



Les 8 **priorités** du BEUC
pour la
Présidence hongroise



Table des matières

Le BEUC appelle la Présidence hongroise à proposer une politique européenne favorable aux consommateurs	4
Contrats de consommateurs.....	6
I. Directive ‘droits des consommateurs’	6
II. Révision de la directive sur les voyages à forfait et de la législation sur les droits des passagers aériens	9
III. Vers un instrument facultatif pour les contrats BtoC ?.....	10
Sécurité	12
I. Des produits sûrs pour les consommateurs	12
II. Garantir le développement en toute sécurité des nanotechnologies et des nanomatériaux	13
Services financiers	15
I. Améliorer les systèmes de garantie des dépôts et d'indemnisation des investisseurs	15
II. Améliorer la protection des investisseurs	16
III. Services de paiement - SEPA	16
IV. Crédit – prêt responsable	17
V. Pratiques commerciales déloyales	17
VI. Conseils financiers.....	18
VII. Harmonisation de la législation relative aux intermédiaires financiers.....	19
VIII. Clarté et comparabilité des frais bancaires	19
IX. Garantir à tous les consommateurs un accès à un service bancaire minimum.	20
X. Renforcement de la surveillance financière.....	20
Energie et développement durable	22
I. Promouvoir l'accès, le choix et des prix raisonnables pour l'ensemble des consommateurs	22
a) Vers un marché européen de l'énergie "intelligent", compétitif et centré sur les consommateurs.....	22
b) Consolider et appliquer les droits des consommateurs	23
II. Encourager des choix durables par des mesures performantes et des instruments utiles	24
a) Stimuler une conception plus durable des produits et retirer les produits les moins écologiques du marché.....	24
b) Prendre des mesures en faveur de la mise à disposition d'informations claires et objectives sur la durabilité des produits.....	25
Action de groupe.....	27

Alimentation	29
I. Aider les consommateurs à faire des choix informés	29
II. Faire de la protection des enfants une priorité	30
III. Maintenir le niveau de sécurité alimentaire le plus élevé possible	30
Santé	32
I. Une meilleure information sur la santé	32
II. Sécurité des consommateurs par rapport aux effets secondaires des médicaments.....	32
III. Protéger les consommateurs des médicaments contrefaits	33
IV. Plus de certitude sur le droit des patients	33
V. Une santé en ligne au profit des consommateurs	34
Environnement numérique & Télécoms	35
I. Garantir à tous un accès aux services de télécommunication	35
a) La révision du champ d'application du service universel dans le domaine des télécommunications devrait permettre à tous les citoyens européens d'accéder à ces services	35
b) Garantir que l'Internet reste ouvert et neutre	36
II. Protéger les droits des consommateurs dans l'environnement numérique	37
a) La protection des données personnelles et de la vie privée	37
b) Droits de propriété intellectuelle (DPI) et "riposte graduée"	38

Le BEUC appelle la Présidence hongroise à proposer une politique européenne favorable aux consommateurs

Lorsque la Commission européenne a publié **l'Acte pour le marché unique** fin octobre, le BEUC, Bureau Européen des Unions de Consommateurs, a exprimé l'espoir que les initiatives qui en résulteront apporteront des avantages très concrets aux consommateurs. Nous espérons que cette façon de procéder –produire une législation qui réponde aux besoins des consommateurs - guidera le gouvernement hongrois, alors qu'il s'engage dans sa première Présidence de l'Union européenne.

L'initiative politique phare de la Présidence hongroise qui aura des répercussions importantes pour les consommateurs européens sera la **directive concernant les droits des consommateurs**. Avec le prochain vote en plénière au Parlement européen et après le travail accompli par la Présidence belge, le rôle de direction revient à la Présidence hongroise, pour donner à ce projet de loi un résultat qui serve clairement les intérêts des consommateurs européens. Pour y parvenir, des améliorations considérables doivent être apportées à la nature de la proposition elle-même, étant donné que l'approche d'harmonisation maximale proposée initialement par la Commission, combinée avec le faible niveau de protection des consommateurs, n'est pas acceptable pour une politique des consommateurs bien conçue, que ce soit au niveau de l'Union européenne ou des États membres. Nous regrettons que le Conseil décide éventuellement de supprimer des parties substantielles de la proposition initiale de la Commission. Après deux années de dur travail, cette solution ne serait pas satisfaisante pour les consommateurs. Nous demandons au Conseil de ne pas prendre de décision prématurée mais d'attendre la position du Parlement européen en première lecture avant de décider sur un sujet aussi fondamental. Lié à cela, le BEUC est très sceptique quant au recours à un **instrument facultatif** pour les contrats de consommation (ce qu'on appelle le 28^e régime) et craint l'impact négatif potentiel qu'il pourrait avoir sur la législation de protection des consommateurs et le risque d'écarter les normes de protection nationales. Il est inutile de s'écarter de la voie réglementaire traditionnelle pour le droit des contrats de consommation et dans tous les cas la Commission devrait attendre l'adoption de la directive Droits des Consommateurs. Nous espérons que la Présidence hongroise prendra en considération notre position au cas où cette question devrait être discutée au sein du Conseil.

La crise économique et financière a laissé de nombreux consommateurs perplexes quant au niveau de protection dont ils bénéficient dans le domaine des **services financiers**. La Présidence hongroise a la possibilité de proposer des initiatives très utiles pour restaurer la confiance des consommateurs vis-à-vis du secteur financier. À cet égard, la directive concernant le système de garantie des dépôts, le règlement SEPA (Espace unique de paiement en euros) et la prochaine législation sur le prêt responsable dans le secteur des prêts hypothécaires sont toutes des initiatives pour lesquelles la Présidence hongroise pourra contribuer à définir des services financiers adaptés aux besoins des consommateurs.

En ce qui concerne **l'énergie**, nous demandons à la Présidence hongroise de continuer l'excellent travail de la Présidence belge en se concentrant sur la façon dont le marché de l'énergie peut profiter aux consommateurs. La libéralisation du marché européen de l'énergie n'a pas encore réalisé ses promesses pour les consommateurs ; le secteur de l'énergie continue à générer pléthore de plaintes, vu les mauvaises pratiques de facturation, les difficultés à changer de compagnie, des politiques de prix manquant de transparence, des pratiques commerciales agressives et un traitement des plaintes déficient. Nous demandons aux dirigeants européens, lorsqu'ils discuteront en février au Conseil spécial de l'énergie de la nouvelle stratégie 2011–2020 en matière d'énergie, de se concentrer sur la manière de créer des marchés de l'énergie concurrentiels qui servent les intérêts des consommateurs.

Nous invitons également la Présidence hongroise à faire avancer les dossiers suivants pour garantir que :

- L'on intensifie les actions concernant la sécurité des produits de consommation, en étant particulièrement attentif aux **substances chimiques dangereuses**, notamment dans le contexte de la prochaine révision de la **directive sur la sécurité générale des produits**
- La **proposition de directive cadre sur la gestion collective du droit d'auteur** augmente la disponibilité de contenu créatif à travers l'Europe et crée un marché unique plus concurrentiel pour l'envol des offres légales de contenu en ligne
- Des progrès soient accomplis pour mettre à la disposition des consommateurs un **mécanisme de recours collectif pour les consommateurs** qui ont été victimes du comportement illégal de commerçants ou de pratiques commerciales anticoncurrentielles
- Le **règlement relatif à l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires** aide les consommateurs à faire des choix éclairés et sains en leur donnant des informations claires et complètes sur leurs denrées alimentaires
- La législation proposée sur **l'information des patients** permette aux patients d'avoir accès à des informations fiables, non promotionnelles et comparatives sur les maladies, les possibilités de traitement et les médicaments.

Dans cette optique, nous avons identifié **huit principaux domaines** qui nous concernent. Dans ce document, nous les décrivons et avançons de **nombreuses propositions concrètes**. Au premier semestre de l'année 2011, le gouvernement hongrois sera en charge de mener les débats et les négociations sur ces dossiers. Le BEUC¹ et ses membres demandent au Premier Ministre et aux membres de son gouvernement de les traiter au rang de priorités, et d'évaluer concrètement dans quelle mesure le programme servira les intérêts des consommateurs.

¹ Le BEUC, Bureau Européen des Unions de Consommateurs, est une fédération rassemblant 44 organisations de consommateurs les plus importantes de 31 pays européens. Son objectif est de représenter et de promouvoir les intérêts des consommateurs auprès des décideurs de l'UE dans tous les domaines de consommation ayant un lien avec les priorités stratégiques des membres.

Contrats de consommateurs

Des règles solides pour protéger les consommateurs tant dans le monde réel que virtuel

I. Directive 'droits des consommateurs'

En octobre 2008, la Commission européenne a adopté une proposition de directive sur les droits des consommateurs qui révisé quatre directives de protection des consommateurs², et les refond en un seul instrument. La Commission entend ainsi simplifier et compléter les règles existantes en matière de contrats d'achats de produits ou de services entre les entreprises et les consommateurs.

Le principe d'harmonisation minimale (en vertu duquel les États membres peuvent maintenir ou adopter des règles plus strictes de protection des consommateurs) est accusé d'avoir créé la fragmentation des règles nationales et découragé le commerce transfrontalier. Par conséquent, la Commission a proposé d'abandonner le principe d'harmonisation minimale et de le remplacer par l'harmonisation complète (avec laquelle les États membres perdraient la possibilité d'adopter ou de maintenir des règles allant au-delà de la protection prévue par l'instrument communautaire), qui est censée augmenter les échanges transfrontaliers encore limités et stimuler la confiance des consommateurs.

Pourtant, les raisons pour lesquelles les consommateurs hésitent encore à se lancer dans des transactions transfrontalières ne sont pas liées aux différences de législations nationales. Par contre, ils sont confrontés à des problèmes de langue, à l'absence de systèmes de recours transfrontaliers ou ils redoutent le manque de sécurité et de protection des données sur Internet.

