

2010

RAPPORT ANNUEL DU BEUC





## De grandes avancées pour protéger les consommateurs de services financiers



L'année 2010 a été particulièrement difficile pour les consommateurs européens en raison des retombées de la crise économique et financière.

Cette crise trouve aussi, voire principalement, son origine dans l'absence de mesures de protection des consommateurs dans le secteur des services financiers. Elle montre en outre qu'il faut une politique des consommateurs déterminée, non seulement pour les individus, mais aussi pour le marché, l'économie et la société dans son ensemble.

En 2010, les conclusions de cette leçon pour laquelle nous avons payé suffisamment cher ont enfin commencé à être tirées et à se concrétiser.

Elle a conduit à repenser la stratégie communautaire de protection des consommateurs dans le domaine des services financiers. Le Commissaire Barnier et les services de la DG Markt ont été beaucoup plus ouverts aux contributions du BEUC portant sur la nécessité de mieux protéger les consommateurs. Des dossiers majeurs dans le secteur financier - comme les systèmes de garantie des dépôts et d'indemnisation des investisseurs, l'Espace unique de paiement en euros (SEPA), les prêts immobiliers (par exemple, la question du prêt responsable, des intermédiaires de crédit, des conseils financiers), l'accès à des comptes bancaires de base et, dans une moindre mesure, la surveillance des marchés financiers, ont été gérés en tenant dûment compte du point de vue particulier des consommateurs. D'autres propositions législatives qui devraient être finalisées en 2011 telles que la proposition sur les services d'investissement semblent également être sur la bonne voie.



Plus généralement, tant les députés européens que le Commissaire qui a entrepris la réorganisation de la participation des parties prenantes au sein des groupes d'experts, ont reconnu la nécessité de contrebalancer l'influence écrasante du secteur financier dans le processus décisionnel européen.

De manière générale encore, on a remarqué une volonté politique claire de remédier au manque flagrant de protection efficace des consommateurs actuellement dans le domaine des services financiers. Le BEUC a contribué à une campagne coordonnée par Consumers International (CI) en vue du G-20, qui a débouché sur une demande des dirigeants mondiaux, comme mentionné dans les conclusions du Sommet de novembre à Séoul, de préparer des recommandations visant à mieux protéger les consommateurs sur les marchés financiers.

A présent, il s'agit que toutes ces initiatives favorables aux consommateurs se maintiennent une fois que les souvenirs de la récession s'estomperont !

Parallèlement aux résultats attendus dans les services financiers, il y a la directive concernant les droits des consommateurs, qui reste un point très complexe et controversé dans la politique européenne des consommateurs. Le BEUC joue un rôle déterminant pour éviter les failles et garantir une réelle amélioration de la protection des consommateurs.

**Paolo Martinello**  
Président

## Vers un marché unique pour les consommateurs



*Principales initiatives pour relancer le marché unique...*

En 2010, de nombreuses discussions de fond au niveau de l'UE ont porté sur la relance du marché unique, dont le 20<sup>e</sup> anniversaire sera célébré en 2012.

Les marchés performants sont régis par des consommateurs informés, qui font les bons choix dans un environnement véritablement concurrentiel. Ce qui est bon pour les consommateurs aide les entreprises qui respectent les règles du jeu à prospérer. C'est pourquoi la relance du marché unique doit se concentrer sur des mesures visant à faire fonctionner correctement les marchés et mettre le bien-être des consommateurs au cœur de la politique de l'UE. Le marché unique, notamment, ne doit pas se réduire à un marché d'activités transfrontalières pour les entreprises, mais doit offrir des conditions de concurrence équitables pour tous les opérateurs du marché qui opèrent au niveau local et international.

Le BEUC se félicite donc de la promesse du Président Barroso au début de son second mandat, de mettre les consommateurs au centre du marché unique européen.

Le Président Barroso a chargé l'ancien Commissaire Mario Monti de dresser un rapport des initiatives politiques indispensables à prendre pour parachever un marché unique capable de répondre aux attentes de ses entreprises et de ses citoyens. Parallèlement, le Parlement européen a rédigé un avis basé sur le rapport du député européen Louis Grech, intitulé "Donner un marché unique aux consommateurs et aux citoyens". Sur la base de ces rapports, la Commission a publié à l'automne un projet d'Acte pour le marché unique qui contenait 50 propositions.



*... en favorisant les consommateurs ?*

Certaines des propositions initiales de la Commission pour un nouveau marché unique contribueront à stimuler la confiance des consommateurs. En l'occurrence, les propositions sur l'accès à des services bancaires de base, les droits des passagers, mais aussi le renforcement de la surveillance du marché ou l'amélioration de l'accès à la justice. Nous accueillons favorablement ces propositions et pensons qu'elles devraient être traitées en priorité.

Toutefois, d'autres propositions ne présentent aucun avantage pour les consommateurs et constituent même une menace pour leurs droits. C'est particulièrement vrai des propositions faites dans le domaine des droits de propriété intellectuelle, qui montrent une approche déséquilibrée vers la conciliation entre le droit à la propriété de contenu créatif et le droit d'accès à l'information et à la culture.

Par ailleurs, certaines initiatives qui sont essentielles pour encourager un marché soucieux des consommateurs, comme la révision de la directive sur la protection des données, la protection des investisseurs, la révision de la directive concernant le droit d'auteur, les prélèvements de droit d'auteur - n'ont pas été abordées.

C'est pourquoi le BEUC n'a cessé d'appeler les responsables politiques de l'UE à définir les priorités en fonction de leur potentiel à stimuler la confiance des consommateurs dans un marché performant.

**Monique Goyens**  
Directrice générale

# Table des matières

<b>Faits marquants</b>	8
<b>Institutions et autres acteurs : nouer des relations de qualité</b>	10
la Présidence et le Conseil	10
Le Parlement européen	10
La Commission européenne	11
Campagnes communes avec nos membres	11
Dialogue avec d'autres acteurs-clés	12
Dialogue Transatlantique des Consommateurs	12
Groupes de travail de l'UE	13
<b>Domaines politiques</b>	13
Contrats de consommation	13
Droits numériques	15
Services financiers	16
Alimentation	17
Recours des consommateurs	18
Santé	19
Durabilité et énergie	20
Sécurité	21
<b>Communication et campagnes</b>	23
<b>Formations</b>	24
<b>Les affaires internes</b>	26

## Faits marquants

Au cours de ces 12 derniers mois, le BEUC a enregistré quelques succès notables dans les domaines suivants :

★ Dans le domaine des services financiers, le BEUC est reconnu comme un acteur clé par la Commission européenne : le Commissaire Barnier a demandé au BEUC de participer au projet sur la transparence des frais bancaires et au projet relatif à la mobilité bancaire. Avant le Sommet du G-20 à Séoul, le BEUC, avec Consumers International (CI), a rencontré des membres du cabinet du Président du Conseil européen, Van Rompuy, afin de mettre en avant les intérêts des consommateurs dans le cadre du travail des autorités de surveillance financière. Le BEUC a été reconnu comme un acteur légitime dans le cadre du SEPA (Single Euro Payments Area). Le Président du BEUC, Paolo Martinello, a été nommé membre du Conseil SEPA, mis en place conjointement par la Commission européenne et par la Banque centrale européenne pour servir d'espace de discussion pour la gouvernance du SEPA.

