



# Memorandum du BEUC pour la Présidence polonaise





## Qui nous sommes

Le BEUC, le Bureau Européen des Unions de Consommateurs, est la fédération qui regroupe 42 organisations de consommateurs indépendantes de 31 pays européens. Notre objectif est de représenter et de défendre les intérêts des consommateurs auprès des décideurs de l'UE dans tous les domaines qui les concernent et qui sont des priorités stratégiques pour nos membres.

Nos organisations membres en Pologne sont Stowarzyszenie Konsumentów Polskich et Federacja Konsumentów.

Les autres membres du BEUC sont :

**Autriche** : Verein für Konsumenten-Information – VKI ; Arbeitskammer – AK –  
**Belgique** : Association Belge des Consommateurs - Test Achats/Test Aankoop –  
**Bulgarie**: Bulgarian National Association Active Consumers – BNAAC – **Croatie** : -  
Croatian Union of the Consumer Protection Associations – Potrosac – **Chypre** : Cyprus  
Consumers' Association – **République tchèque** : Czech Association of Consumers –  
TEST – **Danemark** : Forbrugerrådet - FR – **Estonie** : Estonian Consumers' Union -  
ETL – **Finlande** : Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry; Kuluttajavirasto – **France** :  
UFC - Que Choisir; Consommation, Logement et Cadre de Vie – CLCV; Organisation  
Générale des Consommateurs - OR.GE.CO – **Allemagne** : Verbraucherzentrale  
Bundesverband – VZBV; Stiftung Warentest – **Grèce** : Association for the Quality of  
Life - E.K.PI.ZO; Consumers' Protection Centre – KEPKA; General Consumers'  
Federation of Greece – INKA – **Hongrie** : National Association for Consumer  
Protection in Hungary - NACPH – OFE – **Islande** : Neytendasamtökin - NS – **Irlande** :  
Consumers' Association of Ireland - CAI – **Italie** : Altroconsumo; Consumatori Italiani  
per l'Europa - CIE – **Lettonie** : Latvia Consumer Association – LPIAA – **Luxembourg**:  
Union Luxembourgeoise des Consommateurs – ULC – **Ancienne république  
yougoslave de Macédoine** : Consumers' Organisation of Macedonia – OPM - **Malte**:  
Ghaqda tal-Konsumaturi - CA Malta – **Pays-Bas** : Consumentenbond – CB –  
**Norvège**: Forbrukerrådet - FR – **Portugal** : Associação Portuguesa para a Defesa do  
Consumidor – DECO – **Pologne** : Polish Consumer Federation National Council – FK;  
Association of Polish Consumers – SKP – **Roumanie** : Association for Consumers'  
Protection – APC – **Slovaquie** : ZSS - Association of Slovak Consumers - **Slovénie**:  
Zveza Potrošnikov Slovenije – ZPS – **Espagne** : Confederación de Consumidores y  
Usuarios – CECU ; Organización de Consumidores y Usuarios – OCU – **Suède** : The  
Swedish Consumers' Association – **Suisse** : Fédération Romande des Consommateurs  
– FRC – **Royaume-Uni** : Which?; Consumer Focus



## Table des matières

<b>Introduction: le BEUC demande à la Présidence polonaise de proposer des politiques européennes favorables aux consommateurs</b> .....	7
<b>Questions horizontales</b> .....	9
I. La relance du Marché Unique .....	9
II. E-commerce .....	10
<b>Contrats de consommation</b> .....	11
I. La Directive Droits des Consommateurs.....	11
II. Droit européen des contrats .....	13
III. Directive sur les voyages à forfait & législation sur les droits des passagers aériens.....	15
<b>Recours des consommateurs</b> .....	17
I. Recours collectif .....	17
II. Modes alternatifs de résolution des conflits .....	18
<b>Environnement numérique &amp; Télécommunications</b> .....	19
I. Neutralité du réseau .....	19
II. Protection des données .....	20
III. Respect des droits de propriété intellectuelle.....	21
IV. Gestion collective du droit d’auteur européen .....	22
V. Révision de la réglementation sur le Roaming .....	23
<b>Services financiers</b> .....	24
I. Systèmes de garantie .....	24
II. Améliorer la protection des investisseurs: PRIIPS, UCITS, MiFID, Sanctions & MID .....	26
III. Services de paiement– Règlement SEPA .....	27
IV. Crédit hypothécaire .....	28
V. Accès à un compte de paiement basique.....	29
VI. Transparence et comparabilité des frais bancaires .....	30
VII. Améliorer la supervision financière.....	31
<b>Energie et durabilité</b> .....	32
I. Directive sur les économies d’énergie.....	32
II. Réseaux et compteurs intelligents.....	33
III. Feuille de route 2050 pour l’énergie .....	34
<b>Sécurité</b> .....	35
I. Révision de la directive générale sur la sécurité des produits .....	35
II. Nanotechnologie et nanomatériaux .....	36
<b>Alimentation</b> .....	37
I. Information aux consommateurs sur les denrées alimentaires.....	37
II. Allégations nutritionnelles et de santé .....	38
III. Clonage et nouveaux aliments.....	39
<b>Santé</b> .....	40
I. Information aux patients .....	40
II. E-santé .....	41
III. Vieillesse active et en bonne santé .....	42



## Le BEUC demande à la Présidence polonaise de proposer des politiques européennes favorables aux consommateurs

Lorsque la Pologne prendra la Présidence de l'Union européenne en juillet 2011, plusieurs initiatives très importantes seront en cours dans les institutions ou se trouveront très vite au programme du Conseil de l'Union européenne.