Outre le problème que pose l'application de l'harmonisation complète au droit des contrats de consommation, la proposition ne prévoit qu'un très faible niveau de protection des consommateurs. La proposition de directive entraînerait la suppression de droits essentiels des consommateurs simplement pour promouvoir le marché unique. Dès lors, des modifications de fond et des ajouts doivent être apportés à la proposition avant qu'elle ne puisse devenir un projet de loi capable de répondre aux besoins et aux attentes des consommateurs européens.

Dans ce contexte, le BEUC a salué l'annonce de la Commission de renoncer à utiliser l'harmonisation complète sur l'ensemble de la directive et d'y recourir seulement pour quelques parties plus ciblées, en laissant l'harmonisation minimale s'appliquer au reste du texte.

² La directive concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux (85/577), la directive sur les clauses contractuelles abusives (93/13), la directive concernant les contrats à distance (97/7) et la directive sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation (1999/44).

Le projet de rapport de la commission compétente au fond au Parlement européen (IMCO) aborde certains inconvénients d'une application systématique du principe d'harmonisation complète. Il propose une approche mixte qui combine à la fois des règles harmonisées au niveau minimal ou entièrement harmonisées. Toutefois, le projet de rapport n'améliore pas le fond de la proposition de directive et créerait une insécurité juridique en raison des délimitations vagues entre les différents niveaux d'harmonisation.

En revanche, le BEUC salue le résultat du vote en commission des affaires économiques du Parlement européen, qui a adopté le principe d'harmonisation minimale comme règle de base et a introduit dans la proposition de nombreuses améliorations dans le niveau de protection des consommateurs. La commission des affaires juridiques a également livré un projet de rapport qui comporte de nombreuses améliorations et met en avant l'harmonisation minimale comme règle de base.

Le BEUC est favorable à l'introduction d'une obligation de notification pour les États membres, afin d'accroître la transparence des règles nationales fondées sur une harmonisation minimale. Pourtant, "un test d'efficacité", tel que le propose le projet de rapport de la commission IMCO, n'est ni souhaitable sur le plan politique, ni réalisable sur le plan pratique.

Au Conseil, des progrès significatifs ont été accomplis sous la Présidence belge. Néanmoins, nous sommes déçus qu'à la dernière minute le Conseil décide éventuellement de supprimer des parties substantielles de la proposition de directive. Après deux années de dur travail, cela ne constitue pas un résultat satisfaisant pour les consommateurs. Nous demandons de ne pas prendre de décision prématurée et d'attendre l'adoption de la position du Parlement européen en 1^{ère} lecture. Nous comptons sur les législateurs et, en particulier, sur la Présidence hongroise, qui a un rôle crucial à jouer dans ces négociations, pour concrétiser ce projet de loi d'une manière qui bénéficie clairement aux intérêts des consommateurs européens.

Le BEUC a soumis des propositions pour que le travail des législateurs prenne la bonne direction.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

De manière générale

- Veiller à ce que la future directive ne réduise pas, mais au contraire, renforce nettement les droits des consommateurs;
- L'harmonisation complète peut être acceptée uniquement si elle s'applique à des questions techniques et/ou intersectorielles (définitions et droit de rétractation par exemple). Son application doit garantir un niveau réellement élevé de protection et le champ du domaine entièrement harmonisé doit être parfaitement clair, pour apporter une sécurité juridique ;

- Les domaines des garanties des consommateurs en cas de produits défectueux, des clauses contractuelles abusives et des exigences d'information, qui sont inséparablement liés au droit civil national, ne devraient PAS être totalement harmonisés. Dans le cas contraire, la proposition pourrait déboucher sur une situation où le droit général des contrats évoluerait librement, alors que la législation de protection des consommateurs serait quant à elle bloquée à cause du plafond imposé par l'harmonisation complète ;
- Adapter la législation de protection des consommateurs en vigueur à l'environnement numérique. Pour promouvoir le marché unique en ligne, il faut des règles harmonisées pour répondre aux besoins des consommateurs et aux spécificités des produits numériques (comme la musique ou les logiciels téléchargés).

Autres demandes concrètes pour améliorer la proposition :

Exigences en matière d'information

La liste des exigences en matière d'information devrait être ouverte. Les conséquences d'une liste entièrement harmonisée sur la législation des États membres n'ont jamais été évaluées. Nous demandons aux législateurs de maintenir le seul élément novateur de la proposition de la Commission, à savoir l'introduction d'une obligation horizontale d'informer le consommateur, mais d'en faire une règle d'harmonisation minimale.

Droit de rétractation

Il faut introduire des règles plus favorables aux consommateurs sur le point de départ du droit de rétractation, sur les conséquences de toute omission d'information de la part du professionnel et sur les obligations des parties en cas de rétractation.

Il faut supprimer certaines exemptions au droit de rétractation qui sont proposées dans la directive (par exemple, pour les enchères en ligne, la location de voitures et les services de loisirs achetés à distance).

Garanties légales

Les dispositions relatives aux droits des consommateurs concernant les produits défectueux ne doivent pas être totalement harmonisées, mais améliorées. Si elles sont adoptées telles quelles, les règles proposées réduiront le choix des consommateurs parmi l'ensemble des recours disponibles. La proposition visant à priver les consommateurs du droit à la garantie s'ils ne signalent pas un défaut n'est pas équilibrée et devrait être entièrement supprimée. En outre, en suggérant une période de garantie européenne de deux ans, la proposition n'encourage pas la commercialisation de produits durables.

Pour le cas où ils achèteraient des produits défectueux, les consommateurs ont vraiment besoin d'une prolongation du renversement de la charge de la preuve car le délai est actuellement trop court. Ils devraient également pouvoir choisir la voie de recours à laquelle ils peuvent prétendre, comme la réparation, le remplacement, la réduction des prix et la résiliation du contrat.

Clauses contractuelles abusives

Le régime entièrement harmonisé proposé pour les clauses contractuelles abusives créerait une insécurité juridique importante et compromettrait des jurisprudences nationales établies de longue date et efficaces. Les États membres ayant des listes de clauses contractuelles abusives plus longues devraient en supprimer certaines de leurs listes noires/grises.

À cet égard, nous saluons le fait que le Parlement européen et le Conseil travaillent dorénavant sur la base de listes non exhaustives des clauses qui devraient être interdites ou présumées abusives dans toute l'UE. Néanmoins, nous estimons que les listes de clauses abusives, mais également l'ensemble du chapitre sur les clauses contractuelles abusives, devraient rester sous un régime d'harmonisation minimale.

Les règles relatives aux clauses contractuelles abusives devraient s'appliquer largement à tous les contrats de consommation et être adaptées aux spécificités des produits numériques.

Une proposition moderne concernant les droits des consommateurs

Il faudrait introduire les nouveaux éléments suivants dans la proposition de directive pour garantir aux consommateurs des droits véritables et modernes :

- Mettre en place une règle établissant la responsabilité directe du producteur en cas de défaut de conformité. L'introduction d'une telle règle stimulerait la confiance des consommateurs à l'égard des achats transfrontaliers, par exemple, en permettant aux consommateurs d'obtenir réparation auprès du producteur pour des produits défectueux achetés à des détaillants d'autres pays de l'UE;
- Arrêter d'enfermer les consommateurs dans des contrats de service à long terme (par exemple des abonnements à des clubs de gym ou abonnements Internet) en octroyant aux consommateurs le droit de résilier un contrat dans un délai maximal d'un an ;
- Veiller à ce que les consommateurs aient accès à au moins un moyen de paiement n'occasionnant pas de frais supplémentaires.

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

En décembre 2009, la Commission européenne a procédé à une consultation sur certains aspects de la prochaine révision de la directive sur les voyages à forfait, qui date de 1990. L'objectif de la Commission est de mettre à jour les règles existantes, étant donné que le marché du voyage, comme le comportement des consommateurs, a beaucoup changé grâce aux réservations en ligne et à l'apparition des compagnies aériennes à bas prix, etc. Parallèlement, début 2010, la Commission a entrepris une consultation sur une éventuelle révision de la législation communautaire relative aux droits des passagers aériens. Le BEUC a répondu aux deux consultations en mettant en avant les problèmes courants des consommateurs auxquels la législation en vigueur n'apporte pas de réponse satisfaisante, et en soulignant qu'il faut adopter une approche plus large, horizontale et plus cohérente sur les droits des consommateurs

dans le domaine des transports. La Commission devrait publier une proposition de législation sur les voyages à forfait début 2011.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Établir une directive globale sur les voyages qui fixerait les droits légaux et les recours à la disposition de tous les passagers et vacanciers dans un seul texte législatif;
- Élargir le champ d'application actuel de la directive sur les voyages à forfait de façon à couvrir le plus grand nombre de contrats de services de voyage (transport, avec ou sans hébergement, services de loisirs liés au transport, forfait fixe ou dynamique);
- Clarifier le régime légal de responsabilité. Les consommateurs ont souvent des difficultés à savoir qui est responsable en cas de problème. Nous demandons la responsabilité conjointe du vendeur et de l'organisateur/tour opérateur. La Commission devrait en outre donner des indications sur un système européen permettant de calculer le montant des compensations dues au consommateur;
- Éviter de tromper les consommateurs, en demandant que le consommateur soit toujours informé de l'intégralité du prix et que les prix ne puissent pas être augmentés après la conclusion du contrat;
- Mettre en place une protection efficace contre l'insolvabilité des compagnies aériennes ou des autres opérateurs proposant des services de voyage prépayés;
- Dresser une liste des clauses contractuelles abusives et donc interdites dans les contrats de voyage;
- Obliger les entreprises à instaurer un système efficace de traitement des plaintes et les États membres à mettre en place un système de règlement extrajudiciaire des litiges, ce qui est conforme aux recommandations de la Commission sur cette question;
- À l'heure actuelle, les conflits relatifs aux droits des passagers aériens relèvent souvent d'une juridiction différente de celle du lieu de résidence du passager. Il est donc très difficile pour les passagers de faire valoir leurs droits devant les tribunaux. Le règlement Rome I devrait être modifié sur ce point.