★ La nouvelle réglementation européenne en matière de pharmacovigilance renforce le système et la sécurité des consommateurs, en donnant à ces derniers la possibilité de signaler les effets secondaires des médicaments directement aux autorités compétentes.

★ La Directrice générale du BEUC, Monique Goyens, a fait une présentation au Conseil informel de l'énergie en septembre et s'est entretenue avec les ministres des lacunes de la mise en œuvre du marché unique de l'énergie pour les consommateurs, des principaux domaines qui suscitent les plaintes des consommateurs sur les marchés de l'énergie, de l'efficacité énergétique et des besoins spécifiques des consommateurs vulnérables.

★ La communication de la Commission européenne sur la révision de la directive-cadre concernant la protection des données reprend la grande majorité des sujets de préoccupation du BEUC, comme le renforcement des droits des personnes concernées, ainsi que les principes généraux de transparence et de respect de la vie privée dès la conception.



★ Au sujet de la très importante proposition de directive sur les droits des consommateurs, nous avons réussi à convaincre les décideurs d'abandonner l'approche dogmatique d'harmonisation complète de la Commission et de travailler dans le sens d'une démarche plus pragmatique, qui associerait des éléments d'harmonisation minimale et maximale. Nous sommes parvenus à convaincre le Parlement européen que dans cette directive, il fallait aussi traiter de questions qui ne figurent pas dans la proposition de la Commission, par exemple, des frais injustifiés pour l'utilisation des cartes de crédit ou des règles sur les produits numériques.

★ La question des recours collectifs des consommateurs reste prioritaire dans le programme de l'UE, puisque trois Commissaires ont été désignés en 2010 pour coordonner la stratégie de la Commission sur la question et qu'une consultation publique a été lancée début 2011. Le rapport de M. Monti et celui du Parlement européen intitulé "Donner un marché unique aux consommateurs et aux citoyens" soulignent qu'il est très important de mettre en place un système de recours collectif pour les consommateurs.

# Institutions et autres acteurs : nouer des relations de qualité

## La Présidence et le Conseil

Le BEUC a publié deux Memoranda, dont un pour la Présidence belge et l'autre pour la Présidence hongroise, afin de mettre en avant ses priorités pour ces présidences. Tout au long de l'année, le BEUC a rencontré des hauts représentants de ces deux Présidences pour discuter des priorités des consommateurs.

Le BEUC a été invité pour la première fois à donner une présentation sur les questions énergétiques à une réunion du Conseil.

Sur divers dossiers - allant de la directive concernant les droits des consommateurs à celle concernant les informations sur les denrées alimentaires -, nous avons été en contact étroit avec les Représentations Permanentes des États membres auprès de l'Union européenne pour informer les États membres de notre position sur les propositions législatives en cours. Nous avons coordonné des actions avec nos membres pour faire entendre notre point de vue sur la législation en suspens au niveau national.

## Parlement européen

Comme les années précédentes, nous avons noué des relations proches et positives avec de nombreux députés européens clés du nouveau Parlement et avons travaillé en étroite collaboration avec eux sur un très large éventail de dossiers. Nous avons établi entre autres des liens individuels avec des députés, notamment des rapporteurs, des rapporteurs fictifs, des coordinateurs de groupes et leurs assistants.

Nous avons également été invités comme conférenciers à plusieurs audiences publiques et réunions d'experts, par exemple au Forum sur le marché unique (09/11/2010), à la réunion de la Plate-forme protection des données sur "la sensibilisation et la responsabilisation : le rôle des utilisateurs dans la protection des données" (27/01/2010), ou pour nous exprimer au sujet de la proposition de directive sur les droits des consommateurs (15/04/2010).

Malcolm Harbour, Président de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a échangé ses vues avec nous lors de l'Assemblée générale du BEUC à Bruxelles.

22 députés ont lancé en juin «Finance Watch», un groupe de sensibilisation sur les services bancaires et financiers. Le BEUC a ensuite participé au processus de création proprement dit du groupe.

### **Commission européenne**

Après la confirmation de la nouvelle Commission, la Directrice générale du BEUC et les chefs d'équipe concernés ont rencontré les quelques Commissaires qui sont les principaux décideurs pour la politique des consommateurs : John Dalli, Commissaire à la Santé et à la Protection des consommateurs, a participé à l'Assemblée générale du BEUC en mai et a visité les bureaux début mai pour discuter de façon informelle avec notre personnel au cours d'un déjeuner. Nous avons rencontré Viviane Reding, Vice-Présidente et Commissaire à la Justice le 10 mai, Joaquin Almunia, Vice-Président et Commissaire à la Concurrence le 22 juin et Michel Barnier, Commissaire chargé du Marché intérieur le 2 juillet. Le 8 décembre, nous avons rencontré le Commissaire De Gucht dans le cadre de la préparation de la réunion du Conseil Economique Transatlantique, qui a eu lieu à Washington le 17 décembre dans le cadre de la délégation du Dialogue transatlantique des consommateurs (TACD).

### **Campagnes communes avec nos membres**

Le BEUC a participé avec le TACD (Dialogue transatlantique des consommateurs) à l'organisation d'une journée du Forum financier qui a eu lieu à Ljubljana le 20 mai et dont l'initiative avait été prise par son membre slovène, ZPS, à l'occasion de son 20e anniversaire. Il s'agissait de faire communiquer les principaux intervenants du domaine des services financiers des deux côtés de l'Atlantique. Par la Déclaration de Ljubljana, les organisations de consommateurs demandent un contrôle indépendant et plus efficace des marchés financiers.

Le 15 novembre, nous avons organisé avec notre membre belge Test-Achats/Test-Aankoop une conférence dont le thème était "les actions de groupe : une nécessité pour les consommateurs".



## Dialogue avec les autres acteurs-clés

Nous avons continué à dialoguer avec les autres acteurs-clés, qu'il s'agisse d'ONG comme l'ANEC, le BEE ou l'EPHA sur des dossiers tels que les labels énergétiques, les nanotechnologies, l'éco-conception des produits, l'information sur les denrées alimentaires, les profils nutritionnels, mais aussi avec des organisations représentant les entreprises, telles que BUSINESSEUROPE, l'UEAPME et Eurocommerce au sujet de la proposition de directive concernant les droits des consommateurs et du SEPA.

Nous avons eu plusieurs réunions avec AIM, l'Association des fabricants de produits de marque, afin de discuter des principes communs pour l'information des consommateurs et de réfléchir à un projet pilote visant la mise en œuvre de ces principes.

Nous avons travaillé en collaboration très étroite avec Consumers International (CI) dans le domaine des services financiers pour faire comprendre aux décideurs du G20 notre intérêt à ce que soit établi un système de supervision financière qui tienne compte des besoins et des attentes des consommateurs.

Fin 2010, nous avons rejoint le réseau EFIN (European Financial Inclusion Network) afin de coordonner avec ses représentants nos activités dans le domaine des services financiers et plus spécifiquement de l'inclusion financière. Nous avons également participé aux réunions de lancement de Finance Watch, une ONG qui suit de près le secteur financier et qui a été lancée par plusieurs députés.

