
 Fax: +32 (0)2 740 28 02
 consumers@beuc.eu
 www.beuc.eu



BEUC activities are partly funded from the EU budget