III. Vers un instrument facultatif pour les contrats BtoC ?

L'introduction de ce que l'on appelle un "28^e régime" ou "instrument facultatif" dans le domaine du droit européen des contrats, et en particulier pour les contrats "Business to Consumer", a été annoncée comme étant prioritaire pour la Commission. Une proposition législative est attendue dès le deuxième semestre de 2011. Ainsi, un

ensemble de règles autonomes (c.-à-d. un instrument facultatif) constituerait le fondement du contrat (contrat B to C), annulant l'application des règles nationales en la matière. Un groupe d'experts de la Commission a été créé et une consultation de la Commission sur les possibilités de renforcer l'harmonisation du droit des contrats est en cours jusque fin janvier 2011.

Le BEUC est très sceptique quant à l'utilisation d'un instrument facultatif pour les contrats de consommation. Étant donné l'adoption probable prochainement de la proposition de directive sur les droits des consommateurs, il est inutile de s'écarter de la traditionnelle voie réglementaire pour les contrats de consommation. D'autant plus qu'un instrument facultatif exclurait l'application des règles obligatoires de protection des consommateurs, ne serait probablement pas laissé au choix du consommateur (mais plutôt choisi unilatéralement par l'entreprise) et pourrait très bien fournir des normes de protection plus faibles que celles dont bénéficient actuellement les consommateurs dans de nombreux pays. En outre, devoir traiter avec la législation nationale, la législation étrangère et, en plus de cela, avec un instrument facultatif, serait source de confusion pour les consommateurs et les entreprises. Par conséquent, nous appelons le Conseil à examiner très attentivement s'il convient réellement d'introduire un instrument facultatif et à étudier minutieusement l'ampleur des conséquences pratiques de l'utilisation d'un tel instrument pour les contrats BtoC.

Sécurité

Des produits de consommation sûrs, pour protéger les consommateurs et l'environnement contre les substances chimiques dangereuses

I. Des produits sûrs pour les consommateurs

On trouve souvent sur le marché de l'UE des produits de consommation dangereux, y compris des produits portant le marquage CE qui doivent être rappelés, ce qui représente des risques pour la santé et la sécurité qui auraient pu être évités. Ces dernières années, les premiers produits notifiés comme dangereux par les États membres ont été les jouets, les appareils électriques et les voitures et il est probable que ce sera encore le cas dans les années à venir. Le nombre élevé de notifications RAPEX montre que la législation générale et sectorielle en matière de sécurité des produits devrait être revue et améliorée pour couvrir tous les risques que pourraient comporter les produits. Plus de clarté s'impose sur l'interaction entre les différentes législations nationales en matière de sécurité des produits au sein de l'UE. En outre, la responsabilité des fabricants doit être renforcée et clarifiée. Enfin, il faut veiller à ce que le respect de la réglementation soit le même dans toute l'UE et à ce que les activités de surveillance et de contrôle du marché soient à la fois nombreuses et efficaces.

La Commission envisage une révision de la directive sur la sécurité générale des produits (GPSD), dont la phase de consultation préliminaire a eu lieu en 2010. Le Parlement européen prévoit d'adopter un rapport d'initiative début 2011. Le BEUC, en collaboration avec l'ANEC³, a contribué à la révision de la directive de la Commission en participant à la consultation publique. Nous allons continuer en participant au comité GPSD et suivrons de près le processus de codécision. En ce qui concerne les produits chimiques, nous continuerons à souligner nos préoccupations quant à l'utilisation de substances chimiques problématiques dans les produits de consommation, ainsi qu'à l'absence de dispositions spécifiques sur les produits chimiques dans la législation communautaire relative à la sécurité des produits.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Renforcer la GPSD tout en développant un cadre juridique horizontal pour la sécurité des services. En outre, il est crucial que la sécurité des produits dont on se sert dans le cadre d'une prestation de services - que les produits soient utilisés par les consommateurs ou les prestataires de services -, soit couverte par le cadre juridique de la sécurité des services. Pour l'instant, seuls les produits fournis dans le cadre d'un service et utilisés par les consommateurs

³ L'ANEC est le porte-parole des consommateurs européens dans la normalisation.

sont couverts par la GPSD⁴. Si un cadre juridique pour la sécurité des services n'est pas bientôt créé, le champ d'application de la révision de la GPSD devrait être étendu à tous les produits fournis dans le cadre d'un service;

- Assurer la sécurité des produits attirants pour les enfants par le biais de la GPSD, en intégrant une définition juridique de ces produits et en établissant des prescriptions de sécurité spécifiques dans la GPSD. En outre, il faut maintenir l'interdiction des produits imitant des aliments;
- Assurer un système de surveillance du marché plus efficace en mettant au point un cadre européen de surveillance du marché et en multipliant la mise à disposition d'informations sur les produits dangereux. Mettre en place un système de statistiques des accidents financé par l'UE et un système européen de traitement et de signalement des plaintes;
- Adapter les mesures d'urgence aux risques posés, c'est-à-dire rendre flexibles les mesures d'urgence de la Communauté afin qu'elles soient totalement adaptées aux risques qu'elles sont censées éviter, soit en rendant ces mesures permanentes, soit en garantissant leur validité jusqu'à ce qu'une solution satisfaisante soit trouvée;
- Conférer un statut juridiquement contraignant aux décisions de la Commission qui fixent des exigences en matière de sécurité dans le cadre du champ d'application de la GPSD, dont l'objectif est de soutenir le développement des mandats de normalisation.

II. Garantir le développement en toute sécurité des nanotechnologies et des nanomatériaux

Les nanotechnologies sont des technologies en pleine expansion. Utiliser des nanotechnologies revient à travailler à une échelle dix mille fois plus petite que l'épaisseur d'un cheveu humain. Il y a une grande variété d'applications existantes et attendues des nanotechnologies dans divers domaines : un rendement énergétique accru, un environnement plus propre, des traitements médicaux plus efficaces et une meilleure production manufacturière.

Nous reconnaissons que certaines de ces applications pourraient apporter des avantages, en particulier pour la santé, la sécurité des consommateurs et l'environnement. Cependant, nous craignons les effets défavorables potentiels des nanomatériaux sur la santé humaine et l'environnement, tant sur le court que le long terme. Dans ce contexte, nous sommes alarmés par l'utilisation croissante des nanomatériaux dans les produits de consommation qui sont vendus sur le marché européen sans qu'il y ait eu une évaluation préalable des risques. Nous sommes

⁴ L'équipement de fêtes foraines, responsable d'un nombre élevé d'accidents graves, est un bon exemple de produit pour lequel les aspects de sécurité ne sont couverts par aucune directive ou législation. D'autre part, la DSGP ne couvre, par exemple, ni les aspects de sécurité de l'installation, du fonctionnement et de l'entretien de ce type d'équipement ni les compétences du personnel.

particulièrement inquiets au sujet des produits utilisés quotidiennement par les consommateurs (par exemple, les cosmétiques et les produits alimentaires) et des produits nuisibles pour l'environnement. Il est essentiel que les consommateurs soient correctement protégés et puissent avoir confiance dans le fait que tout produit contenant des nanomatériaux (ou fabriqué grâce à des nanotechnologies) présent sur le marché ait été évalué de manière indépendante et ait été considéré comme sûr avant d'être autorisé à la vente. Dans ce contexte, nous avons de grandes attentes en ce qui concerne le futur plan d'action de l'UE sur les nanotechnologies et les nanomatériaux. En 2011, la Commission devra répondre à la résolution du Parlement européen adoptée en avril 2009 sur les aspects réglementaires des nanomatériaux. Cette résolution appelait à ce que différentes mesures ambitieuses soient prises pour garantir la sécurité de nanomatériaux et des nanotechnologies.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- S'accorder sur des définitions claires des nanomatériaux et des nanotechnologies, puisque l'absence de définition entraîne une insécurité juridique et entrave la création d'exigences réglementaires;
- Revoir et adapter si nécessaire, toutes les législations en la matière (comme le règlement REACH et la législation relative à la sécurité des produits) afin de traiter les risques potentiels des nanotechnologies pour la santé et l'environnement comme il se doit;
- Promouvoir l'élaboration de méthodologies adéquates d'évaluation de la sécurité et des risques des produits prenant en compte toutes les caractéristiques des nanomatériaux;
- Imposer une évaluation et une approbation de la sécurité pour tous les nanomatériaux utilisés dans les produits de consommation ou qui peuvent avoir des effets importants sur l'environnement. Le principe "pas de données, pas de marché" doit prévaloir;
- Dresser un inventaire des produits contenant des nanomatériaux sur le marché de l'UE;
- Exiger des fabricants qu'ils étiquètent les produits de consommation contenant des nanomatériaux, en particulier les vêtements, les produits ménagers et alimentaires, comme l'exigera le nouveau règlement concernant les produits cosmétiques qui entrera bientôt en vigueur;
- Réglementer les allégations trompeuses présentes sur les produits commercialisés comme contenant des nanomatériaux;
- Privilégier le financement et la recherche concernant les effets sur l'environnement, la santé humaine et la sécurité des nanomatériaux;
- Lancer un débat public sur les nanotechnologies et les nanomatériaux avec la Commission et les États membres à travers l'UE afin de garantir que les citoyens soient impliqués dans le développement sûr et durable de ces technologies et matériaux.