## Dialogue Transatlantique des Consommateurs

La 11<sup>e</sup> conférence du TACD a eu lieu à Washington du 25 au 28 avril. Représentant l'UE, le Commissaire Dalli et Paola Testori, qui venait d'être nommée Directrice générale de la DG SANCO, ont participé aux discussions organisées par le Département d'État américain. Le thème de la conférence publique était cette année : "Changement climatique : les consommateurs peuvent-ils sauver la planète?". Plusieurs organisations membres et membres du personnel du BEUC ont assisté à la conférence. La Directrice générale du BEUC a été nommée co-présidente européenne pour une période d'un an, aux côtés de son homologue américain, Ed Mierzinsky du PIRG, la fédération des Groupes de recherche d'intérêt public.

## Groupes de travail de l'UE

Le BEUC siège dans plus de 80 groupes de travail. Le personnel du BEUC, ainsi que de nombreux membres, ont participé activement aux travaux du Groupe consultatif des consommateurs européens de la Commission européenne (ECCG) et de ses sous-groupes. La Directrice générale du BEUC, Monique Goyens, a été invitée en tant que membre du groupe de dialogue informel sur le marché unique, créé en 2010 comme échantillon représentatif des organisations d'intervenants horizontaux de la DG MARKT.

# Domaines politiques

## Contrats de consommation

### Directive sur les droits des consommateurs

Le projet de directive sur les droits des consommateurs a donné lieu, comme en 2009, à de nombreuses activités du BEUC et de nos membres en 2010. Nous avons accueilli favorablement l'approche plus pragmatique adoptée par la Vice-Présidente Reding lors du discours qu'elle a prononcé à l'occasion de la Journée des consommateurs à Madrid, ainsi que devant le Parlement européen à la mi-mars, où elle a exprimé la volonté de la Commission d'accepter une approche d'harmonisation mixte, combinant l'harmonisation maximale et l'harmonisation minimale dans la proposition de directive. Nous avons eu plusieurs réunions avec le rapporteur du Parlement européen, les principaux rapporteurs fictifs et de nombreux représentants permanents nationaux afin d'identifier l'approche la mieux adaptée pour répondre aux besoins des consommateurs dans le marché unique.

En résumé, l'optique du BEUC, favorable à une solution plus pragmatique et plus avantageuse pour les consommateurs, qui applique l'harmonisation complète uniquement si elle apporte un plus aux entreprises, tout en n'affaiblissant pas les droits des consommateurs, a progressivement gagné du terrain.



En septembre 2010, le BEUC a publié un Guide destiné aux décideurs sur la directive concernant les droits des consommateurs, qui s'adressait principalement aux députés dans le contexte des votes dans les commissions concernées. S'alignant sur la position du BEUC, les députés de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs (IMCO), ainsi que de la commission des affaires juridiques et économiques (JURI) du Parlement, ont montré qu'ils étaient clairement favorables à une approche qui ne mettrait pas en péril les droits des consommateurs au niveau national, mais essaierait plutôt de leur apporter une valeur ajoutée. En outre, l'ensemble des propositions d'amendements que nous n'avons cessé de rédiger dès le début de l'année 2010 et que nous avons largement diffusées en décembre, ont retenu toute l'attention des députés. Une grande partie de nos propositions ont été déposées par les députés de différents partis politiques. Le fait que, près de 2000 amendements aient été déposés, a montré le large consensus parlementaire sur le fait que la proposition initiale de la Commission n'était pas une base de travail adéquate.

### **Droit européen des contrats**

Nous étions de plus en plus préoccupés par l'initiative de la Vice-Présidente Reding relative à un cadre commun de référence pour le droit européen des contrats. En juillet 2010, la Commission a lancé une consultation afin d'identifier la portée d'un éventuel instrument européen de droit des contrats, sa forme et ses applications possibles. Le BEUC y a répondu en exprimant des objections majeures vis-à-vis de ce qui est communément appelé "l'instrument optionnel" pour le droit des contrats, qui est l'option la plus susceptible d'être retenue comme initiative en matière de droit européen des contrats.

En septembre 2010, le BEUC est devenu membre du nouveau groupe des parties intéressées de la Commission sur le droit européen des contrats, qui commente les travaux du groupe d'experts de la Commission dans ce domaine. Le BEUC participe et fournit régulièrement des commentaires à la Commission et au groupe d'experts. Cependant, conjointement aux principaux acteurs économiques intervenant dans ce processus, nous avons demandé à la Commission de ne pas précipiter l'adoption d'une proposition législative et d'examiner préalablement les résultats de la proposition de directive concernant les droits des consommateurs.

## **Droits des passagers aériens**

En février 2010, le BEUC a répondu à une consultation de la Commission concernant la révision de la directive sur le voyage à forfait et en novembre, à un questionnaire de la Commission aux fins d'une évaluation d'impact. Le BEUC a également répondu à la consultation publique de la Commission sur la révision de la législation relative aux droits des passagers aériens en mars. Par la suite, nous avons contribué à une consultation sur la protection des passagers en cas de faillite, puisque nous attendons l'adoption d'une proposition d'ici fin 2011.

## **Droits numériques**

### **Agenda numérique**

À la suite de la publication de l'agenda numérique pour l'Europe, le BEUC a publié son propre agenda numérique des consommateurs, dressant une liste des principes horizontaux qui renforceraient les moyens d'action des consommateurs à l'ère numérique et en ligne par des recommandations concrètes d'actions à mener.

L'Agenda numérique pour l'Europe reflète en grande partie les demandes et les recommandations du BEUC, notamment en ce qui concerne la nécessité de renforcer la protection de la vie privée des consommateurs dans l'environnement virtuel, de promouvoir les licences multi-territoriales de contenu et de fournir aux Européens l'accès au haut débit rapide pour Internet.

### **Protection des données**

La communication de la Commission européenne intitulée "Une approche globale de la protection des données à caractère personnel dans l'Union européenne" traduit les principales demandes du BEUC, à savoir la nécessité de renforcer les droits de confidentialité des personnes concernées dès la conception, l'introduction d'une obligation générale de notification de violation des données et la nécessité d'une application et d'un respect plus stricts de la législation existante.



## Contenu en ligne

Le BEUC est également parvenu à faire comprendre qu'il était important de réformer les mécanismes actuels de licence pour le contenu protégé par droit d'auteur et la Commission européenne devrait adopter des propositions législatives spécifiques pour promouvoir les licences multi-territoriales pour le contenu en ligne en 2011.

## Services financiers

### **Autorités de surveillance financière**

Dans le cadre du paquet Supervision Financière, conçu pour réviser la réglementation européenne en matière financière afin d'éviter une répétition de la crise financière, des sièges ont été octroyés aux représentants des consommateurs dans les trois nouvelles autorités européennes de surveillance (EBA, AEAPP et l'AEMF). La protection des consommateurs a été identifiée comme étant un des objectifs de ces nouvelles instances de surveillance.

### **Poser les fondements pour des services financiers soucieux des consommateurs**

En 2010, le BEUC a apporté sa contribution à l'élaboration de nombreuses propositions législatives concernant les consommateurs dans le secteur des services financiers. La législation relative aux systèmes de garantie des dépôts et d'indemnisation des investisseurs, au prêt responsable dans le secteur des prêts hypothécaires et à l'accès à des comptes bancaires de base (prévu en 2011) a nécessité de nombreuses activités préparatoires, notamment d'assister à des audiences, de rédiger des réponses aux consultations et de participer à des réunions de haut niveau. Le BEUC a désigné un expert des services d'investissement financier (tels que les OPCVM, les Produits d'Investissement de Détail et la MiFID) pour suivre et influencer activement les débats politiques dans ce domaine.



