



---

## Présidence française de l'Union européenne

---

Priorités du BEUC  
2022



---

**Présidence française  
de l'Union européenne**

---

Priorités du BEUC  
2022

# Table des matières

Introduction	2
<b>SÉCURITÉ</b>	<b>4</b>
Le Règlement relatif à la sécurité générale des produits	4
Stratégie de l'UE pour la durabilité dans le domaine des produits chimiques	5
<b>MOBILITÉ DURABLE</b>	<b>7</b>
Propositions relatives aux objectifs de réduction des émissions de CO2 pour les voitures et à l'infrastructure pour carburants alternatifs	7
Initiatives de l'UE pour stimuler les services ferroviaires transfrontaliers et les trajets multimodaux	
<b>PRODUCTION ET CONSOMMATION DURABLES</b>	<b>9</b>
L'Initiative relative aux produits durables et la révision de la Directive sur l'écoconception	9
Justification des allégations environnementales	10
<b>ÉNERGIE</b>	<b>12</b>
Législation énergie « Ajustement à l'objectif 55 »	12
<b>AFFAIRES INTERNATIONALES</b>	<b>14</b>
Nouveau programme transatlantique de coopération	14
Négociations sur le commerce en ligne à l'Organisation mondiale du commerce	15
Accords commerciaux avec l'Australie et la Nouvelle-Zélande	17
<b>ALIMENTATION</b>	<b>18</b>
De la ferme à la table : un système alimentaire équitable, sain et respectueux de l'environnement	18
<b>SANTÉ</b>	<b>20</b>
Le renforcement de la réponse de l'UE aux urgences de santé publique	20
Espace européen des données de santé	21
<b>SERVICES FINANCIERS</b>	<b>22</b>
Révision de la Directive sur le crédit à la consommation	22
Paiements instantanés	23
Révision de la Directive concernant la commercialisation à distance de services financiers	25
Taxonomie de l'UE pour les activités durables	26
<b>DROITS DES CONSOMMATEURS</b>	<b>27</b>
Donner aux consommateurs les moyens d'agir dans le cadre de la transition écologique	27
Révision du règlement relatif aux droits des passagers aériens	28
<b>CONCURRENCE ET RÉGLEMENTATION DES CONTRÔLEURS D'ACCÈS</b>	<b>31</b>
Règlement sur les marchés numériques	31
<b>DROITS NUMÉRIQUES</b>	<b>33</b>
Règlement sur les services numériques	33
Intelligence artificielle	34
Cybersécurité	36
Vie privée en ligne	38
<b>APPLICATION DU DROIT ET ACTION EN RÉPARATION</b>	<b>40</b>
Application efficace	40
Actions collectives en réparation et soutien aux entités qualifiées	41



## Introduction

Le Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC) est l'organisation qui fédère 46 associations de consommateurs indépendantes dans 32 pays européens. Notre mission réside dans la représentation et la promotion des intérêts des consommateurs européens auprès des décideurs de l'Union européenne dans tous les secteurs pertinents constituant des priorités stratégiques pour nos membres.

Nos membres français sont les organisations UFC-Que Choisir et CLCV (Consommation logement et cadre de vie).

Les efforts de l'UE pour prendre la transition verte à bras le corps se sont désormais concrétisés sous la forme de nombreuses propositions législatives présentées à l'été 2021 par la Commission européenne dans le cadre du paquet « Ajustement à l'objectif 55 » (*Fit for 55*). La Présidence française aura un rôle pivot dans la révision de nombreux dossiers liés à l'énergie. Et sur la transition numérique en cours, un certain nombre de dossiers attendent la Présidence, avec pour elle le potentiel de donner corps à l'avenir numérique des Européens. Cela doit se faire de façon à améliorer la vie de tous.

De nombreux dossiers pertinents pour les consommateurs, législatifs ou non, figurent à l'agenda de la Présidence. Le présent mémorandum nous permet de mettre en exergue les propositions concrètes pour répondre à la problématique qui se pose conjointement au Conseil des ministres et au Parlement européen, à savoir comment atteindre un niveau élevé de protection et d'autonomisation du consommateur.

Outre la priorité à donner au rétablissement de l'économie faisant suite aux conséquences de la COVID-19 comme à l'adoption d'urgence des propositions de mise en œuvre du Pacte vert pour l'Europe, opération phare portée par l'UE, nous souhaitons attirer une attention particulière aux initiatives suivantes :

- **Règlement relatif à la sécurité générale des produits** : la révision proposée doit garantir une traçabilité plus efficace des produits tout au long de la chaîne d'approvisionnement et la mise à disposition des Autorités de surveillance du marché des outils nécessaires pour réussir à retirer les produits dangereux du marché. En outre, la sécurité des consommateurs doit pouvoir être renforcée au regard des nouvelles technologies et du commerce en ligne international.
- **Directive sur le crédit à la consommation** : la révision de la Directive sur le crédit à la consommation doit garantir aux consommateurs d'être traités équitablement et protégés correctement contre les octrois de crédit irresponsables. Des règles sont nécessaires pour protéger les consommateurs contre les coûts excessifs associés aux crédits à la consommation, mais aussi pour accroître la disponibilité des prêts verts.
- **Paquet législatif « Ajustement à l'objectif 55 »** : la révision de plusieurs textes législatifs essentiels dans le cadre du Paquet législatif « Ajustement à l'objectif 55 » devrait renforcer drastiquement la capacité des consommateurs à passer à un système de chauffage et de refroidissement plus durable, mais aussi à opter pour une mobilité plus durable.
- **Initiative relative aux produits durables et « Renforcement du rôle des consommateurs dans la transition écologique »** : la révision de la Directive relative à l'écoconception et les propositions législatives qui l'accompagnent ont besoin que les produits durables et à longue durée de vie deviennent la norme grâce à la définition d'exigences plus ambitieuses lors de la phase de conception des produits. Cette initiative complètera la proposition attendue sur l'autonomisation des consommateurs, qui devraient ainsi disposer de meilleures informations sur la durabilité et la réparabilité des produits, et introduira des mesures de lutte contre le greenwashing (écoblanchiment) et l'obsolescence prématurée.
- **Législation sur l'intelligence artificielle** : l'intelligence artificielle (IA) devrait bénéficier aux consommateurs et non les exposer à de nouveaux risques. Le champ d'application du règlement proposé devrait être étendu et protéger les consommateurs contre les discriminations et les préjudices économiques causés par les utilisations commerciales de l'IA. Les consommateurs doivent disposer d'un solide arsenal de droits et d'un accès à des mécanismes de correction et de réparation (actions collectives notamment) efficaces en cas de préjudice.
- **Règlement « Vie privée et communications électroniques »** : la proposition législative pour ce règlement devrait déjà être finalisée alors qu'il est plus que jamais nécessaire. Cette législation devrait entraîner un niveau de protection de la vie privée plus élevé pour les consommateurs à l'ère du numérique et venir compléter le Règlement général sur la protection des données (RGPD).
- **Digital Services Act (DSA) et Digital Markets Act (DMA)** : initiatives phares de l'UE sur l'économie des plateformes, les propositions de règlements sur les services numériques (DSA) et les contrôleurs d'accès (DMA) sont de la plus haute importance pour les consommateurs. Tandis que le DSA devrait augmenter la responsabilité des places de marché en ligne pour garantir la sécurité des produits et des services, mais aussi renforcer les devoirs de vigilance des plateformes (*due diligence*), le DMA doit créer des marchés numériques plus ouverts et équitables pour les consommateurs.

Nous espérons que de nettes avancées auront lieu concernant les diverses initiatives évoquées dans le présent mémorandum et que les consommateurs européens en récolteront les fruits.

Nous souhaitons à la France une Présidence des plus réussies.

**Monique Goyens** | Directrice générale

**Klaus Müller** | Président



# SÉCURITÉ

**1**

## Le Règlement relatif à la sécurité générale des produits

### Importance pour les consommateurs

Les consommateurs attendent que tous les produits soient sûrs, qu'il s'agisse de vêtements, d'appareils électriques ou de produits de puériculture, qu'ils soient achetés en ligne ou en magasin. Toutefois, des contrôles de sécurité ont montré la dangerosité de nombreux biens actuellement disponibles sur le marché unique européen. Une raison à cela est que la principale législation de l'UE sur la sécurité des produits, la Directive relative à la sécurité générale des produits (DSGP), n'a pas été actualisée pour prendre en ligne de compte l'émergence de nouveaux canaux de vente (places de marché en ligne, progression et internationalisation du commerce en ligne) et de nouvelles technologies (objets connectés). Cette législation doit donc être révisée.

### Etat de la situation

La proposition de règlement de la **Commission européenne** relatif à la sécurité générale des produits finalisée en juin 2021 est actuellement en phase de négociation au Conseil et au Parlement. Les principaux points abordés jusqu'à présent se limitent aux obligations des acteurs économiques, dont les places de marché en ligne. Nous attendons des négociations qui soient aussi débattus la fonction de filet de sécurité, l'impact des nouvelles technologies et les procédures de rappel, mais aussi les pénalités applicables aux opérateurs économiques non conformes.

### Recommandations pour la Présidence

Dans la mesure où la réforme de la DSGP devrait déjà avoir eu lieu depuis longtemps, il est urgent pour la Présidence française de progresser nettement sur le dossier et de parvenir à une approche générale. L'accent doit être mis sur la sûreté et la sécurité des produits connectés, ainsi que sur la sécurité des produits expédiés directement aux clients depuis l'extérieur de l'UE à l'aide de canaux de vente en ligne.

Il est absolument primordial que la législation révisée reste basée sur ses deux piliers originaux : 1) une fonction de filet de sécurité pour couvrir les lacunes des législations sectorielles ; et 2) le principe de précaution.

## Les besoins des consommateurs

- L'établissement d'un cadre uniforme pour la surveillance des marchés de tous les produits de consommation avec une traçabilité sans faille tout au long de la chaîne d'approvisionnement et un contrôle efficace de son application.
- Des règles de sécurité pour les produits à l'épreuve du temps, applicables à de nouvelles technologies.
- La responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement et l'éradication des failles dans le commerce en ligne international.
- Des exigences de sécurité obligatoires spécifiques aux produits pour assurer la sécurité juridique.
- Le traitement d'autres lacunes de la DSGP, notamment en autorisant le choix de méthodes d'évaluation de la conformité plus exigeantes, en définissant des critères pour les produits qui attirent les enfants, en améliorant l'efficacité des rappels de produits et en mettant en place un système performant pour la collecte de données sur les accidents et blessures dans toute l'UE.

### SOURCES COMPLÉMENTAIRES

Keeping consumers safe from dangerous products - How to make the General Product Safety Regulation a useful tool to ensure product safety  
Position paper  
[BEUC-X-2021-107](#)

Is it safe to shop on online marketplaces?  
Report  
[BEUC-X-2021-004](#)

BEUC and ANEC views for a modern regulatory framework on product safety  
Position paper  
[BEUC-X-2020-068](#)

Unsafe and illegal activities online  
Research and evidence from BEUC member organisations

Sewing up the holes in Europe's product safety net  
Factsheet  
[BEUC-X-2020-103](#)

2

## Stratégie de l'UE pour la durabilité dans le domaine des produits chimiques

### Importance pour les consommateurs

Les consommateurs s'inquiètent de leur exposition – et celle de leurs enfants – aux produits chimiques nocifs. Les tests de produits réalisés par les membres du BEUC détectent fréquemment des substances chimiques inquiétantes dans des produits avec lesquels les consommateurs sont en contact de façon étroite,

régulière et prolongée, notamment des vêtements, des chaussures, des jouets, des articles de puériculture et des emballages alimentaires. La Stratégie de l'UE pour la durabilité dans le domaine des produits chimiques présentée par la Commission en octobre 2020 reconnaît ces préoccupations et engage l'Union européenne à y répondre au moyen d'un plan d'action ambitieux.

## État de la situation

La **Commission** doit bientôt déployer les mesures détaillées s'inscrivant dans la Stratégie produits chimiques. Parmi elles figure la révision prévue du Règlement relatif à la classification, à l'étiquetage et à l'emballage des substances et des mélanges (en anglais, CLP), qui introduira notamment une définition des perturbateurs endocriniens harmonisée au niveau de l'Union. Les travaux préparatoires de cette révision sont en cours, la Commission devant présenter une proposition législative durant la Présidence française.