Services financiers

Un marché unique dynamique pour les services financiers destinés aux particuliers

La crise financière a clairement démontré que les droits des consommateurs dans le domaine financier ont été, dans le meilleur des cas, ignorés et, dans le pire, systématiquement bafoués. Les prestataires de services financiers se sont employés à engranger d'énormes profits plutôt qu'à fournir des services adaptés aux besoins des consommateurs individuels. Les consommateurs ne font plus confiance aux fournisseurs de services financiers, qu'il s'agisse de dépôt, de crédit ou de produits d'investissement, ce qui affaiblit les bases du marché unique et freine les achats transfrontaliers de services financiers. En outre, le secteur financier n'opère pas dans un marché européen concurrentiel.

I. Améliorer les systèmes de garantie des dépôts et d'indemnisation des investisseurs

La crise financière a montré que la protection des avoirs des consommateurs était insuffisante, créant ainsi un risque de panique bancaire. Quelques solutions à court terme ont été décidées tant au niveau national qu'eupéen (un niveau de protection supérieur, l'abandon de la possibilité de coassurance). Cependant, pour assurer une protection suffisante et retrouver la confiance des consommateurs dans le secteur financier, d'autres insuffisances doivent être éliminées.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

Le BEUC salue et soutient les deux propositions de directive publiées par la Commission européenne le 12 juillet 2010 sur les systèmes de garantie des dépôts et d'indemnisation des investisseurs.

En ce qui concerne la proposition sur les systèmes de garantie des dépôts, quelques améliorations devraient être apportées :

- Appliquer la limite de garantie par déposant et par dénomination commerciale plutôt que par licence bancaire ;
- Autoriser l'indemnisation si l'autorité compétente attend plus de 5 jours pour établir que les dépôts sont indisponibles en raison de la situation financière de la banque;
- Permettre qu'un déposant qui vit dans un pays autre que celui où se situe la banque, puisse demander des informations sur son système de garantie des dépôts et être remboursé par celui-ci, même si la banque n'a pas de succursale dans le pays du déposant.

II. Améliorer la protection des investisseurs

L'épargne, les placements et les assurances-vie couvrent les mêmes besoins financiers du consommateur, mais les informations précontractuelles et les règles de conduite diffèrent selon le type de service financier fourni. Il en découle une certaine confusion chez les consommateurs et un arbitrage réglementaire.

Les États membres adoptent des réglementations locales pour assurer une meilleure information et comparaison, mais ces différentes approches nationales affaiblissent le marché unique. Le consommateur a besoin d'une réglementation cohérente et intersectorielle de l'épargne et des investissements.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Adopter une réglementation cohérente et intersectorielle de l'épargne et des investissements. L'initiative PRIP est une avancée, mais elle ne devrait pas se limiter aux produits financiers d'investissement. Le besoin d'information et les pratiques de ventes en jeu ne devraient pas être différents selon le type d'investissement.

III. Services de paiement - SEPA

L'Espace Unique de Paiement en Euros (SEPA) a pour objectif de réaliser un marché unique des paiements électroniques en euros. Jusqu'à présent, le SEPA a été un projet bancaire développé par le Conseil européen des paiements (CEP), l'organe de décision et de coordination de l'industrie bancaire européenne en matière de paiements. Bien que le résultat final devait être de concevoir les moyens de paiements répondant aux besoins des utilisateurs (notamment les consommateurs), le CEP n'a pas tenu compte des demandes de ces derniers, en particulier en ce qui concerne le prélèvement SEPA. En outre, les demandes et besoins des consommateurs sont soutenus par toutes les institutions de l'UE (les conclusions du Conseil ECOFIN du 2 décembre 2009, la résolution du Parlement européen du 10 mars 2010 sur la mise en œuvre du SEPA et la lettre commune de la Commission européenne /BCE du 10 mars 2010 au CEP). En conséquence, la prochaine proposition législative de la Commission européenne sur les dates-butoir pour l'achèvement de la migration du virement et de le prélèvement SEPA devrait inclure une liste des exigences essentielles que doivent remplir les virements et les prélèvements paneuropéens. La proposition devrait également aborder la question d'un modèle économique à long terme pour les prélèvements qui tienne compte des intérêts des consommateurs.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Envisager les services de paiement comme des produits essentiels, à la disposition de tous les consommateurs de l'UE;
- Veiller à ce que l'Espace Unique de Paiement en Euros offre des avantages concrets aux consommateurs : tous les produits SEPA (virement, prélèvement, carte de débit et carte de crédit, paiement électronique et outils de paiement mobile) doivent être efficaces, abordables (prix alignés sur les coûts) et offrir un niveau élevé de sécurité;

- Garantir que la proposition de règlement (date butoir pour la migration SEPA) comprenne les exigences essentielles sur le prélèvement et le virement, de façon à répondre aux besoins des consommateurs, notamment en matière de sécurité (par exemple, le blocage de certains créanciers, etc.). La proposition devrait également prévoir des dispositions abolissant les commissions interbancaires multilatérales par transaction;
- Assurer une meilleure gouvernance du SEPA, afin de tenir compte des besoins des utilisateurs finaux. Le SEPA devrait être un projet de marché et pas seulement un projet bancaire.

IV. Crédit – prêt responsable

Le prêt irresponsable est l'une des principales causes de la crise financière. Il faut dès lors être plus vigilant sur la question. Les prêteurs devraient être tenus d'évaluer la capacité financière des consommateurs en demande de crédit et de vérifier leur solvabilité. Tous les prestataires de services financiers, les produits de crédit et les canaux de distribution de ces produits doivent se comporter de façon responsable et être réglementés pour offrir un niveau de qualité élevé.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- La prochaine législation sur les prêts hypothécaires responsables doit favoriser la protection des consommateurs et le comportement responsable des établissements de crédit : si la décision de la banque se fonde sur une mauvaise évaluation de la situation financière du consommateur, les coûts d'un prêt irresponsable devraient être pris en charge seulement par les prêteurs et non par les consommateurs (voir la loi belge sur le prêt responsable);
- Réglementer les prêts au logement, notamment en prévoyant des mesures contraignantes sur les taux annuels effectifs globaux (TAEG), la publicité et les pratiques commerciales, les informations précontractuelles, les principales dispositions contractuelles, les conditions de crédit responsable;
- Réglementer les activités de crédit qui menacent gravement la solvabilité des consommateurs (crédit en devises étrangères, crédit garanti par des fonds communs de placement, crédit Lombard, crédit renouvelable, etc.), ainsi que les taux d'usure et les coûts excessifs;
- Garantir que les prêteurs et les intermédiaires aient les connaissances et les capacités professionnelles nécessaires, ils doivent également posséder une assurance en responsabilité civile professionnelle;
- Étendre le champ d'application de la législation sur le prêt responsable au crédit à la consommation au lieu de le limiter aux prêts au logement.

V. Pratiques commerciales déloyales

Tous les consommateurs européens devraient se voir offrir des services financiers sans être victimes de pratiques discriminatoires ou de pratiques commerciales déloyales.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Adopter des mesures contraignantes interdisant les discriminations fondées sur le lieu de résidence ou la nationalité;
- Adopter des mesures contraignantes interdisant les pratiques commerciales déloyales qui ne sont pas couvertes par la directive sur les pratiques commerciales déloyales (UCP) dans tous les domaines de services financiers (crédit, comptes bancaires, paiements), et plus spécifiquement les produits liés et groupés et les pratiques de vente conditionnelles et agressives;
- Adopter des mesures contraignantes interdisant certaines formes d'incitants et les systèmes de rémunération susceptibles de déboucher sur des conseils de vente mal avisés.

VI. Conseils financiers

Les produits financiers sont de plus en plus complexes. La crise financière a levé le voile sur les problèmes auxquels sont confrontés les consommateurs. Même les consommateurs avertis n'ont pas compris les produits financiers qui leur étaient offerts (par exemple, les clients de Madoff). En outre, partout dans l'UE, on manque de conseils *indépendants* de sources honorables et auxquels les consommateurs peuvent se fier, soit des sources qui n'appartiennent pas aux institutions financières et aux intermédiaires. En général, les conseils sont prodigués uniquement par les fournisseurs de services financiers et sont souvent inadaptés aux besoins et attentes des consommateurs, mais plutôt en rapport avec les intérêts commerciaux de la banque ou des intermédiaires. Cette situation est préjudiciable pour les consommateurs.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Il faut des conseils indépendants pour éviter aux consommateurs de prendre des décisions imprudentes, en particulier dans le cas de décisions financières majeures :
 - Prévoir le financement de conseillers indépendants, en partie par les pouvoirs publics, notamment par le biais d'incitants fiscaux, et en partie par les consommateurs. En tout état de cause, il faut offrir des conseils indépendants à des prix abordables;
 - Permettre aux organisations de consommateurs ou à d'autres organes indépendants de fournir des conseils
- Augmenter la responsabilité des conseillers (fournisseurs de service, intermédiaires et conseillers indépendants)
 - Créer un profil MiFID (Directive concernant les marchés d'instruments financiers) pour chaque investisseur. Si le produit ne correspond pas au profil, les consommateurs devraient en être avertis
 - Garantir que les informations données aux consommateurs sont fiables ;
 - Fournir au client une documentation utile sur le conseil donné ;

- Faciliter les demandes d'indemnisation des consommateurs (la charge de la preuve doit incomber au conseiller).
- Adopter des règles contraignantes applicables à tous les conseillers financiers de l'Union européenne.

VII. Harmonisation de la législation relative aux intermédiaires financiers

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

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Veiller à réduire autant que possible les conflits d'intérêts et, le cas échéant, les divulguer au consommateur. Les intermédiaires devraient informer leurs clients des gratifications reçues;
- Assurer l'harmonisation des règles applicables aux intermédiaires, indépendamment des produits qu'ils vendent;
- Établir des règles portant sur leur enregistrement, leurs qualifications, la transparence, leur responsabilité et leur souscription à une assurance.