## **Vers un espace unique de paiements en euros (SEPA) favorable aux consommateurs**

La proposition de règlement sur le SEPA de la Commission européenne - publiée en décembre 2010 - a été un jalon important dans l'amélioration de la sécurité des domiciliations SEPA. Les inquiétudes que le BEUC avait formulées sur le déploiement du SEPA ont été entendues par toutes les institutions de l'UE et ceci a été notamment reflété par la nomination de notre Président au Conseil SEPA, mis en place conjointement par la Commission européenne et la Banque centrale européenne pour fournir un espace de discussion aux fins de gouvernance du SEPA.

## **Alimentation**

### **Informations des consommateurs sur les denrées alimentaires**

Dans le cadre de la première lecture au Parlement européen en 2010 sur le projet de règlement concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires, nous nous sommes concertés avec nos membres pour mener des activités de lobbying à grande échelle, et avons collaboré avec d'autres ONG telles que le European Heart Network et la European Public Health Alliance. Nous avons été déçus que notre bataille en faveur d'un système de feux tricolores pour l'étiquetage nutritionnel ait échoué. Toutefois, nous sommes parvenus à convaincre les députés qu'il fallait prendre d'autres mesures déterminantes pour les consommateurs, telles que de fournir des informations sur le pays d'origine, d'étiqueter la présence de nanomatériaux, etc. La position commune du Conseil sur les informations alimentaires, adoptée au second semestre 2010, a appuyé l'appel du BEUC pour une lisibilité accrue. Cependant, les ministres n'ont pas été favorables à l'étiquetage obligatoire d'un nombre limité d'éléments nutritifs à l'avant du paquet.

### **Allégations nutritionnelles et de santé**

Les allégations sont les déclarations utilisées par les sociétés alimentaires pour inciter les consommateurs à acheter leurs produits. Trop souvent, les allégations sont exagérées ou non fondées, induisant ainsi les consommateurs en erreur sur les qualités des aliments. Nous avons salué et appuyé le travail d'évaluation des dossiers qui lui sont soumis effectué par l'EFSA. À ce jour, plus de 80% des allégations présentées ont reçu un avis négatif.



Cependant, nous déplorons l'absence de progrès à la Commission pour mettre en place la liste positive des allégations autorisées et pour présenter une proposition de profils nutritionnels. Nous avons pourtant maintenu la pression afin qu'elle présente d'urgence ladite proposition et avons travaillé avec des ONG de santé et des députés européens sur cette question.

### **Aliments nouveaux**

Le BEUC a réagi au rapport de la Commission sur le clonage publié en octobre, dans lequel elle propose de présenter une législation spécifique établissant un moratoire temporaire de la technique du clonage et de la commercialisation de viande provenant d'animaux clonés. Nous avons demandé que l'interdiction couvre également les descendants des clones, car c'est la viande de la progéniture qui risque en effet d'être consommée. Nous avons également demandé un système de traçabilité obligatoire complet des clones et de leur progéniture, ainsi qu'une évaluation qualifiée des risques, une procédure d'autorisation et des règles d'étiquetage pour les aliments dérivés, si le moratoire devait à l'avenir être suspendu. Le BEUC a présenté cette position aux députés du comité de conciliation et aux Représentations Permanentes.

### **Recours des consommateurs**

Le BEUC a réussi à ce que la question des recours collectifs reste une priorité sur l'agenda de la nouvelle Commission européenne. La "note d'information" d'octobre, publiée par les Commissaires Reding, Dalli et Almunia a souligné qu'il fallait une approche cohérente du recours collectif européen et un ensemble de principes applicables à toute initiative. Une consultation sur les principes communs était attendue à l'automne 2010, mais elle n'a été lancée que début 2011. La forte opposition des entreprises, ajoutée à la sensibilité de la question, qui touche le droit procédural national, a retardé la préparation de cette initiative.

La nécessité d'un mécanisme européen de recours judiciaire collectif a également été soulignée dans le rapport de Mario Monti "Une stratégie pour le marché unique" et a été reprise dans une des initiatives énoncées dans la communication de la Commission "Vers un Acte pour le marché unique".

Le BEUC a organisé une conférence très réussie sur les actions de groupe, en collaboration avec Test-Achats/Test-Aankoop, notre membre belge. Portant le label de la Présidence belge, la Conférence a eu lieu le 15 novembre et un certain nombre d'orateurs de haut niveau y ont participé, y compris le Commissaire Dalli et le ministre belge en charge de la protection des consommateurs, Paul Magnette.

## Santé

### **Information des patients**

La proposition de la Commission telle qu'elle a été adoptée en décembre 2008 ne fait pas de distinction claire entre l'information et la publicité. Le BEUC l'a vivement critiquée. Nos préoccupations ont été fort bien traduites dans le rapport adopté par le Parlement européen en première lecture. Le Parlement européen a réécrit la proposition, en changeant la perspective, du droit de l'industrie à diffuser de l'information au droit des consommateurs d'accéder à des informations sur les traitements. Le texte a introduit des restrictions strictes sur les informations que peuvent fournir les sociétés pharmaceutiques, sur les modes de communication et sur le système de surveillance. En outre, suite à des appels du BEUC avant le vote en séance plénière, un amendement très controversé sur la distribution de matériel de l'industrie par le biais des professionnels de la santé a été retiré.

### **Pharmacovigilance**

La directive et le règlement sur la pharmacovigilance tiennent pleinement compte de la position du BEUC, en particulier concernant les exigences en matière d'information et la possibilité pour les consommateurs de signaler directement les effets secondaires des médicaments aux autorités compétentes. La nouvelle législation renforce le système européen de pharmacovigilance et augmente la sécurité des consommateurs. Ceci est le résultat d'un contact régulier avec les membres du Parlement et de la participation à plusieurs événements.

### **Médicaments contrefaits**

Nos actions de lobbying ont clairement porté leurs fruits, vu que l'accord conclu par les institutions tient compte de toutes les demandes du BEUC, en particulier en ce qui concerne le champ d'application de la directive, les mesures

d'information pour sensibiliser les consommateurs aux risques de l'achat de médicaments en ligne auprès de sources illégales, les problèmes de confidentialité et de sécurité et la distinction entre la contrefaçon et les atteintes aux droits de propriété intellectuelle.

## Développement durable et énergie

### **Compteurs et réseaux intelligents**

Vu le déploiement toujours plus rapide des compteurs intelligents dans plusieurs États membres, le BEUC a intensifié ses travaux au niveau européen pour veiller à ce que les compteurs intelligents deviennent un outil avantageux pour le consommateur. Dans le cadre de la task-force de la Commission sur les réseaux et compteurs intelligents, le BEUC a notamment souligné qu'il fallait garantir une protection suffisante des consommateurs et que ces derniers donnent leur consentement en toute connaissance de cause. Le BEUC a demandé que les consommateurs puissent contrôler leurs données personnelles et que les principes de respect de la vie privée dès la conception, de minimisation des données et de suppression des données deviennent obligatoires.