## Recommandations pour la Présidence

Sur la base de la « Stratégie de l'Union pour la durabilité dans le domaine des produits chimiques : il est temps d'agir » conclue au Conseil en mars 2021, nous appelons la Présidence française à promouvoir de grandes ambitions au sein du **Conseil** concernant la conception et la mise en œuvre des initiatives évoquées dans la Stratégie. Nous encourageons, de plus, la Présidence française à lancer des discussions au Conseil sur la révision prévue du Règlement CLP en vue de parvenir rapidement à un accord sur une approche générale de la future définition européenne du terme « perturbateur endocrinien ».

## Les besoins des consommateurs

- Pour protéger la santé des générations actuelles et futures, l'UE doit intensifier radicalement les actions visant à minimiser les expositions cumulatives aux produits chimiques nocifs. Ces actions doivent inclure une politique intégrée sur les substances chimiques présentes dans les produits, une meilleure protection des groupes vulnérables et une réponse aux lacunes déjà identifiées dans les politiques actuelles telles que les effets de cocktail et les perturbateurs endocriniens.
- L'UE doit s'attaquer aux perturbateurs endocriniens à la fois reconnus et suspectés en introduisant de nouvelles classes de danger dans le Règlement CLP. Cela accélérera considérablement la mise en œuvre d'une identification cohérente de ces substances chimiques nocives et la gestion des risques associés, y compris en aval dans la législation sur les cosmétiques, les jouets et les emballages alimentaires.

### SOURCES COMPLÉMENTAIRES

Joint BEUC-ETUC-EEB recommendations for chemicals policy and the European Green Deal  
Position paper  
**BEUC-X-2019-089**

Towards Toxic-Free Consumer Lives. BEUC's take on the Chemicals Strategy for Sustainability  
Position paper  
**BEUC-X-2021-038**

Plus d'informations : [safety@beuc.eu](mailto:safety@beuc.eu)



# MOBILITÉ DURABLE

1

## **Propositions relatives aux objectifs de réduction des émissions de CO2 pour les voitures et à l'infrastructure pour carburants alternatifs Initiatives de l'UE pour stimuler les services ferroviaires transfrontaliers et les trajets multimodaux**

### **Importance pour les consommateurs**

Les consommateurs sont enfermés dans un système de mobilité axé sur les transports à combustibles fossiles, mauvais à la fois pour la planète, la santé, le porte-monnaie et la qualité de vie en général. Nombreux sont ceux qui seraient prêts à changer leurs habitudes, s'ils en avaient la possibilité. En effet, les solutions de remplacement sont indisponibles, inabordables ou peu attrayantes. La mobilité durable et intelligente exige donc des changements profonds. Cela passe par l'accélération de la transition vers la voiture électrique, la popularisation des transports publics, de la marche et du vélo. Il est également essentiel de faciliter le train, tant au niveau des connexions que des réservations.

### **État de la situation**

Dans le cadre de son paquet « Ajustement à l'objectif 55 » publié en juillet 2021, la **Commission** a proposé la révision des normes d'émissions de CO2 pour les voitures particulières et un nouveau Règlement sur le déploiement d'une infrastructure pour carburants alternatifs (AFIR en anglais). Tandis que la procédure législative AFIR avance rapidement, les discussions sur les normes de CO2 pour les voitures particulières n'ont pas encore commencé au Conseil.

En décembre 2021 et début 2022, la **Commission** devrait proposer plusieurs initiatives pour stimuler les services ferroviaires transfrontaliers et faciliter les trajets multimodaux, intégrant des règles sur les échanges de données entre les opérateurs de transport, mais aussi sur les nouveaux services de mobilité et la protection des voyageurs.

### **Recommandations pour la Présidence**

Le BEUC appelle la Présidence française à accélérer les discussions sur les normes de CO2 pour les voitures particulières, ainsi que sur l'AFIR en vue d'obtenir au plus vite un accord entre le Conseil et le Parlement. Il faudrait aussi que la Présidence française donne le coup d'envoi des discussions au Conseil sur les services ferroviaires transfrontaliers et les trajets multimodaux.

## Les besoins des consommateurs

- De nouvelles normes d'émissions de CO<sub>2</sub> pour les voitures particulières devraient inclure un objectif intermédiaire en 2027 pour accélérer la tendance à l'électrification au cours de la décennie. L'analyse du BEUC a montré que les véhicules électriques deviendront une solution intéressante financièrement pour tous les consommateurs en Europe dès 2025. Le règlement ne devrait promouvoir que les véhicules zéro émission et fixer une date de fin progressive des ventes de moteurs à combustion neufs d'ici 2035, véhicules hybrides rechargeables inclus.
- Le nouveau Règlement sur le déploiement d'une infrastructure pour carburants alternatifs devrait accélérer le déploiement des infrastructures de recharge pour les véhicules électriques et la simplification de leur utilisation pour les consommateurs. La transparence des tarifs et l'obligation pour les stations de recharge d'accepter le paiement par carte de débit ou de crédit sont essentielles pour donner confiance aux consommateurs et résoudre de nombreux problèmes liés à la recharge d'une voiture électrique.
- La révision de la Directive pour le déploiement des systèmes de transport intelligent (STI) et les nouvelles propositions relatives aux services ferroviaires transfrontaliers devraient se concentrer sur l'accès obligatoire aux données statiques et dynamiques (ex. : les perturbations du trafic et les retards), et permettre les réservations combinées auprès de différents opérateurs afin de permettre l'émergence d'une billetterie multimodale et de nouveaux services. Toutefois, il faut donner aux consommateurs le contrôle des données qu'ils génèrent. Ils devraient pouvoir choisir si, et avec qui, elles doivent être partagées.
- Les passagers doivent être mieux protégés lorsqu'ils effectuent des trajets ferroviaires transfrontaliers et bénéficier de tous les droits des passagers lors de l'utilisation de transports multimodaux. La Directive STI devrait également se concentrer sur la possibilité de mettre en place des systèmes de billetterie et de paiement intégrés à l'échelle de l'UE.

### SOURCES COMPLÉMENTAIRES

 Putting our foot on the electric pedal: BEUC position paper on the future of automotive markets, with a focus on the revision of CO<sub>2</sub> standards for cars and vans  
Position paper  
**BEUC-X-2021-047**

 Proposal for a European Year of Rail 2021 Position paper  
**BEUC-X-2020-041**

 Electric car ownership: an affordable option for all consumers  
Study  
**BEUC-X-2021-040**

 Towards affordable electric cars for consumers: key points for the new CO<sub>2</sub> standards for cars  
Factsheet  
**BEUC-X-2021-080**

 A consumer checklist for a sustainable transport system  
Consumer checklist  
**BEUC-X-2020-111**

 Making electric car charging convenient for consumers - BEUC key asks for the Alternative Fuels Infrastructure Regulation  
Factsheet  
**BEUC-X-2021-081**

 The consumer checklist for fair and efficient carbon pricing  
Factsheet  
**BEUC-X-2020-100**



# PRODUCTION ET CONSOMMATION DURABLES

1

## L'Initiative relative aux produits durables et la révision de la Directive sur l'écoconception

### Importance pour les consommateurs

Les consommateurs veulent acheter des produits plus durables, plus résistants et plus réparables, compte tenu des bénéfices pour l'environnement et leur porte-monnaie. Malheureusement, il leur est difficile aujourd'hui de se conformer à ce désir, car ces caractéristiques sont rares. Pour inverser cette situation, l'UE a besoin de mettre en place des mesures réglementaires afin de fixer des critères de durabilité environnementale et de durée de vie stricts que les fabricants doivent appliquer dès la phase de conception de leurs produits.

### État de la situation

Au printemps 2022, la [Commission européenne](#) doit présenter l'Initiative relative aux produits durables (IPD) incluant normalement une révision de la Directive sur l'écoconception, ainsi que des mesures législatives spécifiques à certains secteurs.

### Recommandations pour la Présidence

Le BEUC appelle la Présidence française à lancer rapidement les discussions au sein du Conseil sur l'IPD et la révision de la Directive sur l'écoconception dès leur présentation afin d'adopter une approche générale dans les meilleurs délais.

### Les besoins des consommateurs

- Le champ d'application de la Directive sur l'écoconception devrait être étendu à d'autres produits que les produits consommateurs d'énergie et les produits liés à l'énergie, tels que les produits textiles et le mobilier.
- La Directive sur l'écoconception devrait devenir un instrument horizontal plus large couvrant davantage de produits sur la base d'une démarche axée sur le cycle de vie, permettant d'identifier des principes et des mesures de durabilité clés applicables à tous les secteurs, notamment l'efficience dans l'utilisation des ressources, la durée de vie, la disponibilité de mises à jour logicielles et de pièces de rechange, les restrictions concernant les substances dangereuses et la recyclabilité.
- Les mesures de mise en œuvre de l'écoconception devraient systématiquement introduire des exigences de durée de vie pour servir de base à la détermination de périodes de garantie légale pour des biens plus durables.

- La Commission européenne devrait allouer des ressources suffisantes pour permettre l'élaboration de réglementations significatives en matière d'écoconception et la révision rapide des réglementations existantes afin de garantir leur alignement sur les progrès technologiques. En outre, il ne faudrait plus donner la priorité à des accords volontaires, car leur adoption prend souvent plus de temps que prévu et leur ambition est trop réduite.
- Lorsque la Commission européenne se penche sur un groupe de produits, elle devrait examiner la possibilité de développer des critères à la fois pour l'écoconception et pour l'Écolabel européen. L'Écolabel européen devrait continuer à avoir une longueur d'avance et à représenter par ses critères une garantie d'excellence environnementale, tandis que les instruments d'écoconception détermineraient le niveau minimal de durabilité des produits.

## SOURCES COMPLÉMENTAIRES

Making more sustainable products the new normal: consumer recommendations for a meaningful EU sustainable product initiative

Position paper  
**BEUC-X-2021-075**

Prompt: testing products to promote longer lifetime  
Factsheet

**BEUC-X-2020-063**

Durable and repairable products: changes needed for a successful path towards the green transition

Position paper  
**BEUC-X-2021-061**

## 2

# Justification des allégations environnementales

## Importance pour les consommateurs

Les consommateurs veulent de plus en plus mener une vie plus respectueuse de l'environnement et acheter des produits qui utilisent moins de ressources naturelles. Toutefois, la tâche n'est pas simple. Les entreprises recourent largement à des allégations écologiques infondées et trompeuses, qui perturbent les consommateurs et rendent difficile l'identification des produits qui sont réellement moins dommageables pour l'environnement. Il est essentiel que les consommateurs puissent se fier aux informations relatives à la durabilité des produits. La législation de l'UE devrait donc exiger des entreprises l'assurance que les allégations écologiques sont fiables et fondées avant que leurs produits n'aient l'autorisation d'une mise sur le marché. En d'autres termes, le choix écologique doit devenir un choix facile reposant sur des informations fiables.

## État de la situation

En mars 2020, la **Commission** a publié son deuxième plan d'action pour l'économie circulaire, qui annonce deux initiatives législatives visant à lutter contre le greenwashing : une proposition législative sur la « justification des allégations environnementales » et une proposition pour « donner les moyens d'agir

dans le cadre de la transition écologique » (attendues pour le printemps 2022). Toutes deux ont été par la suite confirmées par la publication du nouvel Agenda du consommateur en novembre 2020.

## Recommandations pour la Présidence

Nous encourageons la Présidence à donner rapidement le coup d'envoi des négociations au Conseil une fois que la Commission aura présenté ces propositions et à leur accorder la priorité qu'elles méritent.