VIII. Clarté et comparabilité des frais bancaires

La clarté et la comparabilité des frais bancaires sont indispensables pour la mobilité des consommateurs, ainsi qu'une concurrence accrue entre les institutions financières. L'étude de la Commission européenne sur les frais bancaires⁵ publiée en 2009 a clairement montré que dans de nombreux États membres, les frais bancaires manquent de transparence. Cette situation empêche les consommateurs de comparer les offres du marché et de changer de banque, devraient-ils être insatisfaits de leur banque actuelle. En outre, l'étude a révélé une forte corrélation entre le "manque de transparence" et le niveau des frais, les marchés les plus opaques étant, bien entendu, les plus coûteux. La Commission européenne a récemment demandé à la European Banking Industry Committee (EBIC) d'inviter le secteur bancaire européen à prendre des mesures pour identifier et mettre en œuvre des solutions permettant d'assurer la bonne compréhension et la comparabilité des frais bancaires dans toute l'UE.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Adopter des mesures contraignantes au niveau européen (l'autorégulation dans le domaine des services financiers a montré ses limites)
 - Harmoniser la terminologie ;

⁵ "Collecte de données sur les prix des comptes courants proposés aux consommateurs", Commission européenne, Direction générale de la santé et la protection des consommateurs, 2009 : http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/study_bank_fees_en.pdf

- Harmoniser la structure de tarifs et la présentation des brochures;
 - Fournir aux consommateurs un relevé mensuel et annuel des frais et charges qu'ils paient à la banque ;
 - Créer un système d'opt-in qui exige que les consommateurs marquent leur accord avec les limites de découvert. Les modèles de facturation des découverts devraient être examinés de près, compte tenu du fait que le découvert reste un crédit octroyé aux consommateurs ;
 - Interdire les doubles prélèvements.
- Mettre en place une base de données des frais bancaires publique et indépendante, accessible partout en Europe à tous les consommateurs de l'UE afin de leur permettre de comparer facilement les prix.

IX. Garantir à tous les consommateurs un accès à un service bancaire minimum

L'exclusion financière est un problème pour de nombreux consommateurs européens qui n'ont accès à aucun service financier de base (compte courant, compte d'épargne, assurance) et ce, principalement dans les nouveaux États membres. Cette situation conduit souvent à l'exclusion sociale. Cette problématique a également une dimension européenne transfrontalière, car un citoyen qui désire s'établir à l'étranger doit souvent surmonter un véritable "imbroglio bancaire": pour pouvoir ouvrir un compte bancaire dans un État membre, il doit y résider. Dans le même temps, s'il veut louer ou disposer d'un logement, il lui faut fournir une garantie bancaire.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Reconnaître le droit des citoyens à bénéficier d'un accès aux services bancaires de base au niveau européen (approche du service universel)

X. Renforcement de la surveillance financière

Dans de nombreux États membres, les autorités nationales de surveillance ont été incapables d'identifier correctement les risques et d'imposer les mesures de sécurité nécessaires. Quand les autorités nationales de surveillance ne font pas leur travail correctement, elles exposent les consommateurs.

Au niveau européen, le nouveau Comité européen du risque systémique (CERS) et les trois comités de surveillance financière transformés en nouvelles autorités européennes de surveillance (l'ABE, l'AEAPP et l'AEMF) devraient commencer à fonctionner en 2011. Cette nouvelle architecture est axée sur la surveillance prudentielle et ne tient pas compte du mode de fonctionnement de la surveillance, alors que les liens entre le contrôle prudentiel et la protection des consommateurs dans le domaine des services financiers sont évidents.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Donner aux autorités nationales de surveillance plus de pouvoir et d'indépendance partout dans l'Union. Il faut lancer une réflexion sur la nécessité de séparer la surveillance prudentielle d'une part et le contrôle des méthodes de commercialisation et la conformité professionnelle d'autre part. Une définition claire des responsabilités correspondant à chaque autorité de surveillance s'impose également afin d'éviter tout conflit d'intérêts ;
- Pour renforcer la protection des consommateurs, veiller à ce que des organismes nationaux de contrôle remplissent les fonctions suivantes : participer au contrôle de la publicité, de l'information financière, des pratiques déloyales (produits groupés et liés, pratiques de ventes conditionnelles et agressives), de la distribution des produits financiers (par exemple dans le domaine du crédit à la consommation) et prendre en charge un système d'alerte précoce (informer les consommateurs sur les risques/catégorie de risque des différents produits financiers sur la base d'enquêtes régulières);
- Assurer une représentation efficace des consommateurs dans les conseils des autorités de surveillance financière. À cette fin, les représentants des consommateurs devraient être dotés de moyens nécessaires, notamment de ressources financières suffisantes;
- Renforcer la coopération entre les autorités de surveillance et les instances de régulation nationales en créant un réseau contraignant entre elles (voir par exemple, le règlement sur la coopération administrative en matière de protection des consommateurs)
- Adopter des règles communautaires contraignantes, de façon à ce que tous les États membres soient tenus de s'y conformer. L'autorégulation a montré ses limites, en particulier dans le domaine des services financiers. Les insuffisances réglementaires doivent être comblées.

Energie et développement durable

Un marché de l'énergie concurrentiel et des produits durables

I. Promouvoir l'accès, le choix et des prix raisonnables pour l'ensemble des consommateurs

a) Vers un marché européen de l'énergie "intelligent", compétitif et centré sur les consommateurs

La période est décisive pour le marché européen de l'énergie.

D'une part, le marché a été libéralisé depuis deux ans et pourtant, les consommateurs ne profitent toujours pas d'une véritable concurrence. Dans une enquête réalisée par le BEUC sur le fonctionnement des marchés européens du gaz et de l'électricité publiée en 2008⁶, les membres du BEUC ont identifié comme principaux problèmes, l'absence de choix réel, les difficultés à changer de fournisseur et le manque de clarté des factures. Une étude sur le marché de détail effectuée par la DG SANCO (à paraître en novembre 2010) arrive aux mêmes conclusions, à savoir qu'il faut intensifier les actions pour aider les consommateurs à mieux participer au marché de l'électricité.

Un véritable choix des consommateurs est la condition essentielle d'un marché concurrentiel. Le "troisième paquet énergie" vise à accroître la compétitivité des marchés européens de l'énergie et crée de nouvelles mesures pour renforcer la protection des consommateurs : accès aux données de consommation, procédures de plaintes des clients, droit à changer de fournisseur, etc.

Le BEUC a participé au travail réalisé par le Forum des citoyens pour l'énergie sur la transparence des factures d'énergie et espère que les recommandations qu'il a formulées en septembre 2009 seront mises en œuvre prochainement par l'industrie. Les consommateurs et les fournisseurs d'énergie communiquent périodiquement via les factures. Il faut impérativement des factures compréhensibles, claires et complètes pour que les consommateurs puissent vérifier ce qu'ils consomment et ce qu'ils paient et pour qu'ils puissent comparer les offres.

D'autre part, le changement climatique et ses effets incitent de nombreux consommateurs à revoir leurs habitudes. La réalisation des objectifs 20/20/20 aura une incidence considérable sur le secteur de l'énergie grâce à la mise en œuvre de technologies "intelligentes" telles que les compteurs numériques et l'intégration des TIC dans les réseaux d'énergie, créant des "réseaux de distribution intelligents". Les consommateurs sont disposés à contribuer à ces changements, mais ne seront en mesure de le faire que si l'on tient compte de leur avis lors de la phase de planification des réseaux de distribution intelligents et des compteurs intelligents et que si on leur donne suffisamment d'informations sur leur contribution, y compris des informations sur les offres "vertes".

⁶ Les résultats complets de l'étude sont disponibles sur le site : www.beuc.eu

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Assurer rapidement la mise en œuvre du “troisième paquet énergie”. Garantir la transposition complète en droit national des dispositions relatives au changement de fournisseur, à l'information et à la propriété des données et veiller à ce que les instances nationales de régulation contrôlent leur efficacité ;
- Examiner les moyens de séparer la propriété de la production de la propriété des réseaux d'énergie (que l'on nomme “la dissociation complète des structures de propriété”) pour accroître la concurrence et faciliter l'entrée de nouveaux fournisseurs sur les marchés européens;
- Veiller à ce que le développement et le déploiement des réseaux intelligents et des infrastructures connexes se fassent à l'avantage des consommateurs;
- Reconnaître la nécessité de programmes nationaux visant à aider les consommateurs à modifier leurs habitudes de consommation d'énergie (en particulier dans le cadre du lancement des compteurs intelligents);
- Veiller à ce que les consommateurs qui se basent sur des considérations environnementales pour choisir leur fournisseur en énergie ne soient pas induits en erreur;
- Garantir que les consommateurs aient un accès facile aux informations sur leur consommation réelle, notamment par le biais des compteurs intelligents.

b) Consolider et appliquer les droits des consommateurs

Outre l'absence de choix véritable et les difficultés à changer de fournisseur, l'enquête du BEUC sur l'énergie a également identifié des problèmes liés à des méthodes de paiement non conformes aux coûts, ainsi que les difficultés des consommateurs à faire valoir leurs droits. Ces résultats correspondent aux conclusions du rapport du GREEG (Groupe des régulateurs européens de l'électricité et du gaz) publié en octobre 2008 sur la transposition des droits des consommateurs.

Étant donné que l'énergie est un besoin essentiel pour chaque consommateur du marché unique, il convient d'être attentif aux groupes vulnérables de notre société. La recommandation de la Présidence belge d'étudier une définition cadre du terme “clientèle vulnérable” et d'évaluer dans quelle mesure l'UE est frappée par le phénomène de “pauvreté énergétique” devrait être dûment suivie au cours de la prochaine Présidence.