### **Stratégie européenne pour l'énergie : une place pour les consommateurs ?**

En novembre, la Commission européenne a publié sa Stratégie 2020 pour l'énergie. Un des cinq chapitres est entièrement consacré aux consommateurs. Le BEUC s'en est félicité, mais a souligné que ce dont les consommateurs avaient vraiment besoin, c'était une application rapide des règles existantes de protection des consommateurs dans le secteur de l'énergie. Au cours du débat au Parlement européen sur cette stratégie, le BEUC a également appelé les députés à inviter la Commission et les États membres à mettre en œuvre des stratégies nationales pour que les consommateurs puissent concrètement profiter des avantages des systèmes de gestion intelligente de l'énergie.

### **Ecoconception**

Le BEUC, avec l'ANEC et Öko-Institut comme partenaires du projet, a reçu un nouveau contrat de service de trois ans pour assurer la représentation des consommateurs dans les activités de

l'Union européenne relatives à l'écoconception. Etant donné que le champ d'application de la directive sur l'écoconception a été élargi aux produits liés à l'énergie, nous avons l'intention de couvrir de nouveaux groupes de produits au cours des trois prochaines années.

### **Consommation et production durables : contribution au Forum européen de la distribution**

En 2010, le BEUC a contribué au Forum européen de la distribution, dont l'objectif est de rendre la chaîne d'approvisionnement plus durable. Le Forum a été créé par la Commission européenne en 2008 dans le cadre de son Plan d'action sur la consommation et la production durables. Nous sommes heureux de constater que certaines de nos recommandations ont été prises en compte dans les documents de synthèse.

### **Écolabel européen : mise au point de critères pour le label de la fleur de l'UE**

Le BEUC, conjointement avec le Bureau européen de l'environnement, a contribué à la révision et à la mise au point des critères du label écologique pour les produits. Nous avons fait pression pour exclure les nanomatériaux de produits tels que les détergents vaisselle et les nettoyants tout usage sur la base du principe de précaution. Le BEUC a également proposé des améliorations du système d'écolabel à la réunion sur l'écolabel organisée par la Présidence belge de l'UE en décembre 2010.

## **Sécurité**

### **Nanomatériaux**

En coopération avec l'ANEC, nous avons actualisé l'inventaire des produits de consommation qui prétendent contenir des nanoparticules ou nanomatériaux. Nous avons trouvé 475 produits, repris dans une brochure, laquelle a été présentée au Commissaire John Dalli lors d'un atelier des parties prenantes. Il en a souvent été question dans la presse. Le BEUC demande depuis longtemps une définition des nanomatériaux à des fins réglementaires.



## Directive concernant la sécurité générale des produits

Nous avons activement défendu la sécurité des consommateurs dans le cadre de la préparation de la révision de directive sur la sécurité générale des produits et avons préparé une position commune avec l'ANEC. Nous avons tenté d'influencer les députés au sujet du rapport d'initiative propre sur la directive concernant la sécurité générale des produits et la surveillance du marché et sommes parvenus à ce que la plupart de nos demandes aient été adoptées : notre appel pour un cadre de surveillance du marché européen améliorant la traçabilité des produits, permettant des interventions rapides et des solutions fiables sur le long terme pour retirer les produits dangereux du marché, une base de données améliorée des blessures, un système de statistique des accidents, un cadre qui assure la sécurité des consommateurs vulnérables, y compris des personnes handicapées.

### Produits cosmétiques

La Commission élabore des lignes directrices pour des critères communs sur les allégations à apposer aux produits cosmétiques. Le BEUC a participé aux sous-groupes de travail et a publié une prise de position sur les critères communs pour justifier les allégations sur les cosmétiques. Nous demandons une meilleure réglementation des allégations, similaire à celle qui concerne les allégations nutritionnelles et de santé sur les produits alimentaires.

# Communication et campagnes

En 2010, plusieurs outils de campagne ont été mis au point pour faciliter les activités de lobbying de notre personnel. Dans le cadre de la 1<sup>e</sup> lecture au Parlement européen sur le projet de règlement concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires, nous avons imaginé une imitation de boîte de céréales pour petit-déjeuner afin d'illustrer notre soutien au code de couleurs des informations nutritionnelles. En septembre, nous avons contribué à la discussion qui devait avoir lieu au Parlement sur la directive concernant les droits des consommateurs, nous avons préparé un "Guide destiné aux décideurs : La Directive droits des consommateurs – Prendre la bonne direction?". Le site Internet du BEUC a été traduit en allemand, ce qui élargit l'influence de notre organisation au public de langue allemande. Grâce au compte Twitter qu'il vient de créer, le BEUC a acquis un outil de communication supplémentaire pour être entendu par un public extérieur.

Au cours de l'année, le BEUC a été cité près de 500 fois et a participé à plus de 90 interviews diffusées par les médias européens. La plupart des citations et des demandes d'entretiens étaient liées à la politique alimentaire (dans le contexte du vote relatif à l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires).

# Formations

## Programme TRACE

En 2010, le programme de formation TRACE - qui est destiné à aider à renforcer les capacités des organisations européennes de consommateurs – a proposé neuf cours couvrant les thèmes de Gestion, Droit de la Consommation, Médias & techniques de présentation, Recours des consommateurs et Relations publiques et lobbying. Trois nouveaux cours ont été développés et organisés : Comment rédiger des propositions de projets, La politique de concurrence et Les services financiers de détail. Les deux derniers cours ont été explicitement demandés par la Direction générale de la concurrence (DG COMP) et la Direction générale de la Santé et des Consommateurs (DG SANCO) et ont été développés en collaboration avec la Commission.

L'objectif principal du cours sur la politique de concurrence était de mettre en contact des fonctionnaires de la Commission avec des organisations nationales de consommateurs et de fournir un espace pour échanger et nouer des contacts. Cet atelier de trois jours a été clôturé par le Directeur général de la DG Concurrence, M. Alexander Italianer.

La présentation sur le thème des services financiers de détail a été tout aussi importante pour fournir aux participants du programme TRACE une vue d'ensemble et une compréhension des débats en cours dans le secteur des services financiers et des instruments utilisés au niveau européen pour assurer la protection des droits des consommateurs. Jackie Minor, Directrice des questions de consommateurs à la DG SANCO, a participé activement un matin à un cours de TRACE pour se familiariser avec le programme de formation et la gestion du projet.



## **Formation des organisations de consommateurs dans les Balkans occidentaux et en Turquie**

Après le succès des séminaires People-2-People destinés aux organisations de consommateurs et organisés à Belgrade et à Ankara dans le cadre du programme TAIEX en 2009, un troisième atelier intitulé "De la théorie à la pratique : La dynamique des organisations de consommateurs" a été organisé à Skopje les 21 et 22 juin 2010, pour conclure le cycle de séminaires visant à renforcer les capacités des organisations de la société civile œuvrant pour la protection des consommateurs dans les pays candidats et potentiellement candidats. Le BEUC a salué l'invitation d'organiser à nouveau l'atelier en collaboration avec la DG Élargissement et la DG SANCO. Cet atelier supplémentaire a donné au personnel concerné des organisations de consommateurs indépendantes les plus représentatives des Balkans occidentaux et de Turquie l'occasion d'échanger des expériences sur la mise en œuvre de leurs plans d'affaires et de recevoir des conseils professionnels sur la manière de surmonter les obstacles.