### Les besoins des consommateurs

- Pour répondre à la prolifération d'allégations environnementales trompeuses sur le marché, l'UE doit introduire un système de pré-approbation pour toutes les allégations et labels environnementaux, inspiré du système déjà existant concernant les allégations nutritionnelles et de santé portant sur les denrées alimentaires (Règlement 1924/2006).
- L'UE devrait explicitement interdire certains types d'allégations environnementales (par exemple, « neutre en carbone », « neutre en CO<sub>2</sub> », « respectueux du climat »).
- L'UE devrait créer un registre public dans lequel toutes les allégations environnementales pré-approuvées seraient publiées. Le registre aurait un effet *erga omnes* qui permettrait à d'autres entreprises d'utiliser des allégations préalablement approuvées, à condition qu'elles remplissent au préalable les critères prédéfinis et qu'elles soumettent les preuves pertinentes à une base de données européenne regroupant les informations de produits.
- Pour garantir la conformité, la surveillance du marché en la matière doit être renforcée par des obligations claires contraignant les autorités à effectuer des contrôles aléatoires des preuves envoyées à ladite base de données pour justifier les allégations environnementales.
- Si l'empreinte environnementale des produits (EEP) peut servir de base à une méthode commune de justification, elle ne peut être un instrument autonome et aurait besoin d'être complétée dans les cas qui l'exigent. Pour l'instant, elle n'a été développée que pour un nombre limité de groupes de produits.
- L'EEP présente de graves lacunes en ce qui concerne des catégories d'impact environnemental spécifique, car elle ne dispose pas d'indicateurs solides pour plusieurs questions environnementales clés, notamment la dégradation des sols, la biodiversité, les effets des pesticides, la déforestation importée ou l'utilisation de produits chimiques dangereux.
- Des méthodes d'EEP doivent être développées et améliorées grâce à la participation de toutes les parties prenantes de manière démocratique et transparente. La Commission européenne doit évaluer correctement les limites de la méthode pour couvrir toutes les dimensions de durabilité pertinentes pour le secteur et en discuter avec les parties concernées.

### SOURCES COMPLÉMENTAIRES

 Getting rid of greenwashing - Restoring consumer confidence in green claims.  
Position paper  
**BEUC-X-2020-116**

 Getting rid of greenwashing - Restoring consumer confidence in green claims.  
Factsheet  
**BEUC-X-2020-115**



# ÉNERGIE

1

## Législation énergie « Ajustement à l'objectif 55 »

### Importance pour les consommateurs

Comme le montre la hausse actuelle des prix de l'énergie, la dépendance de l'UE aux importations de combustibles fossiles se révèle très coûteuse pour les consommateurs en ce qui concerne le chauffage et le refroidissement de leurs maisons, mais aussi leurs déplacements. La meilleure façon de protéger les consommateurs de la hausse des prix de l'énergie est donc d'accélérer le passage à un modèle basé sur les énergies renouvelables, associé à des mesures d'efficacité énergétique bien plus drastiques. En parallèle, les mesures de tarification du carbone peuvent contribuer à rendre les modes de transport et de chauffage durables plus compétitifs que les technologies basées sur les combustibles fossiles.

### État de la situation

Dans le cadre du paquet « Ajustement à l'objectif 55 » (*Fit for 55*) publié en juillet 2021, la **Commission européenne** a présenté des propositions dans le but de réviser les Directives sur les énergies renouvelables (en anglais, RED) et l'efficacité énergétique (DEE). Elle a également proposé d'étendre le système d'échange de quotas d'émission (SEQE) de l'UE au transport routier et aux bâtiments, mais aussi de compenser les effets distributifs de l'extension de la tarification du carbone par la création d'un « Fonds social pour le climat ».

En décembre 2021, la Commission européenne doit présenter des propositions visant à réviser la Directive sur la performance énergétique des bâtiments (DPEB) et la Directive sur le gaz.

### Recommandations pour la Présidence

Nous encourageons la Présidence française à faire avancer les négociations au Conseil sur toutes ces initiatives législatives importantes en vue de parvenir à un accord sur des démarches générales priorisant les besoins des consommateurs.

### Les besoins des consommateurs

- **Droits des consommateurs en matière de gaz et de chauffage urbain :** les consommateurs doivent être bien protégés, quel que soit le combustible utilisé. Il est donc essentiel de calquer les droits et les protections de la Directive sur l'efficacité énergétique (pour le chauffage et le refroidissement) et la Directive sur le gaz sur ceux existant actuellement dans la Directive sur l'électricité.
- **Décarbonation du chauffage et du refroidissement :** la Directive sur les énergies renouvelables devrait donner aux consommateurs les moyens de passer à des systèmes de chauffage et de refroidissement renouvelables. Cela devrait se faire grâce à des plans locaux de chauffage précisant les systèmes à l'épreuve de l'avenir tant vis-à-vis du climat que des consommateurs et qui peuvent être achetés en toute confiance. La RED devrait également intégrer des mesures visant à garantir la disponibilité suffisante d'installateurs certifiés pour déployer ces technologies de

chauffage renouvelable. Le chauffage urbain fonctionnant à partir d'énergies renouvelables et les pompes à chaleur sont les solutions de chauffage renouvelables les moins chères et les plus durables. Pour éviter que les consommateurs ne se retrouvent piégés dans un avenir énergétique très coûteux, la Directive sur le gaz devrait donc ne pas promouvoir l'injection d'hydrogène dans les réseaux de gaz pour décarboner le chauffage.

- **Accélérer la rénovation des logements :** les consommateurs ont besoin d'un soutien pour la rénovation énergétique de leur maison de A à Z. Pour ce faire, la DEE et la DPEB devraient promouvoir des « guichets uniques » non seulement pour soutenir les consommateurs à chaque étape de leurs projets de rénovation, mais aussi pour aider les installateurs accrédités. La DPEB devrait améliorer les certificats de performance énergétique et soutenir le déploiement de normes minimales de performance énergétique.
- **Lutte contre la précarité énergétique :** il est crucial que la DEE intègre des objectifs obligatoires pour les systèmes d'obligations d'économies d'énergie et d'efficacité énergétique afin de promouvoir les mesures d'efficacité énergétique au sein des ménages en situation de précarité énergétique. La DEE devrait également cibler les économies d'énergie dans les bâtiments de logements collectifs et dans les zones rurales qui nécessitent une attention particulière.
- **Système d'échange de quotas d'émission (SEQE) :** si la proposition d'extension au transport routier et aux bâtiments se concrétise, il est essentiel que les mesures correctives prévues dans le cadre du Fonds social pour le climat atténuent dans une large mesure les effets distributifs de la tarification du carbone sur les consommateurs. Il est donc essentiel que les recettes provenant de l'extension du système d'échange de quotas d'émission soient affectées à 100 % aux consommateurs, soit sous la forme de paiements forfaitaires directs, soit sous la forme d'une aide aux consommateurs qui se tournent vers des technologies alternatives aux technologies fossiles ou investissent dans l'efficacité énergétique. En outre, les recettes du SEQE étendu pourraient être complétées par l'affectation d'une part supplémentaire des recettes du SEQE général à l'indemnisation des ménages.

## SOURCES COMPLÉMENTAIRES

 Energy-efficiency directive:  
key points for consumers  
Position paper  
[BEUC-X-2021-078](#)

 How to make one-stop  
shops consumer-friendly  
Position paper  
[BEUC-X-2021-048](#)

 Renewable energy directive:  
key points for consumers  
Position paper  
[BEUC-X-2021-079](#)

 How to make Energy Performance  
Certificates consumer-friendly  
Position paper  
[BEUC-X-2021-046](#)

 Towards consumer-friendly gas markets:  
BEUC's preliminary views on the upcoming  
gas market package  
Position paper  
[BEUC-X-2021-069](#)

 How to make district heating  
fit for consumers  
Position paper  
[BEUC-X-2021-044](#)

 How to make consumer rights and  
protections in gas future-proof  
Position paper  
[BEUC-X-2021-068](#)

 Five things you need to know to  
have consumers on board with  
Home Renovation Wave  
Factsheet  
[BEUC-X-2021-023](#)



# AFFAIRES INTERNATIONALES

1

## Nouveau programme transatlantique de coopération

### Importance pour les consommateurs

Les consommateurs auraient à gagner d'un marché transatlantique plus ouvert et stable. Des échanges entre les régulateurs des deux côtés sur l'amélioration de la protection des consommateurs auraient certainement des résultats positifs. Il faut donc les encourager en veillant absolument à ce que leur objectif premier reste la protection des consommateurs en même temps que la facilitation du commerce.

### État de la situation

En juin 2021, l'UE et les États-Unis ont officiellement lancé un nouveau programme de coopération à la suite du sommet bilatéral. La première réunion du Conseil du commerce et des technologies s'est tenue en septembre 2021 aux États-Unis, tandis qu'une première réunion dans le cadre du Dialogue conjoint sur la politique de concurrence dans le domaine des technologies est prévue pour décembre 2021.

### Recommandations pour la Présidence

Nous appelons la Présidence française à veiller à ce que toute forme de coopération avec les États-Unis soit conçue au profit de la protection des consommateurs, dans une démarche transparente et inclusive.

### Les besoins des consommateurs

Comme elle l'a fait pour les négociations commerciales, l'UE devrait définir une politique de gouvernance pour la coopération qu'elle prévoit avec les États-Unis, en s'appuyant sur les critères suivants :

- Au service des consommateurs : la protection et l'intérêt des consommateurs sont les objectifs généraux de la coopération. Un dialogue sur la protection des consommateurs mené pour l'UE par la DG Justice et consommateurs en est la garantie.
- Transparence totale : le public doit savoir ce qui est discuté en son nom. Les documents des réunions doivent être publics et la Commission doit régulièrement informer la société civile de l'état de la situation.
- Implication de la société civile : une consultation régulière doit être organisée pour l'ensemble du programme de coopération, à l'instar de ce qui se fait pour le Conseil du commerce et des technologies (CCT) avec le « futurum ».
- Accès garanti à des médicaments abordables pour tous : il faut renforcer, par exemple, la coopération avec les pays tiers en matière d'inspection des bonnes pratiques de fabrication.

- Ambition assumée en matière de durabilité : l'UE et les États-Unis devraient coopérer sur les produits financiers verts, les voitures électriques, le droit à la réparation et à la rénovation des bâtiments.
- Engagement en faveur d'une société numérique équitable, sûre et juste.
- Des mécanismes de protection doivent être mis en place pour éviter tout « effet paralysant » de la réglementation. Cela signifie que la coopération doit être utilisée comme un outil pour trouver des solutions communes à des problèmes communs, plutôt qu'être utilisée pour empêcher l'une ou l'autre partie de réglementer.

### SOURCES COMPLÉMENTAIRES

BEUC recommendations on trade negotiations and regulatory dialogues with the United States  
**BEUC-X-2019-011**

The Transatlantic Consumer Dialogue Consumer Checklist for a new EU-US cooperation agenda Checklist (June 2021)

BEUC letter to President von der Leyen on the new cooperation agenda  
**BEUC-X-2020-123**

## 2

# Négociations sur le commerce en ligne à l'Organisation mondiale du commerce

## Importance pour les consommateurs

Les consommateurs achètent des produits et des services en ligne quotidiennement. Toutefois, ils peuvent rencontrer divers problèmes lors d'achats effectués auprès de vendeurs situés en dehors de l'Union européenne. 86 pays négocient actuellement un nouveau règlement pour le commerce en ligne au sein de l'Organisation mondiale du commerce (OMC). Cette initiative devrait donc viser à protéger les consommateurs et à leur apporter des avantages.

## État de la situation

En 2019, 76 pays – dont les 28 membres de l'UE – ont annoncé l'ouverture de négociations plurilatérales sur le commerce en ligne. Depuis lors, de nombreux cycles de négociations ont eu lieu. Un accord a été trouvé en décembre 2020 sur un texte consolidé. De nombreux articles ont été validés, notamment sur la protection des consommateurs en ligne. Les coorganisateurs de ces négociations ont l'intention de parvenir à d'autres résultats lors de la 12e Conférence ministérielle de l'OMC en décembre 2021.

## Recommandations pour la Présidence

Nous appelons la Présidence française à s'assurer que le résultat des négociations de l'OMC sur le commerce en ligne protégera les consommateurs et leur sera bénéfique. Comme leur portée est susceptible d'aller au-

delà du commerce en ligne pour couvrir par exemple des questions plus larges de commerce numérique, nous appelons la Présidence à faire preuve de prudence afin que l'UE ne mette pas en danger les droits fondamentaux des citoyens. Les questions sensibles pour les consommateurs – telles que la cybersécurité et l'intelligence artificielle – doivent d'abord être traitées dans le droit européen. Dans le cas contraire, l'accord commercial risque de sanctuariser de faibles niveaux de protection, ce qui limiterait la capacité de l'UE à améliorer la protection des consommateurs à l'avenir.