Dans le même temps, les droits des consommateurs doivent être pris en compte dans le processus de transformation du secteur de l'énergie. Le droit au respect de la vie privée est un droit fondamental dans nos sociétés. Si l'on traite avec l'attention voulue les préoccupations liées à la confidentialité, les consommateurs adhéreront volontiers aux nouvelles technologies, dont le déploiement sera ainsi facilité.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Veiller à ce que le document de travail attendu de la Commission portant sur “Une politique de l'énergie pour les consommateurs” donne un aperçu des politiques européennes de l'énergie en vigueur, capables de contribuer directement ou indirectement à rendre la politique en matière d'énergie plus favorable aux consommateurs (en ce compris les bonnes et mauvaises pratiques⁷) et inspire un nouveau règlement si nécessaire ;
- Veiller à ce que les recommandations relatives aux compteurs intelligents tiennent compte des préoccupations des consommateurs, notamment en ce qui concerne la protection des données et de la vie privée par défaut, l'interopérabilité, les coûts, la convivialité de présentation, la sécurité et la protection des consommateurs vulnérables en cas de déconnexion à distance et qu'elles soient avantageuses pour les consommateurs;
- Garantir l'accès à l'énergie aux consommateurs les plus vulnérables, notamment en leur proposant des tarifs sociaux et en protégeant leurs droits lors de la mise en œuvre de nouvelles fonctions comme la déconnexion à distance ou les tarifs “intelligents”;
- Charger la Commission européenne de proposer des critères pour élaborer une définition de la “pauvreté énergétique” dans le cadre du “3ème paquet énergie” et d'élaborer des lignes directrices en cas de besoin;
- Garantir qu'un contrôle permanent du fonctionnement des marchés de l'énergie, des changements de fournisseur et des méthodes de facturation, de même que des procédures de traitement des plaintes inspire, s'il y a lieu, la prise de mesures visant à rendre le secteur de l'énergie plus favorable aux consommateurs.

II. Encourager des choix durables par des mesures performantes et des instruments utiles

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

De plus en plus de consommateurs sont disposés à acheter des produits plus durables, en particulier des produits économes en énergie, afin de réduire leur empreinte écologique. En outre, il faut de toute urgence réduire la consommation énergétique et des ressources naturelles dans l'Union européenne et tendre au développement durable. Dans ce contexte, il est essentiel d'imposer des normes de produits sévères et ambitieuses et d'accroître le nombre de produits durables présents sur le marché. Cependant, la portée de la directive actuelle sur l'éco-conception, qui définit les principes, les conditions et les critères relatifs aux exigences écologiques dans la conception des produits, est limitée aux produits énergivores et à leurs effets sur la consommation d'énergie pendant la phase d'utilisation.

7 Résumé de la Présidence – Conseil informel des ministres de l'Énergie, Bruxelles, 6-7 septembre 2010.

Durant l'été 2008, la Commission a présenté un plan d'action attendu depuis longtemps pour une consommation et une production durables et pour une politique industrielle durable (CPD/PID).

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Garantir que les initiatives et mesures annoncées dans le contexte du plan d'action CPD/PID soient correctement mises en œuvre. Tous les acteurs économiques, y compris l'industrie, les consommateurs et les gouvernements devraient y participer pour aboutir à l'établissement d'objectifs réglementaires ambitieux, particulièrement en ce qui concerne des normes de produits durables ;
- Créer des exigences spécifiques en matière d'éco-conception pour les diverses catégories de produits, ce qui permettrait d'éliminer régulièrement les produits non durables des rayons, par exemple les produits les plus énergivores ou les produits les plus nocifs pour l'environnement ;
- Mettre en valeur le rôle déterminant des détaillants dans le développement durable et notamment dans le choix à disposition des consommateurs, en retirant des rayons les produits non durables ou moins durables au profit d'une gamme plus large de produits et de services durables à tous les prix. Cela devrait se faire dans le cadre du Forum de la distribution organisé par la Commission en mars 2009. Des objectifs ambitieux devront être déterminés par les participants et un suivi des progrès réalisés devra être assuré régulièrement, éventuellement par les organisations de consommateurs. Si aucun progrès n'est accompli, la Commission devra prendre des mesures plus strictes pour garantir que les revendeurs jouent véritablement leur rôle.

b) Prendre des mesures en faveur de la mise à disposition d'informations claires et objectives sur la durabilité des produits

Même si les consommateurs souhaitent se tourner vers des produits plus écologiques, le manque d'informations claires, fiables et comparables et la multitude de labels "verts" et d'auto-allégations utilisées par l'industrie sans que celles-ci aient été vérifiées par des tiers empêchent souvent les consommateurs d'agir.

Le système européen d'étiquetage énergétique "A-G" a été un des rares systèmes ayant réellement permis de repositionner le marché vers des appareils électroménagers à faible consommation d'énergie, notamment en raison de sa simplicité, sa transparence et sa facilité d'utilisation pour les consommateurs. Une étude commandée par le BEUC et ses partenaires ayant sondé 7000 personnes en Europe et ayant été publiée en mai 2008, montre que 97 à 99 % d'entre elles ont identifié le "A" comme l'appareil électroménager le plus économe en énergie. Cela a été confirmé par d'autres recherches.⁹ Malgré ces constatations, la nouvelle directive

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

9 Voir : <http://www.mtprog.com/cms/library-publications/>.

cadre sur l'étiquetage énergétique 2010/30/UE prévoit d'introduire trois classes supplémentaires en plus des classes "A" ("A+++"). En outre, le code couleur qui avait été précédemment attribué aux lettres, changera progressivement selon les appareils. Le compromis dégagé n'apportera pas de solution à long terme, puisque pour certains groupes de produits tels que les réfrigérateurs, la dernière classe sera bientôt moins fournie. Par conséquent, nous continuerons à prôner un étiquetage A-G plus dynamique avec des classes plus exigeantes au fil du temps (obligeant ainsi les produits à devenir de plus en plus performants sur le plan de leur consommation énergétique pour atteindre la classe "A").

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Donner la possibilité aux consommateurs d'agir de manière plus durable lorsqu'ils achètent, utilisent et se débarrassent de leurs produits, en mettant à leur disposition des outils simples comme l'étiquetage énergétique A-G et l'écolabel ;
- Reconnaître l'écolabel européen comme label d'excellence environnementale suivant une approche du cycle de vie complet et lancer une campagne de sensibilisation à l'échelle européenne pour mieux le faire connaître aux consommateurs ;
- Dynamiser le système d'étiquetage énergétique pour qu'il s'adapte plus facilement à l'évolution du marché (par exemple, en actualisant les critères des différentes catégories d'étiquetage), tout en conservant la conception actuelle de l'étiquetage par classes de A à G ;
- Assurer une meilleure cohérence entre l'éco-conception et les divers systèmes d'écolabel européens (en particulier, les systèmes actuels d'écolabel européen et d'étiquetage énergétique) ;
- Encourager les produits durables et une consommation plus durable à travers des campagnes d'information mieux ciblées (c'est-à-dire tenant compte de la recherche comportementale).

Action de groupe

Pour faire des droits des consommateurs une réalité

La législation en vigueur doit être respectée et renforcée pour améliorer la situation des consommateurs, mais ce n'est pas suffisant. Les consommateurs doivent être en mesure de faire valoir les droits qui leur ont été conférés.

Il n'est pas inhabituel que des groupes de consommateurs, généralement de différents États membres, soient victimes de biens ou de services défectueux ou dangereux. Ils sont également confrontés à des pratiques commerciales anticoncurrentielles. Les recours individuels de chaque victime ne représentent pas une voie de recours adaptée car les frais de justice peuvent être beaucoup plus élevés que les dommages et intérêts auxquels peuvent prétendre les consommateurs lésés. Toutefois, puisque le comportement illicite d'un commerçant peut facilement nuire à un nombre très important de consommateurs, il faut impérativement un instrument d'action de groupe pour garantir que les consommateurs aient accès à la justice et puissent réclamer une indemnisation suffisante pour les dommages subis.

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

L'action de groupe n'octroie aucun nouveau droit aux consommateurs. Elle leur fournit seulement de nouveaux instruments pour faire valoir leurs droits existants. En outre, elle n'impose aucune charge supplémentaire aux entreprises. L'expérience des États membres dans lesquels il existe déjà des mécanismes de recours collectifs prouve clairement que les traditions juridiques européennes prévoient les garde-fous nécessaires pour éviter tout abus du système. Les actions de groupe profiteront au contraire aux entreprises qui respectent la loi et notamment la législation de protection des consommateurs.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Définir les principes communs des recours collectifs en guise de suivi à la consultation de la Commission ;
- Définir et mettre en place le plus rapidement possible, conjointement aux institutions européennes, une action de groupe européenne pour les violations des intérêts des consommateurs afin :
 - De donner accès à la justice aux consommateurs lorsqu'un recours individuel n'est pas la solution qui convient ;
 - D'assurer un accès réel à la justice à tous les consommateurs européens, indépendamment de leur nationalité ou de leur pays de résidence;
 - D'améliorer le respect des droits des consommateurs ;

- De réduire les frais des actions en justice tant des consommateurs que des défendeurs ;
 - De réduire l'encombrement des tribunaux ;
 - De réduire les inégalités entre les consommateurs qui résident dans les divers États membres car tous les pays ne disposent pas d'un tel mécanisme ;
 - D'améliorer le fonctionnement du marché unique pour que les consommateurs soient plus confiants lorsqu'ils effectuent des achats à l'étranger.
- Soutenir l'adoption d'une directive européenne concernant les 'Private Damages Actions' pour infraction aux règles sur les ententes qui sont ouverts aux victimes de telles pratiques. Cette directive permettrait aux victimes de pratiques anticoncurrentielles d'exercer leur droit à l'indemnisation et permettrait aux organisations de consommateurs d'entamer des procédures au nom des victimes.