# Les affaires internes

## Assemblée générale

Les deux Assemblées générales de l'année 2010 ont été organisées respectivement à Ljubljana (mai) et à Bruxelles (novembre). L'Assemblée générale de printemps a eu lieu en association avec le Forum financier organisé par notre membre slovène ZPS et nous a permis d'accueillir le Commissaire John Dalli (Santé et consommateurs). La deuxième Assemblée générale a coïncidé avec la Conférence du BEUC et de Test-Achats sur les recours collectifs des consommateurs. Le Commissaire Barnier, en charge du Marché intérieur et des services, nous a fait connaître son point de vue sur l'Acte pour le marché unique et le député européen et président de la commission IMCO, Malcolm Harbour, s'est lancé dans une discussion sur la future politique des consommateurs dans l'UE.

## Accueil des nouveaux membres

Lors de l'Assemblée générale de Bruxelles en novembre, nous avons accueilli notre 44<sup>e</sup> membre, Consumatori Italiani per l'Europa, qui bénéficie du statut de membre temporaire. CIE est un consortium de trois associations de consommateurs : Casa del Consumatore, Associazione Consumatori Utenti et Centro per i Diritti del Cittadino.

## Le mouvement de consommateurs dans les nouveaux États membres

Dans le prolongement de l'évaluation de 2009 sur les difficultés rencontrées par les organisations de consommateurs en Europe centrale, orientale et sud-orientale (CESEE), telles que le manque de ressources, d'expertise, une participation limitée à l'élaboration des politiques, nous avons identifié des actions de suivi, sur la base de plusieurs réunions bilatérales avec des membres d'Europe centrale, orientale et sud-orientale et avec des experts qui travaillent avec les organisations de consommateurs de ces pays depuis de nombreuses années.

Le BEUC a désigné deux consultants chargés de visiter certains pays (Bulgarie, Hongrie, République tchèque, Pologne, Lituanie et Roumanie) pour se faire une idée approfondie de l'état de la politique des consommateurs dans ces pays et peaufiner les actions à mener pour accroître l'influence du mouvement des consommateurs dans l'élaboration des politiques.

### **Le secrétariat**

À la fin de l'année 2010, le secrétariat du BEUC comptait 32 personnes travaillant dans 5 départements différents et 8 équipes. Avec l'engagement d'un Legal Officer de Lituanie et d'un Junior Economic Officer de République tchèque, le BEUC reflète encore plus la pluralité du paysage des consommateurs européens.

# Qui est qui au BEUC en 2011

## MANAGEMENT DEPARTMENT

**Director General** : Monique Goyens

**Deputy Director General** : Ursula Pacht

**Assistant to the Director General** : Florence Punzano

**Secretariat** : Guida Oliveira

Tél : +32 (0)2 743 15 91

Email : [directorsoffice@beuc.eu](mailto:directorsoffice@beuc.eu)

## DÉPARTEMENT ADMINISTRATION

**Head of Administration** : Hugues Thibaut

Tél : +32 (0)2 743 15 91

Email : [hugues.thibaut@beuc.eu](mailto:hugues.thibaut@beuc.eu)

**Head of Finances** : Axel Jansen

Tél : +32 (0)2 743 15 96

Email : [aja@beuc.eu](mailto:aja@beuc.eu)

**Book Keeper** : Tung To Thanh

Tél : +32 (0)2 743 15 96

Email : [tto@beuc.eu](mailto:tto@beuc.eu)

**ICT Tools Manager** : Philippe Dellis

**Information Manager** : Christie Theys

Tél : +32 (0)2 743 15 90

Email : [webmaster@beuc.eu](mailto:webmaster@beuc.eu)

## DÉPARTEMENT COMMUNICATIONS

**Head of Communications** : Johannes Kleis

**Communications Officer** : John Phelan

**Communications Officer** : Ophélie Spanneut

**Secretariat** : Sandrine Carpentier

Tél : +32 (0)2 789 24 01

Email : [communications@beuc.eu](mailto:communications@beuc.eu)



#### DEPARTEMENT JURIDIQUE & ECONOMIQUE

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

**Senior Legal Officer :** Nuria Rodríguez Murillo

**Senior Legal Officer :** Kostas Rossoglou

**Legal Officer :** Augusta Maciuleviciute

**Junior Economic Officer :** Monika Stajnarova

**Junior Financial Services Officer :** Farid Aliyev

**Legal Assistant :** Agustín Reyna

**Secretariat :** Rosa Santa Barbara

Tél : +32 (0)2 743 15 95

Email : legal-eco@beuc.eu

#### DÉPARTEMENT ALIMENTATION, SANTÉ, ENVIRONNEMENT ET SÉCURITÉ

**Head of the Department :** Ruth Veale

**Food Policy Officer :** Giuseppe Simone (jusqu'au mois d'avril 2011)

**Food Assistant :** Sophie Catherin

Email : food@beuc.eu

**Health Senior Policy Officer :** Ilaria Passarani

Email : health@beuc.eu

**Safety and Environment Senior Policy Officer :** Sylvia Maurer

**Ecolabel Project Coordinator :** Lukasz Wozniacki

**Eco Design Project Coordinator :** Emilien Gasc

Email : environment@beuc.eu

**Secrétariat :** Carmen Martin

Tél : +32 (0)2 743 15 93

#### FORMATION

**Head of Training :** Heike Thomsen

**Training Manager :** Ana Figueiredo-Soares

**Training Organiser :** Saïda Saguir

**Secrétariat :** Annesylvie Six

Tél : +32 (0)2 789 24 02

Email : trace@beuc.eu

# Exécutif 2011

**Président** : Paolo Martinello, Président d'Altroconsumo (Italie)

**Vice-Président** : Breda Kutin, Zveza potrošnikov Slovenije (Slovénie)

**Trésorier** : Cornelia Tausch, Verbraucherzentrale Bundesverband - vzbv (Allemagne)

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

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

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

**Mette Boye**, Forbrugerrådet (Danemark)

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

**Helen McCallum**, Which? (Royaume-Uni)

**Gilles de Halleux**, Test-Achats / Test-Aankoop (Belgique)

# Les Membres du BEUC en 2010

## ALLEMAGNE

### **Verbraucherzentrale Bundesverband - vzbv**

Markgrafenstrasse 66

DE - 10969 BERLIN

Tél. : 00493025800-0 - Fax : 00493025800118

E-Mail : [info@vzbv.de](mailto:info@vzbv.de)

Site web : [www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)

Contact : Cornelia Tausch

## AUTRICHE

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

Linke Wienzeile 18

AT-1060 WIEN

Tél. : 00431588770 - Fax : 004315887799223

Site web : [www.konsument.at](http://www.konsument.at)

Contact : Franz Floss

## BELGIQUE

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

13, rue de Hollande

B-1060 BRUSSELS

Tél. : 003225423555 - Fax : 003225423367

Site web : [www.test-achats.be](http://www.test-achats.be) / [www.test-aankoop.be](http://www.test-aankoop.be)

Contact : Gilles de Halleux

## CHYPRE

### **Cyprus Consumers' Association**

p.o. box 24874

CY - 1304 NICOSIA

Tél. : 00357 22516112 - Fax : 00357 22516118

Email : [cca@katanalotis.org.cy](mailto:cca@katanalotis.org.cy)

Site web : [www.cyprusconsumers.org.cy](http://www.cyprusconsumers.org.cy)