## Les besoins des consommateurs

- Les négociations devraient se traduire par des avantages tangibles pour les consommateurs. Ces avantages pourraient provenir de dispositions volontaires sur la confiance des consommateurs en ligne, à l'instar de ce que l'UE a proposé à l'Australie et à la Nouvelle-Zélande. L'accord pourrait aller encore plus loin en appelant à proposer aux consommateurs des prix de télécommunications transparents et abordables. Il faudrait également la volonté politique nécessaire pour renforcer la coopération entre les autorités de régulation chargées de la protection des consommateurs, aussi bien les autorités d'application de la loi que celles chargées de la sécurité des produits.
- L'UE doit entièrement préserver sa capacité à protéger les données personnelles et la vie privée des citoyens. Les règles sur les flux de données convenues dans l'accord de commerce et de coopération UE/Royaume-Uni ne devraient pas servir de modèle pour le commerce en ligne à l'OMC. Comme l'a relevé le Contrôleur européen de la protection des données dans une opinion récente, l'UE doit plutôt utiliser sa position horizontale sur les flux de données transfrontaliers, la protection des données et la vie privée dans les accords commerciaux conclus en 2018.
- Sur la neutralité du net, nous appelons la Présidence française à empêcher toute flexibilité qui aurait pour conséquence de limiter l'accès à internet pour les citoyens de l'UE.
- L'UE devrait empêcher l'inclusion de règles liées à la cybersécurité dans ce contexte plurilatéral. Elle ne devrait pas limiter sa capacité à réglementer la cybersécurité, ni promouvoir l'autorégulation à titre d'alternative. Il s'agit là d'un point clé pour garantir à tous la sécurité des produits connectés.
- L'UE devrait s'assurer que les négociations sur le commerce en ligne à l'OMC n'empêchent pas les autorités de contrôler les systèmes d'intelligence artificielle. Dans cet objectif, la Commission devrait modifier sa proposition relative aux codes sources afin de mieux définir les exceptions. C'est essentiel pour prévenir les biais et les discriminations, ainsi que pour protéger les droits fondamentaux des citoyens.
- Les propositions de négociation et les textes consolidés devraient être rendus publics afin que les consommateurs sachent ce qui est négocié en leur nom. L'UE devrait encourager les coorganisateurs de l'initiative à proposer des séances d'information publiques à Genève.

### SOURCES COMPLÉMENTAIRES

 WTO e-commerce negotiations  
BEUC recommendations  
**BEUC-X-2019-014**

 Consumer and digital rights groups call on the international joint initiative on e-commerce to safeguard data protection and privacy Statement  
**BEUC-X-2020-112**

 International negotiations on e-commerce (digital trade) at the WTO Factsheet  
**BEUC-X-2019-015**

 Study commissioned by BEUC German member vzbv: AI regulation in the EU and trade law, how can accountability of AI and a high level of consumer protection prevail over trade discipline on source code?

## 3

# Accords commerciaux avec l'Australie et la Nouvelle-Zélande

## Importance pour les consommateurs

L'objectif des négociations commerciales que mène actuellement l'UE avec l'Australie et la Nouvelle-Zélande est de « contribuer à la création d'emplois, à la croissance et aux investissements, au bénéfice des entreprises et des citoyens de l'UE ». Toutefois, les accords commerciaux actuels ne présentent pas d'avantage tangible – tel que la réduction des prix des télécommunications, la limitation des pratiques de géoblocage et la facilité d'accès aux voies de recours. La protection des consommateurs n'est pas toujours garantie et peut être mise à mal par des outils tels que la coopération réglementaire et la protection des investissements si les accords ne sont pas soigneusement conçus.

## État de la situation

Depuis le lancement officiel des discussions avec l'Australie et la Nouvelle-Zélande en juillet 2018, onze cycles ont déjà eu lieu. L'UE a proposé des règles ambitieuses pour les consommateurs, notamment pour renforcer leur confiance en ligne. Certaines propositions ont déjà été intégrées dans des textes consolidés.

## Recommandations pour la Présidence

Nous appelons la Présidence française à veiller, lors des discussions avec l'Australie et la Nouvelle-Zélande, à la mise en place de mécanismes de protection des consommateurs et d'outils en mesure de leur apporter des avantages tangibles.

## Les besoins des consommateurs

- L'UE a besoin de convaincre ses partenaires du Pacifique de la valeur positive de ses propositions pour les consommateurs. Par exemple, l'UE doit rester inflexible sur sa volonté de renforcer la confiance des consommateurs au chapitre du commerce en ligne. Elle doit également insister sur son approche de priorité donnée à la protection de la santé humaine et de coopération sur la question de la résistance antimicrobienne au chapitre sanitaire et phytosanitaire.
- L'UE devrait veiller à ce que sa position horizontale sur les flux de données transfrontaliers, la protection des données et la vie privée reste non négociable dans les accords commerciaux. Cet aspect est central pour garantir la confiance des consommateurs dans le commerce, mais aussi pour préserver les droits fondamentaux.

## SOURCES COMPLÉMENTAIRES

### Australie

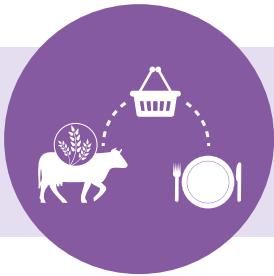
The consumer checklist for a positive EU-Australia trade agreement  
Factsheet  
**BEUC-X-2018-051**

### Nouvelle-Zélande

The consumer checklist for a positive EU-New Zealand trade agreement  
Factsheet  
**BEUC-X-2018-050**

The consumer checklist for a positive EU-Australia trade agreement  
Position paper  
**BEUC-X-2018-053**

The consumer checklist for a positive EU-New Zealand trade agreement  
Position paper  
**BEUC-X-2018-052**



# ALIMENTATION

1

## De la ferme à la table : un système alimentaire équitable, sain et respectueux de l'environnement

### Importance pour les consommateurs

La production et la consommation alimentaires dans l'UE ne sont actuellement pas durables du point de vue à la fois environnemental, économique et social. Parmi toutes les formes de consommation des ménages, l'alimentation est celle qui a le plus grand impact sur l'environnement. Notre consommation de viande rouge et de viande transformée dépasse également les limites recommandées, tandis que celle de fruits, de légumes, de légumineuses, de noix et de céréales complètes est insuffisante.

Une étude de 2020 du BEUC témoigne de certaines tendances encourageantes montrant la volonté des consommateurs d'adopter des habitudes alimentaires plus durables. Mais ces tendances ne sont pas à la hauteur du changement que les spécialistes estiment nécessaire. Le prix, le manque d'information, la difficulté d'identifier les solutions d'alimentation durable, ainsi que leur disponibilité limitée sont les principaux obstacles à l'alimentation durable perçus par les consommateurs.

### État de la situation

La stratégie « De la ferme à la table » publiée en mai 2020 par la **Commission européenne** vise à engager la production et la consommation alimentaires de l'UE sur un chemin plus durable. Le **Conseil** a adopté ses conclusions sur cette stratégie en octobre 2020, tandis que le **Parlement européen** a adopté sa position en octobre 2021.

### Recommandations pour la Présidence

Nous demandons instamment à la Présidence française de continuer d'encourager les discussions au Conseil sur la stratégie « De la ferme à la table », en mettant particulièrement l'accent sur les intérêts des consommateurs et l'élimination des obstacles à une alimentation durable.

### Les besoins des consommateurs

- La production alimentaire doit devenir plus durable tout au long de la chaîne d'approvisionnement. Le BEUC salue les objectifs ambitieux fixés par la stratégie « De la ferme à la table », notamment sur la réduction du recours aux pesticides et aux antimicrobiens dans l'agriculture.
- L'étiquetage des aliments doit être amélioré de telle sorte que les consommateurs puissent faire des choix plus éclairés. Cela doit inclure :
  - Un étiquetage nutritionnel obligatoire sur le devant des emballages à l'échelle de l'UE afin de faciliter le choix d'une alimentation saine pour les consommateurs – les observations faites à ce jour montrent

- que le Nutri-Score est le système d'étiquetage le plus performant pour aider les consommateurs à comparer la valeur nutritionnelle des produits alimentaires ;
- Un étiquetage obligatoire du pays d'origine pour le lait, ainsi que pour la viande et le lait utilisés comme ingrédients dans les aliments transformés, mais aussi l'indication obligatoire de l'origine de la viande fraîche dans la restauration traditionnelle et collective ;
  - Des profils nutritionnels pour empêcher toute revendication d'avantages nutritionnels ou de santé pour des aliments riches en lipides, glucides et/ou en sel.
  - L'accent mis sur le choix du consommateur et la responsabilité individuelle ne suffira pas à lui seul à provoquer les changements significatifs nécessaires dans les habitudes alimentaires. L'environnement alimentaire (c.-à-d. tous les facteurs qui influencent les choix des consommateurs, tels que les prix, la disponibilité et le marketing) doit changer pour permettre aux consommateurs d'adopter facilement des régimes alimentaires sains et durables. En particulier :
    - Plus qu'un « code de conduite », nous avons besoin de restrictions contraignantes sur la commercialisation de produits riches en lipides, glucides et/ou en sel destinés aux enfants.
    - L'alimentation la plus durable doit aussi devenir la plus abordable.
    - Il doit y avoir une plus grande cohérence entre les différentes politiques de l'UE (par exemple l'agriculture, la santé, l'environnement, le commerce) qui affectent l'alimentation. Toutes les formes de subventions agricoles et la politique européenne de promotion des produits agricoles devraient être plus en phase avec les recommandations pour une alimentation saine et durable. De même, la politique commerciale de l'UE devrait garantir (à l'aide de « clauses miroirs ») que les aliments importés dans l'UE se conforment à toutes les réglementations et normes pertinentes (par exemple, en matière de protection de l'environnement et de bien-être animal).

## SOURCES COMPLÉMENTAIRES

 One bite at a time: consumers and the transition to sustainable food  
BEUC survey  
[BEUC-X-2020-042](#)

 Farm to Fork Strategy  
BEUC position  
[BEUC-X-2020-057](#)

 Front-of-pack nutrition labelling  
BEUC position  
[BEUC-X-2019-033](#)

 Food marketing to children  
BEUC report  
[BEUC-X-2021-084](#)

 Joint letter to the European Commission regarding mandatory Nutri-Score  
[BEUC-X-2020-029](#)

 EU promotion policy for agricultural products  
BEUC response to public consultation on EU Commission roadmap  
[BEUC-L-2021-051](#)

 Plus d'informations : [food@beuc.eu](mailto:food@beuc.eu)



## SANTÉ

1

# Le renforcement de la réponse de l'UE aux urgences de santé publique

## Importance pour les consommateurs

La crise du COVID-19 représente un défi sans précédent pour nos systèmes de santé. Elle a mis en lumière d'importantes défaillances dans les politiques de santé publique nationales et de l'UE, notamment les vulnérabilités de la chaîne d'approvisionnement dans le médical et la nécessité de mettre en place des mécanismes de coopération permanents entre les États membres pour répondre plus efficacement aux urgences de santé publique. Il est donc urgent de renforcer la politique de santé publique de l'UE pour équiper et préparer l'Union à faire face aux futures urgences de santé publique.

## État de la situation

En septembre 2021, la **Commission** a instauré en septembre 2021 l'Autorité européenne de préparation et de réaction en cas d'urgence sanitaire (HERA), tout en proposant un règlement du Conseil sur un cadre de mesures pour garantir l'approvisionnement en contre-mesures médicales pertinentes en cas d'urgence de santé publique.

## Recommandations pour la Présidence

Le BEUC exhorte la Présidence française à rechercher un accord rapide sur la proposition de règlement du Conseil afin de garantir que l'UE dispose d'un cadre de mesures d'urgence robuste pour garantir la disponibilité en temps voulu des produits médicaux lors des urgences de santé publique.

## Les besoins des consommateurs

- L'UE devrait promouvoir des modèles de R&D qui contribuent non seulement au développement de contre-mesures médicales permettant de faire face aux graves menaces sanitaires transfrontalières, mais aussi à leur disponibilité à un prix abordable. Cela doit être l'un des principaux objectifs de l'HERA. Par conséquent, la proposition de règlement pour un cadre de mesures d'urgence doit garantir que le financement du développement et/ou de la production de contre-mesures médicales va de pair avec des exigences de partage de la propriété intellectuelle et du savoir-faire.