Alimentation

Une alimentation saine pour des consommateurs informés

I. Aider les consommateurs à faire des choix informés

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

Même si de plus en plus de consommateurs prennent conscience du lien existant entre leur alimentation et leur santé, ils sont souvent désemparés lorsqu'ils consultent les étiquettes des produits alimentaires. Soit les informations nutritionnelles sont incomplètes ou difficiles à comprendre car les consommateurs sont confrontés à différentes étiquettes simplifiées à l'avant du paquet, ce qui ne facilite pas les comparaisons entre les produits. Soit les consommateurs sont induits en erreur sur la valeur nutritive et les bénéfices des produits en raison d'allégations abusives ou erronées.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Améliorer la disponibilité et faciliter l'accès aux produits sains pour tous les consommateurs, en étant particulièrement attentif aux groupes défavorisés ;
- Rendre obligatoire un étiquetage nutritionnel complet à l'arrière du paquet sur les huit principaux nutriments (protéines, énergie, lipides, lipides saturés, glucides, sucres, sel et fibres) ainsi que sur les acides gras trans ;
- Garantir la possibilité d'avoir à l'avant du paquet un étiquetage simplifié, facile à comprendre et à comparer, faisant apparaître la quantité de nutriments clés du point de vue de la santé publique (lipides, lipides saturés, sucres et sel). Veiller à ce qu'un code à couleurs multiples (vert, orange et rouge) puisse être utilisé pour identifier rapidement la quantité de ces nutriments dans un produit alimentaire ;
- Améliorer la lisibilité des étiquettes, notamment en ce qui concerne la taille des caractères, en garantissant que l'on introduise une taille minimale de 1,2 mm et un contraste clair entre les informations et le fond du paquet ;
- Imposer l'étiquetage du pays d'origine, non seulement pour les produits alimentaires à ingrédient "unique", mais aussi pour les produits alimentaires contenant des ingrédients "significatifs" et "caractéristiques" ;
- Instaurer des profils nutritionnels stricts, qui soient mis au point de manière indépendante et transparente par la Commission, pour répondre à l'objectif du règlement sur les allégations nutritionnelles. Les profils nutritionnels sont indispensables car ils détermineront quels sont les produits pouvant porter une

allégation nutritionnelle ou de santé et devraient permettre aux consommateurs de faire confiance aux allégations présentes sur les produits qu'ils achètent.

- Veiller à ce que les allégations trompeuses ou excessives soient retirées du marché le plus rapidement possible de façon à ce que les consommateurs puissent faire confiance aux allégations faites sur les produits.

II. Faire de la protection des enfants une priorité

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

A côté des publicités "classiques" dans les magazines ou à la télévision, on voit dorénavant des publicités sur Internet, le sponsoring des articles de sport dans les écoles, le placement de produits au cinéma ou les concours par SMS. Cette pression exercée sur les enfants – et leurs parents –, en vue de leur faire consommer des aliments malsains est inacceptable et va à l'encontre des déclarations des décideurs politiques européens en faveur de la lutte contre l'obésité.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Interdire la publicité télévisée pour des aliments ou des boissons riches en lipides, sucres ou sel entre 6h et 21 h (sur la base des profils nutritionnels à définir par l'Agence européenne de sécurité des aliments– EFSA);
- Étendre les restrictions relatives à la publicité pour les produits alimentaires ciblant les enfants à toutes les formes de techniques de marketing (telles que le marketing par SMS, le marketing viral);
- Encourager l'adoption par l'industrie du "code sur la commercialisation des produits alimentaires et des boissons non alcoolisées visant les enfants"¹⁰ proposé par Consumers International, en attendant la mise en place d'une norme européenne contraignante.

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

Grâce au travail de l'EFSA et notamment à l'application des principes HACCP¹¹, l'Union européenne possède une base scientifique fiable et reconnue au niveau international pour garantir aux consommateurs la sécurité des aliments qu'ils achètent.

Sous la pression des Etats-Unis, la Commission a proposé d'autoriser l'utilisation de certaines substances chimiques pour le traitement antimicrobien de la volaille. Si elle était adoptée, cette proposition entrainerait un assouplissement inacceptable des

10 Recommandations en faveur d'un code lié à la commercialisation des produits alimentaires et des boissons non alcoolisées ciblant les enfants, Consumers International, mars 2008.

11 Le système HACCP consiste en l'analyse des risques et la maîtrise des points critiques dans l'hygiène alimentaire.

mesures d'hygiène en vigueur pour la production, le transport et l'abattage, en particulier dans le cas des produits importés. Les Etats-Unis ont décidé de remettre en cause la décision des États membres de rejeter la proposition et de débattre de cette question dans le cadre de l'OMC.

Les nouvelles technologies utilisées dans la production alimentaire et les processus de fabrication pourraient avoir une incidence sur la sécurité alimentaire. Même si les consommateurs peuvent tirer avantage de ces innovations, il ne faudrait pas que la compétitivité et l'innovation prévalent sur la santé publique et la sécurité.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Obliger toutes les entreprises alimentaires, y compris les petites, à appliquer les principes HACCP;
- Défendre le principe du respect des règles d'hygiène "de l'étable à la table" et refuser catégoriquement leur remplacement par un "traitement chimique" (comme le rinçage de la volaille à l'eau chlorée) à la fin de la chaîne de production);
- Inclure dans la liste des aliments "nouveaux" tous ceux qui sont issus d'une technologie de production nouvelle, tels que les aliments dérivés de plantes ou produits par des modes de culture non traditionnels ou modifiés par de nouveaux processus de fabrication, comme les nanotechnologies et les nanosciences ;
- S'assurer que tous les nouveaux aliments passent par une évaluation complète de leur sécurité avant d'être autorisés sur le marché européen.

Santé

Mettre la santé des consommateurs au premier plan

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

Il est important d'assurer un meilleur équilibre entre la santé publique et les intérêts commerciaux dans l'élaboration des politiques européennes concernant les médicaments, les appareils médicaux et la santé en ligne.

I. Une meilleure information sur la santé

Les patients ont besoin de meilleures informations sur les maladies, les possibilités de traitement et les médicaments. Ces informations doivent être fiables, non publicitaires et comparatives. Pour que les consommateurs puissent faire des choix en toute connaissance de cause, il est impératif de maintenir une distinction claire entre information et publicité.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

Mettre au point une stratégie en matière d'informations sur la santé qui :

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

II. Sécurité des consommateurs par rapport aux effets secondaires des médicaments

Les médicaments sauvent des vies, mais peuvent également avoir des effets indésirables parfois mortels. Pour assurer la sécurité des patients, il est donc primordial de disposer d'un système de pharmacovigilance efficace, transparent et proactif pour surveiller et gérer les risques des médicaments.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Permettre aux consommateurs de pouvoir signaler les effets secondaires directement aux autorités compétentes ;
- Mettre en place des procédures de pharmacovigilance assorties de règles plus strictes en cas de non conformité;

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

III. Protéger les consommateurs des médicaments contrefaits

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

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Mettre en place des technologies de traçage sûres sans en répercuter le coût sur les consommateurs;
- Mettre en œuvre des mesures spécifiques de lutte contre les ventes illégales de médicaments sur Internet ;
- Sensibiliser les consommateurs aux risques que posent les médicaments contrefaits ;
- Renforcer la coopération internationale pour lutter contre le crime organisé ;
- Imposer des sanctions plus sévères aux contrefacteurs.

IV. Plus de certitude sur le droit des patients

Il est indispensable que les consommateurs européens, qui sont de plus en plus mobiles, connaissent leurs droits dans le domaine de la santé, tant dans leur pays de résidence qu'à l'étranger.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Garantir que les consommateurs aient accès à des soins de santé de qualité, qu'ils connaissent leurs droits et qu'ils aient les moyens de les faire respecter dans tous les États membres;
- Instaurer un cadre juridique clair pour les droits des patients dans les soins de santé transfrontaliers, notamment en ce qui concerne le remboursement, la mise à disposition d'informations, les recours en cas de problème et la continuité des soins ;
- Garantir que la législation en vigueur concernant la sécurité sociale pour les soins de santé transfrontaliers soit mise en œuvre efficacement.

V. Une santé en ligne au profit des consommateurs

Il n'y a pas de définition communément admise de la santé en ligne, mais elle inclut en principe une large série d'outils basés sur les technologies de l'information et de la communication (TIC) utilisées dans la prévention, le diagnostic, le traitement, le suivi et la gestion de la santé. La santé en ligne inclut par ailleurs les réseaux d'informations sur la santé, les dossiers médicaux informatisés ou les services de télémédecine. Des progrès considérables ont été réalisés dans ce domaine. Tous les consommateurs européens devraient profiter des avancées que les TIC peuvent apporter au secteur des soins de santé.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Veiller à ce que les nouvelles applications de santé en ligne apportent des avantages concrets aux consommateurs ;
- Prendre en considération le point de vue des patients dans les décisions relatives à la santé en ligne.

Environnement numérique & Télécoms

Donner aux consommateurs les moyens de jouer un rôle pivot dans un marché numérique sûr, équitable et concurrentiel

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

L'Agenda numérique européen est la première initiative phare de la stratégie Europe 2020. Il définit des objectifs ambitieux et présente les principales mesures à prendre par la Commission européenne dans les cinq prochaines années. Le BEUC a préparé un "Agenda numérique" reprenant 10 principes horizontaux à appliquer dans tous les secteurs et domaines politiques afin de garantir que les consommateurs européens soient dotés des moyens nécessaires pour bien évoluer dans le monde numérique.