Contact : George Stylianou

## DANEMARK

### **Forbrugerrådet - FR**

Fiolstræde 17

Postbox 2188

DK - 1017 COPENHAGEN K

Tél. : 004577417741 - Fax : 004577417742

E-Mail : [bf@fbr.dk](mailto:bf@fbr.dk)

Site web : [www.fbr.dk](http://www.fbr.dk)

Contact : Benedicte Federspiel

## ESPAGNE

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

Mayor, 45 - 2º

ES - 28013 MADRID

Tél. : 0034913641384 - Fax : 0034913669000

Site web : [www.ceu.es](http://www.ceu.es)

Contact : Fernando Móner, Conchy Martin Rey

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

C/ Albarracín, 21

ES - 28037 MADRID

Tél. : 0034913000045 - Fax : 0034913009002

Site web : [www.ocu.org](http://www.ocu.org)

Contact : David Ortega

## ESTONIE

### **Estonian Consumers Union - ETL - Eesti Tarbijakaitse Liit**

Sakala 23 a

EE-10141 TALLINN

Tél. : 00372 6411697 - Fax : 00372 6411697

Site web : [www.tarbijakaitse.ee](http://www.tarbijakaitse.ee)

Contact : Linda Läänesaar

## FINLANDE

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

Kasöörinkatu 3 B

FIN - 00520 HELSINKI

Tél. : 00358 987750120

Site web : [www.kuluttajat-konsumenterna.fi](http://www.kuluttajat-konsumenterna.fi)

Contact Person : Kaisa Pannimaa-Pätsi

E-Mail : [info@kuluttajat-konsumenterna.fi](mailto:info@kuluttajat-konsumenterna.fi)

### **Suomen Kuluttajaliitto - SK**

Malminrinne 1 B

FI - 00180 HELSINKI

Tél. : 00358 94542210

Site web : [www.kuluttajaliitto.fi](http://www.kuluttajaliitto.fi) Contact: Jyrki Konola

## FRANCE

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

59 boulevard Exelmans  
F-75016 PARIS  
Tél. : 0033156543210  
Fax : 0033143207202  
Site web : [www.clcv.org](http://www.clcv.org)  
Contact : Reine-Claude Mader

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

64, Avenue Pierre Grenier  
F-92100 BOULOGNE BILLANCOURT  
Tél. : 0033146086060 - Fax : 0033146080044  
Email: [contact@orgeco.net](mailto:contact@orgeco.net)  
Site web : [www.orgeco.net](http://www.orgeco.net)  
Contact : Bernard Chevalier

### **UFC - Que Choisir**

233, bd Voltaire  
F-75011 PARIS Cedex 11  
Tél. : 0033143485548 - Fax : 0033144931883  
Site web : [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)  
Contact : Alain Bazot

## GRÈCE

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

17, STOURNARI Street,  
GR-10683 ATHENS  
Tél. : 00302103304444 - Fax : 00302103300591  
Email: [info@ekpizo.gr](mailto:info@ekpizo.gr)  
Site web : [www.ekpizo.gr](http://www.ekpizo.gr)  
Contact : Helen Alevritou

### **Consumers' Protection Center - KEPKA**

32 Vas. Irakliou Str.  
GR - 546 24 THESSALONIKI  
Tél. : 00302310269449 or 00302310233333  
Fax : 00302310242211  
Email: [consumers@kepka.org](mailto:consumers@kepka.org)  
Site web : [www.kepka.org](http://www.kepka.org)  
Contact : Nicolaos Tsemperlidis

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

7, Akadimias Avenue  
GR - 10671 ATHENS  
Tél. : 00302103632443  
Fax : 00302103633976  
Site web : [www.inka.gr](http://www.inka.gr)  
Contact : Maria Sarantiti

## HONGRIE

### **National Association for Consumer Protection in Hungary - NACPH - OFE - Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület**

Logodi utca 22-24 or 1138 Budapest, Dagály utca 11  
HU - 1012 BUDAPEST  
Tél. : 003613117030 - Fax : 003613317386  
Email: [ofebp@axelero.hu](mailto:ofebp@axelero.hu) / [oferiroda@t-online.hu](mailto:oferiroda@t-online.hu)  
Site web : [www.ofe.hu](http://www.ofe.hu)  
Contact : Gyorgy Morvay

## ISLANDE

### **Neytendasamtökin - NS**

Hverfisgötu 105  
IS-101 REYKJAVIK  
Tél. : 003545451200 - Fax : 003545451212  
E-Mail : [jg@ns.is](mailto:jg@ns.is)  
Site web : [www.ns.is](http://www.ns.is)  
Contact : Jóhannes Gunnarsson

## IRLANDE

### **Consumers' Association of Ireland - CAI**

44 Chelmsford Road - Ranelagh  
IE - DUBLIN 6  
Tél. : 0035314978600 - Fax : 0035314978601  
Site web : [www.consumerassociation.ie](http://www.consumerassociation.ie)  
Contact : Dermott Jewell

## ITALIE

### **Altroconsumo**

Via Valassina, 22  
I - 20159 MILANO  
Tél. : 00390266890209 - Fax : 00390266890288  
Email: [pr@altroconsumo.it](mailto:pr@altroconsumo.it)  
Site web : [www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)  
Contacts: Paolo Martinello, Luisa Crisigiovanni



#### LETTONIE

##### **Latvian National Association for Consumer Protection - LPIAA**

Brivibas Str. 55-617  
RĪGA, LATVIJA LV-1519  
Tél. : 00 371 67296884  
Fax : 0037167296884  
Site web : [www.consumer-guide.lv](http://www.consumer-guide.lv)  
Contact : Tekla Zabova

#### LUXEMBOURG

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

55, rue des Bruyères  
LU - 1274 HOWALD  
Tél. : 003524960221 - Fax : 00352494957  
Email: [ja@ulc.lu](mailto:ja@ulc.lu) ; [gg@ulc.lu](mailto:gg@ulc.lu)  
Site web : [www.ulc.lu](http://www.ulc.lu)  
Contacts: Josiane Adams, Guy Goedert

#### MALTE

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

43/10 Zachary Street  
MT - VALLETTA  
Tél. : 0035621239091 - Fax : 0035621221210  
Email: [info@camalta.org](mailto:info@camalta.org)  
Site web : [www.camalta.org](http://www.camalta.org)  
Contact : B Borg Bonello

#### NORVÈGE

##### **Forbrukerrådet - FR - NO**

Postboks 4594 Nydalen  
NO - Dep 0404 OSLO  
Tél. : 004723400500 - Fax : 004723400503  
E-Mail : [audun.skeidsvoll@forbrukerradet.no](mailto:audun.skeidsvoll@forbrukerradet.no)  
Site web : [forbrukerportalen.no](http://forbrukerportalen.no)  
Contact : Audun Skeidsvoll

#### PAYS-BAS

##### **Consumentenbond - CB**

Enthovenplein 1 Postbus 1000  
NL - 2500 BA DEN HAAG  
Tél. : 0031704454545 - Fax : 0031704454599  
E-Mail : [mkarskens@consumentenbond.nl](mailto:mkarskens@consumentenbond.nl)  
Site web : [www.consumentenbond.nl](http://www.consumentenbond.nl)  
Contacts: Bart Combée, Michiel Karskens