## SOURCES COMPLÉMENTAIRES

The Health Emergency Preparedness and Response Authority (HERA):  
a consumer perspective  
Position paper  
**BEUC-X-2021-109**

Making the most out of EU advance purchases of medicines  
Position paper  
**BEUC-X-2021-110**

## 2

## Espace européen des données de santé

### Importance pour les consommateurs

Les données de santé peuvent faire progresser significativement nos connaissances sur la prévention et le traitement des maladies. Pour faciliter leur partage à travers l'Europe, la Commission européenne aspire à créer un Espace européen des données de santé. Si cette initiative a bien pour but la recherche et l'innovation dans la santé publique, il est néanmoins impératif d'établir des mécanismes de protection solides pour garantir la protection des données personnelles et assurer la confidentialité, la sécurité et l'exactitude des données pour que les consommateurs puissent pleinement bénéficier de la santé numérique.

### État de la situation

La **Commission européenne** doit publier une proposition législative pour l'Espace européen des données de santé au cours du premier semestre de 2022.

### Recommandations pour la Présidence

Nous encourageons la Présidence française à rechercher un accord rapide au Conseil sur la proposition et à veiller à ce que la protection des données de santé des consommateurs soit au cœur d'un futur Espace européen des données de santé.

### Les besoins des consommateurs

L'Espace européen des données de santé doit :

- inclure des normes exécutoires pour l'anonymisation et la pseudonymisation des données de santé afin de garantir une protection élevée des données personnelles et de la vie privée des patients et des consommateurs ;
- inclure des normes de qualité et de sécurité pour tous les systèmes d'information dans lesquels des données de santé sont générées, utilisées ou stockées, afin d'empêcher toute utilisation abusive et tout accès non autorisé ;
- prévoir des mécanismes de reddition, de responsabilité et de réparation en cas de perte ou d'utilisation abusive de données entraînant un préjudice pour le patient ou le consommateur lié à la santé, des discriminations et/ou d'autres formes de préjudice ;
- être soumis à un contrôle public rigoureux afin de garantir le respect des règles de protection des données et des autres normes juridiques.

### SOURCES COMPLÉMENTAIRES

Legislative proposal on a European Health Data Space  
BEUC response to public consultation  
[BEUC-X-2021-071](#)

Digital Health Principles and Recommendations  
Position paper  
[BEUC-X-2018-090](#)

Use of secondary health data  
Consumer checklist  
[BEUC-X-2020-101](#)

Plus d'informations : [health@beuc.eu](mailto:health@beuc.eu)



# SERVICES FINANCIERS

1

## Révision de la Directive sur le crédit à la consommation

### Importance pour les consommateurs

Le crédit aide les consommateurs à financer l'achat d'une maison, l'éducation de leurs enfants, ou encore à acheter des biens. Mais si le crédit est mal utilisé, devient non viable et/ou provoque un surendettement, les conséquences négatives pour les emprunteurs, les prêteurs et la stabilité de l'économie peuvent être énormes.

### État de la situation

La [Commission européenne](#) a publié en juin 2021 sa proposition de révision de la Directive sur le crédit à la consommation (DCC). Les négociations sur la proposition ont commencé au Parlement et au Conseil sous la Présidence slovène et se poursuivront sous la Présidence française.

### Recommandations pour la Présidence

Le BEUC se félicite que la proposition introduise de nombreuses améliorations pour la protection des consommateurs en ce qui concerne l'évaluation de la solvabilité, l'extension du champ d'application des règles applicables aux crédits inférieurs à 200 €, ainsi que les plafonds sur les taux d'intérêt et/ou le coût total du crédit. Nous appelons la Présidence française à rechercher un accord rapide sur la proposition au Conseil et à poursuivre l'amélioration des droits et la protection des consommateurs sur le marché du crédit à la consommation.

### Les besoins des consommateurs

- Champ d'application : l'extension du champ d'application des règles aux prêts inférieurs à 200 €, aux plateformes de prêt participatif et aux systèmes d'achat à paiement différé doit être assurée afin d'élargir la protection, en particulier pour les consommateurs vulnérables. En outre, les futurs services de crédit numériques doivent également être couverts.
- Évaluation de la solvabilité : la DCC révisée obligerait les prêteurs à évaluer la capacité des consommateurs à rembourser leur crédit par l'évaluation de leur solvabilité. La Directive doit établir des règles claires pour garantir un niveau élevé et homogène de protection des consommateurs. Par exemple, la DCC devrait interdire (sauf dans des cas très restreints) l'octroi de crédit en cas d'évaluation négative de la solvabilité.

- Données alternatives : les intermédiaires de crédit s'appuient de plus en plus sur des données alternatives sur les consommateurs provenant de sources non traditionnelles (comme les profils des réseaux sociaux) pour établir des scores de crédit à la consommation. Cela crée un risque de discrimination pour les consommateurs et suscite des inquiétudes quant à la protection des données et de la vie privée. La DCC doit inclure des règles visant à garantir que seules des données fondées et pertinentes sur les consommateurs sont utilisées par les prêteurs lorsqu'ils évaluent la solvabilité d'un consommateur.
- Les crédits à coût élevé entraînent souvent des problèmes d'accessibilité financière et de spirale d'endettement pour les consommateurs. La Directive doit établir un plafond pour le coût total du crédit. Un plafond plus bas devrait être mis en place pour les prêts durables au sens environnemental (« prêts verts »).
- Traitement équitable des emprunteurs ayant des difficultés de remboursement : la DCC doit inclure une obligation pour les créanciers de traiter équitablement les emprunteurs qui ont des difficultés de remboursement. La Directive devrait obliger les prêteurs à accorder des mesures de clémence (ex. : prolongations de prêt, reports de paiement) aux consommateurs en difficulté financière, et à les orienter vers des services de conseil en désendettement impartiaux et gratuits dans leur région.

## SOURCES COMPLÉMENTAIRES

Consumer Credit Directive  
Key points for consumers  
**BEUC-X-2021-097**

Review of the Consumer Credit Directive  
Position paper  
**BEUC-X-2019-019**

## 2

# Paiements instantanés

## Importance pour les consommateurs

Certaines banques proposent désormais le paiement instantané, c.-à-d. un virement où le bénéficiaire reçoit les fonds en moins de cinq secondes. Ce nouveau type de transfert est aussi simple que l'utilisation d'espèces : l'argent est disponible immédiatement après le paiement. Mais l'immédiateté de ce type de transaction présente aussi des risques.

## État de la situation

Dans sa Stratégie en matière de paiements de détail de 2020, la **Commission européenne** confirme son intention de favoriser l'adoption des paiements instantanés dans l'UE et énumère les initiatives possibles pour soutenir cet objectif. En mars 2021, la Commission européenne a lancé une nouvelle consultation sur l'adoption d'une Initiative sur les paiements instantanés dans l'UE. Elle devrait présenter une initiative législative ou non législative sur les paiements instantanés au deuxième trimestre 2021.

## Recommandations pour la Présidence

Nous exhortons la Présidence française à suivre les recommandations du Conseil dans ses conclusions du 22 mars 2021 sur la Stratégie en matière de paiements de détail. En particulier, le Conseil recommande que la Commission européenne envisage de prendre des mesures législatives pour promouvoir l'adhésion des banques au système de virement SEPA instantané (Single European Payments Area Instant Credit Transfer – SCT Inst.).

En cas de proposition de législation sur les paiements instantanés, nous demandons instamment à la Présidence française de s'assurer qu'elle inclut des interventions ciblées pour promouvoir l'adoption des paiements instantanés par les entreprises et les consommateurs.

## Les besoins des consommateurs

- Des mesures ciblées pour permettre aux consommateurs de modifier ou d'annuler facilement des transactions.
- Des mesures visant à prévenir la fraude, telles que l'utilisation de solutions de « demande de paiement » ou de « confirmation du bénéficiaire ».
- L'accessibilité étant un élément essentiel, les banques fournissant des services de virement devraient également être tenues de fournir des services de paiement instantané.
- Les informations fournies par les organisations membres du BEUC montrent de grandes variations dans les frais supplémentaires que les banques facturent pour les paiements instantanés. Ces frais supplémentaires sont nettement plus élevés que ceux associés aux virements conventionnels, ce qui est inacceptable.
- Les paiements instantanés donneront au consommateur la possibilité de payer par virement en magasin. Il faut garantir la liberté de choix du consommateur en ce qui concerne les différents instruments de paiement.

### SOURCES COMPLÉMENTAIRES

 Consumers and instant payments: Answers to the Commission's consultation on the content of a new legislation  
Position paper  
**BEUC-X-2021-027**

 A retail payments strategy for the EU  
Position paper  
**BEUC-X-2020-072**

**3**

# Révision de la Directive concernant la commercialisation à distance de services financiers

## Importance pour les consommateurs

Avec l'avancée de la transition numérique accélérée par la crise du COVID-19, la vente et la commercialisation des produits de services financiers se font de plus en plus en ligne. Cela crée de nouvelles offres, mais aussi des risques importants pour les consommateurs. D'ailleurs, les techniques traditionnelles de télémarketing, comme le démarchage téléphonique, sont toujours utilisées pour attirer les consommateurs les plus vulnérables. L'importance d'un filet de sécurité horizontal à l'échelle de l'UE couvrant tous les produits financiers, en particulier les nouveaux produits, reste intacte. Il faut le mettre à jour.

## État de la situation

La Directive concernant la commercialisation à distance de services financiers (DCDSF) est actuellement en cours de révision et plusieurs options politiques sont toujours à l'étude (par exemple, la mise à jour de la directive ou son intégration dans la Directive relative aux droits des consommateurs). La **Commission européenne** devrait présenter une proposition législative au cours du mandat de la Présidence française (1er trimestre 2022).

## Recommandations pour la Présidence

Une mise à jour de la directive actuelle, qui date de 2002, est nécessaire de toute urgence. Nous encourageons la Présidence à ouvrir rapidement les négociations au Conseil après la publication de la proposition de la Commission et à garantir un niveau élevé de protection des consommateurs sur tous les plans.

## Les besoins des consommateurs

La directive actualisée doit :

- garantir un filet de sécurité horizontal couvrant tous les produits financiers afin de protéger les consommateurs sur les aspects qui ne sont pas couverts par une législation spécifique par produit, mais aussi dans le cas des nouveaux produits qui arrivent sans cesse sur le marché ;
- instaurer des règles plus précises sur la divulgation d'information, simplifier la procédure permettant aux consommateurs d'exercer leur droit de rétractation et interdire toutes les ventes non sollicitées en incluant la pratique des cases pré-cochées ;
- renforcer le pouvoir d'exécution et les ressources des autorités nationales et améliorer la coordination entre les autorités compétentes ;
- clarifier les incohérences et les chevauchements éventuels avec la législation horizontale et la législation spécifique par produit, qui sont source d'insécurité juridique.

## SOURCES COMPLÉMENTAIRES



Public Consultation on the Directive on Distance Marketing of Consumer Financial Services  
BEUC response  
BEUC-X-2021-085

**4**

# Taxonomie de l'UE pour les activités durables

## Importance pour les consommateurs

La taxonomie de l'UE est un système de classification actuellement mis en place par l'Union européenne pour définir clairement les types d'activités économiques pouvant être qualifiées de « durables ». La taxonomie est au cœur des efforts de l'UE pour rendre les marchés financiers européens plus durables. Elle est censée donner aux consommateurs plus de clarté sur la durabilité de leurs investissements et combattre les pratiques de *greenwashing* dans le secteur des services financiers.

### State of play

En avril 2021, la **Commission européenne** a adopté un premier acte délégué avec des critères de sélection techniques sur plusieurs activités économiques, dont la sylviculture et la bioénergie, dans le but de mettre en place la taxonomie européenne. Cet acte délégué a été approuvé par le Parlement européen. La **Commission** doit maintenant présenter un deuxième acte délégué en décembre 2021 portant sur l'inclusion potentielle de l'énergie nucléaire et du gaz dans la taxonomie de l'UE.