I. Garantir à tous un accès aux services de télécommunication

La libéralisation progressive des marchés européens des télécoms a élargi le choix des consommateurs et a amélioré la qualité des services en favorisant la concurrence. Néanmoins, de nouvelles menaces à la concurrence apparaissent car les entreprises ont la possibilité de limiter l'accès des consommateurs à certains contenus, services et applications. Dans le même temps, les consommateurs européens n'ont pas tous accès à l'Internet à haut débit, ce qui entraîne l'exclusion sociale.

- a) La révision du champ d'application du service universel dans le domaine des télécommunications devrait permettre à tous les citoyens européens d'accéder à ces services

Administration en ligne, télésanté, commerce électronique, contenus créés par les utilisateurs, apprentissage en ligne (comme les encyclopédies et les cours en ligne), sites de recherche et d'offre d'emploi, sites de comparaison des prix (par exemple, de l'énergie), réseaux sociaux, etc. Voilà quelques exemples seulement des nouveaux services rendus possibles par le haut débit. Grâce à l'augmentation des taux de pénétration (50 % des foyers européens utilisent aujourd'hui le large bande¹²) et aux vitesses de connexion croissantes, ces services ont pris de l'ampleur.

Après la consultation publique sur le service universel dans le secteur des télécommunications, la Commission européenne devrait adopter une communication d'ici fin 2010 qui présentera les différentes options examinées. Au BEUC, nous pensons

12 Eurostat 2008

qu'il est temps d'élargir le champ d'application des services universels au haut débit et d'analyser si, à ce stade, il ne faudrait pas également l'étendre à la téléphonie mobile.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Soutenir l'inclusion du haut débit dans le champ d'application des services universels de télécommunications ;
- Analyser dans quelle mesure il ne faudrait pas intégrer la téléphonie mobile dans le champ d'application des services universels de télécommunications.

b) Garantir que l'Internet reste ouvert et neutre

Ces dernières années, le Parlement européen et le Conseil ont longuement débattu de l'actualisation du cadre réglementaire des télécommunications. L'objectif était de garantir une concurrence saine, susceptible d'entraîner une baisse significative des prix de détail et d'améliorer la qualité des services.

Dans ce contexte, il faut attirer l'attention sur le principe de la "neutralité du réseau" ; les prestataires de services Internet, les opérateurs télécoms et les fournisseurs de contenus fusionnent et coopèrent de plus en plus verticalement jusqu'à être capables de limiter l'accès aux contenus, services ou aux applications qui pourraient être en concurrence avec leurs propres services. Sur le long terme, c'est la capacité d'innovation d'Internet qui est en jeu.

Le BEUC estime qu'il est primordial d'adopter une position forte sur ce point. Pour que les instances de régulation puissent agir de la sorte, les nouvelles règles en matière de télécommunications doivent être appliquées totalement et rapidement. Cela est d'autant plus important si l'on tient compte du potentiel d'abus de positions dominantes inhérent aux industries du réseau.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

La Commission européenne procède actuellement à une consultation sur la neutralité du net. Le BEUC est favorable à une approche réglementaire dans ce domaine, afin de garantir une mise en œuvre cohérente à travers les États membres. Le nouveau cadre des télécoms se concentre simplement sur l'information des consommateurs et la transparence, et ne fournit donc pas un cadre fort à l'intérieur duquel la concurrence peut fonctionner.

- Garantir que la Commission européenne reconnaisse la neutralité du net comme principe réglementaire fondamental et adopte un instrument contraignant;
- Garantir que les instances européennes de régulation analysent leurs marchés et fassent usage des pouvoirs qui leur sont conférés par les règles de concurrence ex ante pour veiller à ce que les nouvelles entreprises puissent offrir des services innovateurs et à ce que les marchés restent compétitifs pendant la mise en œuvre de la nouvelle technologie.

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

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

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Reconnaitre et faire respecter les six droits fondamentaux des consommateurs dans le monde numérique, à savoir :
 - Le droit au choix, à la connaissance et à la diversité culturelle ;
 - Le droit au principe de "neutralité technologique" ;
 - Le droit de profiter des innovations technologiques sans restriction abusive ;
 - Le droit à l'interopérabilité du contenu et des appareils ;
 - Le droit à la protection de la vie privée;
 - Le droit de ne pas être criminalisé.

Les deux questions suivantes sont particulièrement importantes pour les consommateurs.

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

L'Internet ouvre la porte à des violations potentielles sans précédent du droit à la vie privée. Les nouvelles technologies (dont le ciblage comportemental, les techniques d'inspection approfondie par paquets) et les nouvelles plates-formes de contenu numérique (par exemple, les sites de réseaux sociaux) notamment, permettent aux acteurs du secteur privé d'identifier les consommateurs en collectant et en utilisant leurs données personnelles, violant ainsi leur vie privée à l'insu de leur plein gré. Ces mêmes données sont également exposées à la criminalité en ligne, comme l'usurpation d'identité ou le détournement d'informations sensibles.

La Commission européenne planche actuellement sur la révision de la directive cadre concernant la protection des données. Une communication présentant les principaux défis est prévue en octobre 2010 et sera discutée au Parlement européen et au Conseil. Le BEUC est convaincu que la directive cadre actuelle est neutre sur le plan technologique. Par conséquent, ses principes fondamentaux peuvent s'appliquer à l'environnement numérique et donc être maintenus.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Garantir un niveau élevé de protection des données à caractère personnel dans le cadre de la prochaine révision de la directive cadre sur la protection des données ;
- Maintenir les principes de transparence de la collecte de données, un traitement juste et légal, une limite et spécification des objectifs, l'accord et le droit d'avoir accès à ses propres données, d'élever une objection, de les corriger et de les retirer ;
- Imposer la transparence, l'équité, le contrôle du consommateur et le respect de ses choix en ligne dans l'utilisation des nouvelles technologies susceptibles d'avoir une incidence sur leur vie privée ;
- Encourager la transposition de la "prise en compte du respect de la vie privée et de la sécurité par défaut" dans les TIC, les produits numériques et les applications utilisant les compteurs intelligents ;
- Introduire de nouveaux droits : le droit "à l'oubli", en s'assurant qu'il n'entrave pas la liberté d'information et le droit au "silence des puces"¹³; et réfléchir aux moyens de faire appliquer ces droits en pratique ;
- Instaurer une obligation générale de notification des violations des données à caractère personnel et imposer la responsabilité conjointe entre les contrôleurs et les tiers qui traitent ces données en leur nom ;
- Donner aux consommateurs l'accès à des mécanismes de plaintes et de recours efficaces au cas où leurs données personnelles sont divulguées ;
- Exiger que les entreprises prennent les mesures adéquates pour que les réseaux de télécommunication soient sûrs et efficaces ;
- S'assurer que les fournisseurs d'accès Internet offrent aux consommateurs une technologie adaptée pour résoudre les problèmes de sécurité, à des prix raisonnables;
- Évaluer toutes les propositions de la Commission européenne et les accords internationaux à la lumière de la Charte européenne des droits fondamentaux.

b) Droits de propriété intellectuelle (DPI) et "riposte graduée"

Nous reconnaissons pleinement la nécessité de garantir la protection des DPI, en particulier sur Internet, et d'assurer aux artistes une rémunération équitable pour la distribution et l'utilisation de leurs œuvres. Cependant, nous sommes férocement opposés à la solution vers laquelle la France et d'autres États membres se dirigent, à savoir la "riposte graduée". Cette solution permettrait aux titulaires de droits de demander aux fournisseurs d'accès Internet de menacer de suspendre l'accès à Internet de personnes présumées avoir violé des droits de propriété intellectuelle.

¹³"Le silence des puces" fait référence à la possibilité qu'ont les individus de se déconnecter à tout moment de leur environnement en réseau.

Nous sommes convaincus qu'au lieu de se focaliser sur des mesures répressives, il faudrait être plus attentif au développement de modèles économiques novateurs qui proposeraient aux consommateurs du contenu légal en ligne. La réforme du cadre actuel régissant les droits d'auteurs, ainsi que la mise en place d'un régime de licences efficace et adapté contribueraient à réduire fortement l'utilisation non autorisée d'œuvres protégées par le droit d'auteur.

Comment répondre aux besoins des consommateurs ?

- Reconnaître la distinction entre la contrefaçon/le piratage commis par des entités organisées en recherche de profit et les pratiques de nombreux consommateurs privés, à leur domicile, à échelle réduite et sans but commercial. En particulier quand on en vient à des **sanctions criminelles**, il convient de stipuler clairement que ces sanctions ne sont applicables qu'à des contrefacteurs commerciaux agissant au niveau du crime organisé.
- S'opposer à toute tentative d'instaurer la responsabilité des fournisseurs d'accès internet à contrôler les violations du droit d'auteur : cette mesure serait disproportionnée, inefficace et surtout violerait certains droits fondamentaux comme le droit à la présomption d'innocence, à un procès équitable, à la protection de la vie privée et à la protection des données. En pratique, de nombreux effets pervers sont rapportés, comme l'identification d'un ordinateur plutôt que de la personne responsable et l'application de règles sévères en matière de téléchargement, alors que la distinction entre téléchargement légal et illégal est loin d'être simple et ne peut être faite de façon automatique ;
- Garantir que la proposition de directive sur la gestion collective du droit d'auteur à travers les frontières favorise la mise au point d'une licence paneuropéenne de contenu créatif et établisse une supervision stricte des sociétés de gestion collective ;
- Garantir que l'ACAC se conforme à la législation communautaire relative au respect des DPI, au commerce électronique et à la Charte européenne des droits fondamentaux ;
- Clarifier le champ d'application de l'exception pour copie privée et évaluer l'efficacité des systèmes actuels de taxes pour copie privée comme outils de compensation équitable. Il est essentiel de veiller à explorer d'autres systèmes d'indemnisation équitable, qui seraient mieux adaptés aux enjeux de l'environnement numérique et indemnisent les titulaires de droits pour le réel préjudice économique subi.



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



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



BEUC activities are partly funded from the EU budget