#### PORTUGAL

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

Rua Artilharia Um, 79-4  
P - 1269-160 LISBOA  
Tél. : +35213710200  
Site web : [www.deco.proteste.pt](http://www.deco.proteste.pt)  
Contact : Jorge Morgado

#### POLOGNE

##### **Polish Consumer Federation National Council - Federacja Konsumentów**

Aleja Stanów Zjednoczonych 53  
IV pietro  
PL - 04-028 WARSZAWA  
Tél. : 0048228271173 - Fax : 0048228279059  
E-Mail : [biuro@federacja-konsumentow.org.pl](mailto:biuro@federacja-konsumentow.org.pl)  
Site web : [www.federacja-konsumentow.org.pl](http://www.federacja-konsumentow.org.pl)  
Contact : Malgorzata Niepokulczycka

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

ul. Gizów 6  
PL - 01-249 WARSZAWA  
Tél. : 0048226340668 - Fax : 0048226340667  
Site web : [www.skp.pl](http://www.skp.pl)  
Contact : Grazyna Rokicka

#### RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

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

Novakových 8  
CZ-180 00 PRAHA 8  
Tél. : 00420 224239940 - Fax : 00420 224239941  
Site web : [www.spotrebitele.info/](http://www.spotrebitele.info/)

#### ROUMANIE

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

B-dul Nicolae Balcescu 32-34, etaj 4, ap. 16(4).  
RO - 010055, BUCARESTI  
Tél. : 0040213110243  
Fax : 0040213157149  
Email: [emil.bojin@apc-romania.ro](mailto:emil.bojin@apc-romania.ro); [office@apc-romania.ro](mailto:office@apc-romania.ro)  
Site web : [www.apc-romania.ro](http://www.apc-romania.ro)  
Contact : Emil Bojin

#### ROYAUME-UNI

##### **Consumer Focus**

Fleetbank House  
Salisbury Square  
LONDON EC4Y 8JX  
Tél. : 00442077997900 - Fax : 00442077300191  
Email: [contact@consumerfocus.org.uk](mailto:contact@consumerfocus.org.uk)  
Site web : [www.consumerfocus.org.uk](http://www.consumerfocus.org.uk)  
Contact : Jill Johnstone

##### **Which?**

2 Marylebone Road  
UK - NW1 4DF LONDON  
Tél. : 00441992822800 - Fax : 00442077707666  
E-Mail : [paula.pohja@which.co.uk](mailto:paula.pohja@which.co.uk)  
Site web : [www.which.co.uk](http://www.which.co.uk)  
Contact : Paula Pohja

#### SLOVAQUIE

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

Palisády 22  
SK - 81106 BRATISLAVA  
Tél. : 00421254411148 - Fax : 00421254411148  
E-Mail : [zss@zss.sk](mailto:zss@zss.sk)  
Site web : [www.zss.sk](http://www.zss.sk)  
Contact : Miro Tulak

#### SLOVÉNIE

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

Frankopanska 5  
SI - 1000 LJUBLJANA  
Tél. : 0038614740600 - Fax : 0038614333371  
Site web : [www.zps.si](http://www.zps.si)  
Contact : Breda Kutin

#### SUÈDE

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

Hornsgatan 172  
Box 38001, SE-100 64 STOCKHOLM  
Tél. : 004686744300 - Fax : 004686744329  
Site web : [www.sverigeskonsumenter.se](http://www.sverigeskonsumenter.se)  
Contact : Jens Henriksson

## Correspondants

#### ALLEMAGNE

##### **Stiftung Warentest**

11/13 Lützowplatz  
D-10785 BERLIN  
Tél. : 00493026312398  
Fax : 00493026312457  
E-Mail : [h.willnat@stiftung-warentest.de](mailto:h.willnat@stiftung-warentest.de)  
Site web : [www.stiftung-warentest.de](http://www.stiftung-warentest.de)  
Contact : Heinz Willnat

#### AUTRICHE

##### **Arbeitskammer - AK**

Prinz-Eugen-Strasse 20-22  
Postfach 534 AT-1041 WIEN  
Tél. : 00431501652304  
Fax : 00431501652693  
Site web : [www.akwien.at](http://www.akwien.at)  
Contact : Gabriele Zgubic

#### FINLANDE

##### **Kuluttajavirasto**

Haapaniemenkatu 4 A, Box 5  
FI - 00531 HELSINKI  
Tél. : +358977267815  
Fax : 00358977267557  
E-Mail : [marita.wilksa@kuluttajavirasto.fi](mailto:marita.wilksa@kuluttajavirasto.fi)  
Site web : [www.kuluttajavirasto.fi](http://www.kuluttajavirasto.fi)  
Contact : Marita Wilksa

## Membres effectifs temporaires

### BULGARIE

#### **Bulgarian National Association Active Consumers - BNAAC**

26 "Vrabcha" Str.  
BU - 1504 SOFIA  
Tél. : 00359 2 9890106  
Fax : 00359 2 9890107  
E-Mail : bnap@bnap.org  
Site web : www.aktivnipotrebiteli.bg  
Contact : Bogomil Nikolov

### ITALIE

#### **Consumatori Italiani per l'Europa (CIE)**

Via Bobbio 6  
I - 20144 MILANO  
Tél. : 0039276316809  
Fax : 0039276392450  
Email: info@cie-europa.eu  
Site web : www.cie-europa.eu  
Contact : Giovanni Ferrari

### RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

#### **Czech Association of Consumers TEST**

Moskevská 415/1  
CZ-101 00 PRAHA 10  
Tél. : 00420-241404922  
Fax : 00420-241406533  
Site web : www.dtest.cz  
Email: pavlik@dtest.cz

## Membres adhérents

### CROATIE

#### **Croatian Union of the Consumer Protection Associations - Hrvatski Savez Udruga za Zaštitu Potrošača - "Potrošač"**

Kneza Ljudevita Posavskog 48,  
HR - 10000 ZAGREB  
Tél. / Fax : 00385 1 48 35 888  
Tél. : 00385 1 48 35 889  
Email: potrosac@zg.t-com.hr  
Site web : www.potrosac.hr  
Contact : Ilija Rkman

### EX-RÉPUBLIQUE YOUGOSLAVE DE MACÉDOINE

#### **Consumers' Organisation of Macedonia - OPM**

Ul. Vodnjanska bb  
MK-1000 - SKOPJE P . Fah 150 FYROM  
Tél. : 00389091212440  
Fax : 0038923179592  
E-Mail : opm@opm.org.mk  
Site web : www.opm.org.mk  
Contact : Marijana Loncar Velkova

### SUISSE

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

Rue de Genève, 17 Case Postale 6151  
CH - 1002 LAUSANNE  
Tél. : 0041213310090  
Fax : 0041213310091  
Site web : www.frc.ch  
Contact : Monika Dusong

## Partenaires du BEUC

#### **International Union of Tenants (IUT) Head of Liaison office to the EU**

23, rue du Luxembourg  
B - 1000 BRUXELLES  
Tél. : +32 2 513 07 84  
Fax : +32 2 513 09 55  
Barbara.steenbergen@iut.nu  
www.iut.nu

#### **Financial Services Consumer Panel (FSCP)**

25 The North Colonnade, Canary Wharf  
UK - E14 5HS LONDON  
Tél. : 00442070669346  
Fax : 00442070669728  
www.fs-cp.org.uk



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



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



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