### Recommandations pour la Présidence

L'inclusion du nucléaire et du gaz dans les règles de la taxonomie de l'UE induirait les consommateurs en erreur et les inciterait à faire des investissements non durables. Nous demandons à la Présidence française de rejeter tout acte délégué incluant le gaz ou le nucléaire lors la procédure de contrôle à suivre.

Nous exhortons la Présidence française à veiller à l'adoption de règles crédibles sur la taxonomie européenne, de nature à réellement aider les consommateurs à prendre des décisions efficaces sur la durabilité de leurs investissements.

### Les besoins des consommateurs

- Les investissements dans le gaz et le nucléaire devraient être exclus de toute future règle de taxonomie européenne. L'inclusion d'activités économiques nuisibles comme le gaz serait dommageable à l'utilité et la crédibilité de la taxonomie de l'UE aux yeux des consommateurs, qui ne souhaiteraient pas se fier à ce label pour prendre leurs décisions d'investissement.
- Une taxonomie des activités durables doit être entièrement basée sur la science, pour être vraie et utile aux consommateurs. La durabilité n'est pas une question de compromis politique, mais de faits objectifs. Définir la durabilité selon des lignes de fracture politiques – plutôt que scientifiques – reviendrait à faire du *greenwashing* institutionnel.
- La Commission européenne devrait également élaborer de toute urgence une taxonomie nuisible des activités économiques qui ont un impact négatif sur l'environnement et une taxonomie sociale des activités qui ont un impact positif sur la cohésion sociale.

### SOURCES COMPLÉMENTAIRES

How green is green finance?  
Can consumers trust the Taxonomy?  
Factsheet  
**BEUC-X-2021-101**

EU taxonomy Delegated Act  
Letter to European Commission  
**BEUC-X-2021-029**



# DROITS DES CONSOMMATEURS

1

## Donner aux consommateurs les moyens d'agir dans le cadre de la transition écologique

### Importance pour les consommateurs

L'intérêt des consommateurs pour des produits plus durables ne cesse de croître, et avec lui, leur intérêt pour la réduction de leur empreinte sur le climat et l'environnement. Cependant, les produits ont tendance à être mal conçus et trop rapidement inutilisables. En outre, pour faire des choix durables, les consommateurs ont besoin d'informations fiables et d'être protégés des allégations environnementales trompeuses qui foisonnent sur le marché européen. Il leur faut également des droits renforcés qui leur permettent de jouer un rôle plus actif dans la transition vers un modèle de consommation circulaire.

### État de la situation

Plusieurs initiatives liées à la transition verte ont été annoncées dans le Plan d'action pour l'économie circulaire 2020 de la [Commission européenne](#) et dans son Agenda du consommateur. Il s'agit notamment de « Donner les moyens d'agir dans le cadre de la transition écologique », d'une « Justification des allégations environnementales », toutes deux prévues pour le printemps 2022, et d'une proposition de « Droit à la réparation », prévue pour le troisième trimestre 2022.

### Recommandations pour la Présidence

Le BEUC exhorte la Présidence française à appuyer un ensemble ambitieux de mesures qui permettront aux consommateurs de participer activement à la transition écologique. Nous encourageons la Présidence à entamer rapidement des négociations avec le Conseil sur ces propositions une fois que la Commission les aura présentées et à leur accorder la priorité qu'elles méritent.

### Les besoins des consommateurs

- Des informations plus claires et normalisées sur la durée des garanties couvrant leurs produits : il conviendrait d'introduire un nouvel étiquetage « durée de vie garantie » qui combinerait les informations relatives aux garanties légales (à afficher en permanence au minimum) et aux garanties commerciales.
- Des informations claires, comparables et crédibles sur les caractéristiques environnementales des produits, telles que leur durée de vie, leur réparabilité, la disponibilité des pièces de rechange et les mises à jour des logiciels.

- Des garanties juridiques plus solides pour les protéger contre l'obsolescence précoce des produits : un tel cadre pourrait être introduit à l'aide de la prochaine proposition législative sur le droit à la réparation, annoncée pour le troisième trimestre 2022, qui devrait prévoir des garanties légales plus longues pour certains types de produits durables dont les périodes sont définies dans les mesures d'exécution de l'écoconception ; la responsabilité directe du producteur et l'extension du renversement de la charge de la preuve devraient également faire partie de l'instrument législatif.
- Des informations sur la réparabilité des produits sous forme harmonisée (indice de réparation) afin de faciliter la comparaison des produits et créer un avantage commercial pour les produits les plus réparables.
- La protection contre les pratiques commerciales déloyales entraînant l'obsolescence prématuée des biens de consommation : cette dernière devrait être l'un des objets de la prochaine proposition législative grâce à l'interdiction explicite de certaines pratiques, telles que le refus de réparer un défaut structurel entraînant la défaillance précoce d'un produit, dans un délai raisonnable après sa constatation, tout en maintenant le produit en vente.
- La protection contre la prolifération des allégations environnementales trompeuses sur le marché, par l'introduction d'un système de pré-approbation pour toutes les allégations et labels environnementaux, inspiré de celui déjà existant concernant les allégations nutritionnelles et de santé portant sur les denrées alimentaires (Règlement 1924/2006). En outre, certains types d'allégations environnementales (par exemple, « neutre en carbone ») devraient être explicitement interdits.

### SOURCES COMPLÉMENTAIRES

Durable and repairable products: changes needed for a successful path towards the green transition  
Position paper  
**BEUC-X-2021-061**

Getting rid of greenwashing - Restoring consumer confidence in green claims  
Factsheet  
**BEUC-X-2020-115**

Getting rid of greenwashing - Restoring consumer confidence in green claims  
Position paper  
**BEUC-X-2020-116**

## 2

# Révision du règlement relatif aux droits des passagers aériens

## Importance pour les consommateurs

Avant même la pandémie de COVID-19, les problèmes avec les compagnies aériennes étaient légion. Des informations peu claires et incomplètes des compagnies aériennes – y compris sur le droit à un remboursement ou à une compensation – ont causé beaucoup de frustration chez les consommateurs.

Les passagers ont trop souvent à se démener pour faire valoir leurs droits. La récente crise du COVID-19 n'a fait que mettre davantage en exergue ces manquements, de nombreuses compagnies aériennes refusant de respecter les droits des consommateurs.

## État de la situation

La position du **Parlement européen** adoptée en février 2014 a considérablement amélioré la proposition de la Commission européenne de 2013 visant à mettre à jour le règlement actuel sur les droits des passagers du transport aérien (261/2004), et ce, à de nombreux égards. Cependant, les négociations au sein du Conseil des ministres se sont rapidement retrouvées dans l'impasse.

## Recommandations pour la Présidence

La crise du COVID-19 a démontré plus encore l'importance pour les consommateurs européens de pouvoir compter sur des droits des passagers solides, clairs et applicables. Nous demandons donc instamment à la Présidence française de reprendre les discussions sur la mise à jour du règlement sur les droits des passagers du transport aérien, en mettant l'accent sur l'amélioration de la protection et de l'application de ces droits. Nous demandons instamment à la Présidence de rejeter toute tentative d'autoriser les compagnies aériennes à déroger audit règlement en période de crise.

## Les besoins des consommateurs

- L'accent sur l'application : des dispositifs innovants devraient être pris en compte pour renforcer l'application du règlement. Il pourrait s'agir de systèmes de remboursement et de compensation automatiques, mais aussi de la participation obligatoire à des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (en anglais, ADR), prononçant des décisions contraignantes.
- Les règles existantes en matière d'indemnisation en cas d'annulation doivent être maintenues. Les compagnies aériennes devraient indemniser les passagers lorsque les arrivées sont retardées de plus de trois heures, conformément à la jurisprudence de la Cour de justice de l'UE.
- Une définition plus claire de ce qui constitue une circonstance extraordinaire : cette formule permet aux compagnies aériennes de déroger à leurs obligations. En effet, les grèves du personnel ne devraient jamais être considérées comme des « circonstances extraordinaires », pas plus que la majorité des « problèmes techniques », notamment ceux liés à la maintenance des avions.
- Le réacheminement doit être offert dès que possible, impliquant d'autres transporteurs ou moyens de transport si besoin est. Le droit au réacheminement doit également être accordé aux passagers victimes de retards importants.
- Le règlement révisé doit introduire un régime obligatoire de protection contre l'insolvabilité, comme indiqué dans la position du Parlement et envisagé dans la Stratégie de mobilité durable et intelligente. Cette nécessité a encore été mise en exergue lors de la crise du COVID-19. Un tel régime devrait couvrir, au minimum, le remboursement, le rapatriement des passagers, et tout bon d'échange proposé aux consommateurs volontaires comme alternative au remboursement.

- Les droits des passagers aériens doivent être maintenus en temps de crise. Il ne doit pas y avoir de dérogations supplémentaires par rapport au règlement actuel (par exemple, la suspension du droit au remboursement, l'imposition de bons d'échange, ou un délai plus long avant de procéder au remboursement).
- Les consommateurs devraient bénéficier du droit d'annuler leur vol sans frais en raison de circonstances inévitables et extraordinaires, comme le prévoit l'article 12, paragraphe 2, de la Directive relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.
- Les compagnies aériennes doivent communiquer de manière proactive aux consommateurs les raisons de perturbation d'un voyage et les droits des passagers qui y sont associés, dans les 30 minutes suivant l'apparition de la perturbation.
- Le nouveau règlement doit interdire purement et simplement les « clauses de *no-show* », c.-à-d. la pratique de refuser l'embarquement sur un vol de correspondance ou de retour à un passager qui n'a pas pris ou a manqué le vol aller.

## SOURCES COMPLÉMENTAIRES

EU Air Passenger Rights and Enforcement:  
Real improvements are needed  
BEUC updated position paper  
**BEUC-X-2019-083**

Enforcement of air passenger rights in the COVID-19 context: BEUC comments, concerns and recommendations.  
Letter  
**BEUC X-2020-015**

European consumer and passenger rights in the COVID-19 crisis  
Letter  
**BEUC X-2020-017**

Travellers' rights during the COVID-19 crisis  
Position paper  
**BEUC-X-2020-030**

Plus d'informations : [consumer-rights@beuc.eu](mailto:consumer-rights@beuc.eu)



# CONCURRENCE ET RÉGLEMENTATION DES CONTROLEURS D'ACCÈS

1

## Règlement sur les marchés numériques

### Importance pour les consommateurs

Les acteurs du numérique, notamment les grandes plateformes, ont apporté de nombreux avantages aux consommateurs. Toutefois, la monopolisation de services tels que les réseaux sociaux et les outils de recherche peuvent bloquer les consommateurs et les priver de choix judicieux. Les outils de l'UE existants sont insuffisants pour gérer de tels risques. S'il est conçu correctement, le règlement sur les marchés numériques (en anglais *Digital Markets Act*, DMA) peut garantir que l'univers en ligne servira mieux les intérêts du consommateur européen à l'avenir.

### État de la situation

En décembre 2020, la **Commission européenne** a proposé un Règlement relatif à un marché intérieur des services numériques pour aborder les problèmes créés par les plateformes de contrôle d'accès (*gatekeepers*). Le **Parlement européen** et le **Conseil** doivent adopter leurs positions respectives avant la fin 2021.

### Recommandations pour la Présidence

Le BEUC exhorte la Présidence française à soutenir une approche ambitieuse du DMA de manière à ce que les marchés numériques deviennent plus équitables et plus exposés à la concurrence. Nous encourageons la Présidence à trouver un consensus lors des négociations en trilogue qui répond aux appels des associations de consommateurs de mieux prendre en compte les besoins des consommateurs sur les marchés numériques.

### Les besoins des consommateurs

Afin de garantir que le DMA final bénéficie pleinement aux consommateurs, le Parlement et le Conseil doivent renforcer plusieurs aspects essentiels de la proposition, notamment :

- le maintien du caractère auto-exécutoire des obligations des contrôleurs d'accès, sans introduction de nouvelle mesure ou étape procédurale permettant à ces derniers de retarder ou de compromettre la conformité (notamment en invoquant des arguments d'efficience ou l'évaluation au cas par cas des obligations pour convenir à la situation de tel ou tel contrôleur d'accès) ;

- le traitement des lacunes dans le champ d'application des obligations des contrôleurs d'accès, en particulier
  - en ajoutant une obligation d'interopérabilité pour les réseaux sociaux et les services de messagerie instantanée afin de permettre l'exposition à la concurrence de ces services de plateforme de base et le choix des consommateurs, mais aussi
  - en interdisant non seulement des obstacles techniques qui affectent le choix des consommateurs, mais aussi les obstacles découlant de l'utilisation de « *dark patterns* » (modèles sombres : techniques comportementales et conception d'interfaces) qui empêchent les consommateurs d'exercer les droits reconnus dans le DMA ;
- un système d'exécution plus efficace, comprenant :
  - la reconnaissance des droits de tiers, y compris des associations de consommateurs, à participer aux procédures devant la Commission européenne ;
  - l'ajout du DMA aux annexes de la Directive relative aux actions représentatives afin de permettre aux associations de consommateurs de faire valoir les droits des particuliers devant les tribunaux nationaux .

## SOURCES COMPLÉMENTAIRES

Digital Markets Act proposal  
Position paper  
[BEUC-X-2021-030](#)

Reasons to add the Digital Markets Act to the  
Representative Actions Directive  
Position paper  
[BEUC-X-2021-087](#)

Digital Markets Act proposal  
Factsheet  
[BEUC-X-2021-031](#)



# DROITS NUMÉRIQUES

1

## Règlement sur les services numériques

### Importance pour les consommateurs

L'économie des plateformes présente de nombreux avantages pour les consommateurs, mais elle pose aussi des défis majeurs. D'innombrables produits problématiques sont vendus en ligne. Cela va des chargeurs dangereux et des sièges auto pour enfants sujets aux malfaçons aux cosmétiques illégaux et aux jouets dangereux. La proposition de Règlement sur les services numériques (en anglais *Digital Services Act, DSA*) offre la possibilité de tirer tous les avantages de l'économie en ligne, mais elle doit s'attaquer à certains des problèmes de plus en plus graves qui vont de pair avec ces plateformes.

### État de la situation

La **Commission européenne** a proposé un Règlement sur les services numériques en décembre 2020 afin d'actualiser le cadre juridique de l'UE pour les services numériques. En mars 2021, le Conseil européen a appelé à son adoption rapide et a souligné l'importance de « mettre en œuvre et appliquer strictement les règles du marché unique ». Le Conseil des ministres est parvenu à une approche générale fin novembre 2021. Le **Parlement européen** devrait adopter sa position en première lecture en janvier 2022.

### Recommandations pour la Présidence

La Présidence française aura un rôle fondamental à jouer dans l'avancée des négociations en trilogue afin de parvenir à un accord. Le BEUC exhorte la Présidence française à rechercher un consensus et à se concentrer particulièrement sur l'amélioration de la sécurité et la protection des consommateurs, en renforçant la responsabilité des places de marché et les obligations de toutes les plateformes concernées pour garantir des dispositifs de réparation et d'exécution plus rapides et plus efficaces.

### Les besoins des consommateurs

- La protection des consommateurs et la sécurité en ligne doivent figurer en tête des objectifs directeurs.
- Des obligations renforcées et exécutoires pour toutes les plateformes, notamment :
  - l'obligation pour les places de marché de vérifier les commerçants et de procéder à des contrôles aléatoires des services et produits qu'ils proposent, tout en permettant l'anonymat des consommateurs,
  - des exigences significatives en matière de transparence et d'information,
  - des règles strictes sur les systèmes recommandés et la publicité numérique, y compris une interdiction de la publicité ciblée basée sur la surveillance.

- Un régime spécial de responsabilité pour les places de marché en ligne, garantissant que ces plateformes sont :
  - responsables vis-à-vis des consommateurs si elles ne respectent pas leurs obligations de diligence raisonnable (*due diligence*) ;
  - responsables des dommages si elles ne parviennent pas à mettre rapidement fin aux activités illégales alors qu'elles disposent de preuves crédibles d'actes répréhensibles ;
  - responsables solidairement avec les commerçants pour les dommages, l'exécution du contrat ou les problèmes de garantie lorsqu'elles
    - ont une influence prépondérante sur le fournisseur ou la transaction,
    - omettent de prendre des mesures raisonnables pour remédier à des informations, garanties ou déclarations trompeuses connues fournies par les commerçants,
    - omettent de donner des informations sur le fournisseur des biens ou des services.
- Un mécanisme de surveillance et de contrôle du respect des règles solide pour lutter efficacement contre les infractions transfrontalières, intégrant des dispositifs visant à prévenir toute défaillance découlant de l'application du principe du « pays d'origine » pour l'attribution des compétences de répression.
- Des procédures de réclamation et de réparation au civil efficaces pour les consommateurs en cas de non-respect de leurs obligations par les plateformes.

### SOURCES COMPLÉMENTAIRES

The Digital Services Act proposal  
BEUC position paper  
[BEUC-X-2021-032](#)

Making the Digital Services Act work  
for consumers:  
BEUC's recommendations  
Position paper  
[BEUC-X-2020-031](#)

Unsafe and illegal activities online  
Research and evidence from  
BEUC member organisations

## 2

## Intelligence artificielle

### Importance pour les consommateurs

L'intelligence artificielle (IA) alimente toute une série de nouveaux produits et services, qui vont des assistants numériques aux voitures autonomes en passant par divers appareils « intelligents ». Tout cela peut apporter des avantages, mais les consommateurs risquent également d'être manipulés et soumis à un traitement discriminatoire, ainsi qu'à des décisions arbitraires et opaques. Les consommateurs doivent disposer de droits solides et tangibles pour avoir les moyens de se défendre si nécessaire afin de récolter les bénéfices de la transition numérique de nos sociétés.

## État de la situation

En avril 2021, la **Commission européenne** a proposé un Règlement sur l'intelligence artificielle (AI Act). Des travaux sur la proposition sont en cours à la fois au Conseil et au Parlement.

## Recommandations pour la Présidence

La proposition de la Commission ne donne pas aux consommateurs les droits et les protections dont ils ont besoin. Nous demandons donc instamment à la Présidence française d'accorder une priorité élevée aux négociations sur la proposition au Conseil et de veiller à ce qu'elle instaure un cadre solide pour garantir que les systèmes d'IA respectent à la fois les droits fondamentaux et les droits des consommateurs, mais aussi que ces derniers soient protégés de manière adéquate en cas de préjudice. L'UE devrait être une référence mondiale dans ce domaine, tout comme elle l'a été avec le Règlement général sur la protection des données.

## Les besoins des consommateurs

- Tous les systèmes d'IA devraient être correctement réglementés, et pas seulement ceux classés comme à « haut risque » (par exemple, les compteurs intelligents, les jouets connectés dotés d'IA, les assistants virtuels ou l'IA qui détermine ce que les gens voient sur les réseaux sociaux). La proposition doit avoir une portée plus large en imposant des principes et obligations de base, par exemple en matière d'équité, de responsabilité et de transparence, qui s'appliquent à tous les systèmes d'IA.
- La liste des applications de systèmes d'IA à « haut risque » doit être élargie. Par exemple, l'IA pour évaluer les primes d'assurance ou les services de paiement et de recouvrement par l'IA devraient également être définis comme étant à « haut risque ».
- La liste des pratiques d'IA interdites doit être étendue et renforcée pour inclure d'autres pratiques préjudiciables. Les pratiques d'IA qui manipulent quelqu'un de façon à lui causer potentiellement un préjudice économique devraient également être couvertes, tout comme les pratiques qui exploitent des vulnérabilités autres que celles liées à l'âge ou au handicap (par exemple, l'asymétrie numérique et les vulnérabilités temporaires telles que le deuil, la peine ou la détresse émotionnelle). L'utilisation de systèmes d'identification biométrique à distance dans les espaces publics, ainsi que l'utilisation de notation sociale devraient être interdites tant pour les entités publiques que privées.
- En cas de préjudice, les consommateurs doivent disposer d'un solide arsenal de droits et d'un accès à des mécanismes efficaces de correction et de réparation (actions collectives notamment). En particulier, la législation sur l'IA devrait inclure un droit pour les consommateurs de déposer une plainte auprès d'une autorité de surveillance et entrer dans le champ d'application de la Directive relative aux actions représentatives (en anglais, RAD).
- La procédure d'évaluation de la conformité des « systèmes d'IA à haut risque » doit être renforcée. Une évaluation par un tiers devrait être systématiquement requise pour évaluer la conformité de ces systèmes d'IA.
- Les normes harmonisées ne devraient être utilisées que pour définir des exigences techniques, et non pour définir ou appliquer des principes juridiques et des droits fondamentaux.
- La structure de gouvernance et les mécanismes d'application de la législation sur l'IA par les autorités nationales devraient être clarifiés et améliorés. Par exemple, la Commission devrait pouvoir lancer une procédure d'évaluation d'un système d'IA dans certaines circonstances.

- Outre la législation sur l'IA, la législation existante pertinente, y compris la Directive sur la responsabilité du fait des produits défectueux, devrait être révisée et actualisée afin de garantir que les consommateurs sont protégés de manière adéquate contre les risques posés par l'IA ou la prise de décision automatisée dans tous les domaines. Le corpus existant du droit de la consommation de l'UE devrait également être examiné et adapté afin qu'il soit en mesure d'atteindre ses objectifs en ce qui concerne le recours à l'IA.

## SOURCES COMPLÉMENTAIRES

AI must be smart about our health  
Position paper  
**BEUC-X-2019-078**

Artificial Intelligence: What consumers say –  
Findings and policy recommendations of a  
multi-country survey on AI  
Report  
**BEUC-X-2020-078**

Product liability 2.0 – How to make EU rules  
fit for consumers in the digital age  
Position paper  
**BEUC-X-2020-024**

Regulating AI to protect the consumer –  
Position Paper on the AI Act  
Position paper  
**BEUC-X-2021-088**

## 3

## Cybersécurité

### Importance pour les consommateurs

Assurer la cybersécurité est l'un des défis les plus fondamentaux auxquels nous sommes confrontés à l'ère du numérique, dans la mesure où le nombre d'appareils connectés et de services numériques monte en flèche, et l'interconnectivité entre les produits et les services atteint tous les secteurs de la société, notamment le transport, la santé, la banque et l'énergie. Si la transition numérique présente de nombreux avantages pour les consommateurs et la société, les risques et les défis qu'elle pose sont tout aussi importants, sinon plus. Par exemple, plusieurs menaces de cybersécurité ont pesé sur des infrastructures critiques, notamment des hôpitaux, au plus fort de la pandémie de COVID-19. Si ces menaces s'étaient concrétisées, les hôpitaux auraient été paralysés et l'impact sur la société aurait été dévastateur.

### État de la situation

En décembre 2020, la **Commission européenne** a présenté une proposition visant à actualiser la Directive sur la sécurité des réseaux et de l'information (SRI) afin d'établir un niveau élevé de cybersécurité commun dans l'ensemble de l'UE. Les négociations en trilogue devraient commencer en janvier 2022. La Commission européenne a également annoncé une nouvelle législation horizontale relative à la cybersécurité (en anglais, *European Cyber Resilience Act*), attendue pour le troisième trimestre 2022.

## Recommandations pour la Présidence

Nous demandons instamment à la Présidence française de soutenir un ensemble ambitieux de politiques et d'initiatives législatives concernant la cybersécurité. En ce qui concerne l'amendement de la Directive SRI, nous exhortons la Présidence française à veiller à ce que l'accord final élargisse le champ d'application de la directive et prévoie des mécanismes pour garantir une application cohérente des règles dans l'ensemble de l'UE. En ce qui concerne la cybersécurité de l'internet des objets, la Présidence française devrait apporter son soutien politique à la prochaine législation horizontale sur la cybersécurité afin d'établir des exigences de sécurité minimales obligatoires pour tous les produits connectés.

## Les besoins des consommateurs

### Pour la révision de la Directive SRI

- Le champ d'application de la Directive SRI actualisée devrait être élargi pour couvrir tous les services basés sur le web à disposition des consommateurs (par exemple, les applications et les sites web).
- Si un incident a un impact important sur la prestation d'un service, ou s'il existe une menace importante pour la cybersécurité d'un service, la règle par défaut devrait être que les utilisateurs affectés ou potentiellement affectés soient immédiatement informés de l'indisponibilité ou de l'éventuelle indisponibilité du service.
- Dans les deux situations (incident ou risque), les utilisateurs devraient recevoir des informations leur permettant d'atténuer les effets négatifs des cyberattaques.
- Les utilisateurs affectés devraient avoir droit à réparation (par exemple, une compensation financière en cas de dommage) chaque fois qu'il existe des preuves de non-conformité aux règles de la Directive par des entités essentielles ou importantes.

### Pour une législation horizontale sur la cybersécurité

- La législation devrait établir des exigences minimales obligatoires en matière de sécurité, applicables à tous les produits de consommation et à leurs services associés, notamment
  - lors la conception, puis par des mises à jour,
  - avec une authentification forte et
  - des critères de cryptage.
- La loi devrait également comporter des dispositions d'application strictes permettant aux autorités nationales de retirer du marché les produits non sécurisés, et aux consommateurs de bénéficier de mesures de réparation efficaces en cas de problème (ex. : indemnisation).

### SOURCES COMPLÉMENTAIRES

 Review of the Network and Information Systems directive (NIS 2)  
Position paper  
[BEUC-X-2021-042](#)

 Keeping Consumers Secure – How to tackle cybersecurity threats through EU Law  
Position paper  
[BEUC-X-2019-066](#)

 Protecting European Consumers in the World of Connected Devices  
Position paper  
[BEUC-X-2021-091](#)

# 4

## Vie privée en ligne

### Importance pour les consommateurs

Bien que bénéfiques aux consommateurs, les technologies de l'information numérique et l'émergence de nouveaux services représentent également un défi majeur pour les droits fondamentaux à la vie privée et à la protection des données personnelles. Il est important de veiller à ce que les consommateurs puissent profiter de services en ligne innovants sans avoir à renoncer à leur droit à la vie privée.

### État de la situation

En janvier 2017, la [Commission européenne](#) a proposé un règlement sur la vie privée en ligne. En octobre 2017, le [Parlement européen](#) a adopté une position très forte et favorable aux consommateurs sous la forme d'un mandat pour les négociations en trilogue. En février 2021, la Présidence portugaise a adopté un mandat pour les négociations en trilogue, qui ont commencé en mai 2021 et se sont poursuivies sous la Présidence slovène.

### Recommandations pour la Présidence

Nous exhortons la Présidence française à conclure rapidement les négociations en trilogue. Le nouveau règlement ne doit pas aboutir à un niveau de protection inférieur à celui de la Directive vie privée et communications électroniques existante et du Règlement général sur la protection des données (RGPD). La réforme de la législation en la matière est essentielle pour renforcer le droit des individus à la vie privée en ligne et à la confidentialité des communications, ainsi que pour reconstruire et renforcer la confiance et la sécurité du public dans l'économie numérique.

### Les besoins des consommateurs

- Les communications électroniques doivent être confidentielles. Les services hors offre FAI (fournisseur d'accès à l'internet), tels que Skype et WhatsApp, doivent être dûment couverts par le règlement. Conformément à la position du Parlement européen, il ne devrait pas être possible de traiter les données relatives aux communications électroniques en invoquant des motifs juridiques généraux tels que des « intérêts légitimes » ou des « fins compatibles ». Si le traitement des métadonnées sans le consentement préalable de l'utilisateur à des fins de comptage statistique peut être envisagé, il doit être soumis à des mécanismes de protection solides et strictement limité à des fins d'intérêt public.
- Les paramètres par défaut des appareils et des logiciels devraient être configurés de manière à assurer le plus haut niveau de protection de la vie privée, conformément à la position du Parlement européen. Une obligation de fournir simplement des informations sur les paramètres de confidentialité porterait atteinte au principe de « protection des données dès la conception et par défaut » inscrit à l'article 25 du RGPD.
- Le comportement et les activités des utilisateurs ne devraient pas être surveillés sans leur consentement, et ils devraient avoir accès aux services numériques sans être contraints d'accepter des intrusions inutiles dans leur vie privée, comme indiqué dans la position du Parlement.

- Les utilisateurs doivent pouvoir mandater des ONG pour représenter leurs intérêts, et les ONG doivent pouvoir prendre des initiatives lorsque les droits des utilisateurs ont été violés, conformément à la position du Parlement européen.
- Des dispositions spécifiques pour protéger la vie privée des enfants devraient être introduites.

## SOURCES COMPLÉMENTAIRES



ePrivacy  
Letter to Permanent Representations in Brussels  
Letter  
**BEUC-X-2020-109**



ePrivacy  
Factsheet  
**BEUC-X-2017-090**



Open letter to EU member states from consumer groups, NGOs and industry representatives in support of the ePrivacy Regulation  
Letter  
**BEUC-X-2019-056**



Proposal for a regulation on privacy and electronic communications (ePrivacy)  
Position paper  
**BEUC-X-2017-059**



Infographic: Consumers caught in a tracking web  
Infographic  
**BEUC-X-2017-102**



Plus d'informations : [digital@beuc.eu](mailto:digital@beuc.eu)



# APPLICATION DU DROIT ET ACTION EN RÉPARATION

1

## Application efficace

### Importance pour les consommateurs

L'application du droit de la consommation de l'UE se fait encore principalement au niveau national. Elle dépend donc des ressources et des pouvoirs des autorités et des tribunaux nationaux. Il en résulte des différences importantes dans les droits que les consommateurs peuvent faire valoir en pratique. La situation est encore plus problématique lorsque des professionnels de pays tiers causent des préjudices, soit en vendant des produits insuffisamment sûrs, voire dangereux, soit en enfreignant tout simplement le droit de la consommation de l'UE. En raison des lacunes dans la législation et son application, ces commerçants aux pratiques illicites ne sont souvent pas inquiétés, laissant les consommateurs européens lésés et désemparés.

### État de la situation

Le règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs de l'UE (CPC) datant de 2017 tente de combler ces vides en établissant une coopération étroite entre les autorités nationales pour lutter contre les infractions généralisées et transfrontalières à l'intérieur de l'UE. Cependant, les systèmes d'application nationaux étant très différents, les mesures d'application à l'échelle de l'UE se sont révélées difficiles à mettre en pratique.

### Recommandations pour la Présidence

Le BEUC appelle la Présidence française à lancer une discussion au sein du Conseil afin d'encourager et de soutenir une coopération plus étroite entre les associations de consommateurs et les autorités publiques en vue d'une application plus efficace. De même, une coopération plus étroite entre les différentes autorités sectorielles pourrait également être encouragée, par exemple en organisant ces discussions dans le cadre d'une conférence sur la consommation ou d'un autre type d'événement conjoint.

### Les besoins des consommateurs

- Les autorités publiques devraient enquêter activement sur les infractions tant nationales que transfrontalières, en renforçant leurs activités respectives et en coopérant étroitement avec les associations de consommateurs.
- Les autorités publiques devraient également développer une approche interdisciplinaire de la protection des consommateurs dans l'économie des données, en tenant compte de plusieurs domaines du droit, à savoir la consommation, la protection des données et la concurrence, dont des domaines sectoriels.

- Enfin, des solutions doivent être trouvées pour s'assurer que les commerçants de pays hors UE enfreignant le droit de la consommation de l'UE ne peuvent échapper à leur responsabilité

## SOURCES COMPLÉMENTAIRES

Stepping up the enforcement of consumer protection rules  
Report  
[BEUC-X-2020-083](#)

Five years of Dieselgate: a bitter anniversary  
Report  
[BEUC-X-2020-081](#)

32 Recommendations for stepping up the enforcement of consumer protection rules  
Annex to report  
[BEUC-X-2020-083](#)

2

## Actions collectives en réparation et soutien aux entités qualifiées

### Importance pour les consommateurs

Des scandales de vente abusive de produits financiers aux implants médicaux défectueux, les consommateurs européens sont parfois victimes de produits ou de services qui leur portent préjudice. Mais ils ont généralement très peu de chances d'obtenir une indemnisation devant les tribunaux, dans la mesure où les procédures judiciaires sont coûteuses et chronophages. Dans les situations de préjudice collectif, la seule option réaliste pour les consommateurs est souvent d'essayer d'obtenir une indemnisation en allant conjointement en justice (actions collectives).

Les exemples existants dans l'UE ont montré que les actions collectives en réparation sont très coûteuses et que le manque de financement peut constituer un obstacle insurmontable à l'engagement d'actions représentatives. Il est important que les associations de consommateurs et les autres entités représentant les consommateurs lésés puissent engager concrètement des actions représentatives et qu'elles ne soient pas confrontées à de trop nombreux obstacles.

### État de la situation

L'adoption de la nouvelle Directive relative aux actions représentatives en 2020 a représenté une étape capitale dans la politique des consommateurs de l'UE. Le travail de transposition a déjà commencé dans la plupart des pays, mais les associations de consommateurs ne sont pas toujours consultées dans le processus.

## Recommandations pour la Présidence

Nous demandons à la Présidence française de soutenir la discussion entre les États membres, ainsi que l'échange de bonnes pratiques sur la façon d'assurer la meilleure transposition de la Directive, mais aussi de discuter d'un financement adéquat des actions représentatives.

### Les besoins des consommateurs

- Les critères permettant de déterminer qui peut devenir une « entité qualifiée » pour engager des actions représentatives au niveau national ne doivent pas être définis de manière à empêcher les associations de consommateurs d'assumer ce rôle.
- Les gouvernements devraient soutenir les associations de consommateurs pour en faire de solides organismes privés aptes à faire respecter la loi à l'aide d'injonctions et d'actions collectives en réparation. Cela permettrait un meilleur accès à la justice et une plus grande égalité pour tous les consommateurs européens, tout en garantissant que les marchés de consommation en phase de rétablissement sont également équitables et transparents pour les concurrents.

---

**FIN**

Publié en décembre 2021 par le BEUC, Bruxelles, Belgique.



The European Consumer Organisation  
Bureau Européen des Unions de Consommateurs  
Europäischer Verbraucherverband  
Rue d'Arlon, 80 Bte 1, B - 1040 Bruxelles

Le contenu de cette publication représente uniquement la vision de son auteur et relève de sa seule responsabilité ; il ne peut en aucun cas être considéré comme reflétant le point de vue de la Commission européenne, de l'Agence exécutive pour les consommateurs, la santé, l'agriculture et l'alimentation et/ou son successeur le Conseil européen de l'innovation et l'Agence exécutive pour les petites et moyennes entreprises (EISMEA) ou de tout autre service de l'Union européenne. La Commission européenne et l'Agence déclinent toute responsabilité quant à l'usage qui peut être fait des informations qu'il contient.

- AT Arbeiterkammer
- AT Verein für Konsumenteninformation (VKI)
- BE Test Achats/Test Aankoop
- BG Асоциация Активни потребители
- CH Fédération Romande des Consommateurs
- CY Kypriakos Syndesmos Katanaloton
- CZ dTest
- DE Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)
- DE Stiftung Warentest
- DK Forbrugerrådet Tænk
- EE Eesti tarbijakaitse Liit
- EL EKPIZO
- EL KEPKA
- ES Asufin
- ES Confederación de consumidores y usuarios (CECU)
- ES Organización de consumidores y usuarios (OCU)
- FI Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry
- FR Consommation, logement et cadre de vie (CLCV)
- FR UFC-Que Choisir
- HR Unija potrosaca Hrvatske
- HU Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ)
- HU Tudatos Vásárlók Egyesülete
- IE Consumers' Association of Ireland (CAI)
- IS Neytendasamtökin (NS)
- IT Adiconsum
- IT Altroconsumo
- IT Consumatori Italiani per l'Europa
- LT Lietuvos vartotojų organizacijų aljansas (LVOA)
- LV Latvijas Patērētāju interešu aizstāvības asociācija (LPIAA)
- LU Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC)
- MK Organizacija na potrosuvacite na Makedonija (OPM)
- MT Għaqda tal-Konsumaturi
- NL Consumentenbond
- NO Forbrukerrådet
- PL Federacja Konsumentów
- PL Fundacja Konsumentów
- PT DECO
- RO Asociația Pro Consumatori
- SK Združenie slovenských spotrebiteľov (ZSS)
- SK Spoločnosti ochrany spotrebiteľov (S.O.S.)
- SE Sveriges Konsumenter
- SI Zveza Potrošnikov Slovenije (ZPS)
- UK Citizens Advice
- UK Legal Services Consumer Panel
- UK The Consumer Council of Northern Ireland
- UK Which?



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