Nous espérons que la Présidence polonaise mettra la protection et les intérêts des consommateurs en très bonne place de son agenda politique et qu'elle sera mue par la volonté de promulguer des législations qui répondent à leurs besoins. Des consommateurs confiants sont le moteur d'une économie européenne prospère car ils stimulent la croissance et récompensent les bonnes pratiques commerciales.

Dans ce contexte, le BEUC s'est réjoui que la Commission relance le marché unique afin de favoriser la croissance et accroître la qualité de vie des citoyens. L'**Acte pour le marché unique** comporte des initiatives intéressantes pour les consommateurs, y compris des mesures de résolution extrajudiciaire des litiges et des procédures de normalisation plus efficaces. Dans l'ensemble toutefois, il n'est pas à la hauteur de nos attentes. Une sécurité accrue des produits, un droit d'auteur axé sur le consommateur et des solutions pour résoudre les soucis quotidiens des acheteurs en ligne réclament la plus grande attention de l'Europe pour répondre aux besoins des consommateurs dans le marché unique. C'est pourquoi nous demandons à la Présidence polonaise de garantir, pendant son mandat, que l'on accorde la plus haute priorité aux initiatives phares de l'Acte pour le marché unique qui sont les plus utiles pour les consommateurs européens.

La perspective d'une amélioration de l'accès des consommateurs européens à des mécanismes de **résolution alternative des litiges** (ADR) est saluée par les organisations de consommateurs, car ils offrent des solutions bon marché et réelles aux litiges des consommateurs individuels. Ce n'est que lorsque les consommateurs ont accès à des systèmes efficaces et peu coûteux de réparation qu'ils peuvent réellement faire usage des droits qui leur sont garantis.

Inversement, le BEUC regrette profondément le fait qu'il n'y ait toujours pas de **recours collectifs** pour les consommateurs au niveau européen, ce qui les laisse démunis dans de nombreuses situations de réclamation de groupe et qui permet aux entreprises de conserver des profits illégitimes. De telles situations ne peuvent pas être solutionnées en améliorant le système d'ADR. Beaucoup d'initiatives ont déjà été prises en matière de recours collectifs et nous appelons le Conseil à soutenir une proposition législative en la matière, au profit des citoyens européens.

Un autre dossier très important pour les consommateurs est la proposition de **directive concernant les droits des consommateurs**, qui fait actuellement l'objet de négociations informelles entre le Parlement, la Commission et le Conseil. Si les négociations ne se concluent pas sous Présidence hongroise, la Présidence polonaise aura la tâche décisive de veiller à ce qu'après de nombreuses années, cette initiative se concrétise finalement en législation bénéficiant clairement aux consommateurs européens. Nous espérons que la Présidence sera guidée par la volonté de fournir une

législation de protection des consommateurs moderne, à la hauteur des défis d'un véritable marché unique pour les consommateurs.

Parallèlement à la directive concernant les droits des consommateurs, la Commission prône une autre mesure, qui va beaucoup plus loin pour normaliser les contrats entre entreprises et consommateurs (BtoC) : une proposition législative sur le **droit européen des contrats** sous forme "**d'instrument optionnel**", a été annoncée pour l'automne 2011. Le BEUC n'est pas favorable à un instrument de ce type, tout comme de nombreux intervenants du monde de l'entreprise. Le BEUC a donc demandé à la Commission de ne pas précipiter les décisions. Un instrument "optionnel", sur lequel les parties contractantes devraient se mettre d'accord n'est, en soi, pas un outil indiqué pour la protection des consommateurs. À notre avis, il est très probable que toute initiative facultative en matière de droit européen des contrats serait imposée aux consommateurs par le professionnel, ce qui implique un risque de protection plus faible.

Nous demandons dès lors à la Présidence polonaise de lancer le débat, pour évaluer très consciencieusement si la mise en place de cet instrument aurait une quelconque utilité, étant donné que la directive proposée concernant les droits des consommateurs sera rapidement mise en œuvre et considérant que l'introduction d'un instrument de ce type pourrait avoir des effets négatifs, à la fois pour les consommateurs européens et pour la législation de protection des consommateurs.

Durant le second semestre de l'année 2011, plusieurs propositions législatives concernant les services financiers seront débattues et éventuellement adoptées. Nous avons placé de grands espoirs dans les dossiers suivants : les systèmes de garantie des dépôts, les régimes d'indemnisation des investisseurs, l'accès à un compte de paiement de base et nous serons particulièrement vigilants au sujet de la protection des consommateurs prévue dans la **directive sur les crédits hypothécaires**. Emprunter de l'argent pour acheter ou construire une maison est souvent la décision financière la plus importante dans une vie. La Présidence polonaise aura l'occasion de contribuer à établir un système qui offre une protection suffisante et solide aux emprunteurs, ce qui est fondamental pour commencer à restaurer la confiance des consommateurs à l'égard des banques.

En ce qui concerne l'Agenda numérique, le BEUC a accueilli favorablement la communication de la Commission européenne "Une approche globale de la protection des données à caractère personnel dans l'UE". Celle-ci traduit nos principales revendications, à savoir la nécessité de renforcer les droits à la vie privée des personnes concernées dès la conception, la mise en place d'une obligation générale de notification de violation des données et la nécessité d'une application plus stricte de la législation existante. La révision proposée de la **directive sur la protection des données**, prévue en juillet 2011, devrait fournir un niveau élevé de protection des données personnelles et de la confidentialité. Nous espérons que le travail de la Présidence polonaise contribuera à relever le défi d'assurer la protection des données dans le monde numérique.

En dehors de ces dossiers clés pour les consommateurs, nous avons identifié dans le présent Mémoire d'autres initiatives importantes pour les 8 domaines prioritaires du BEUC. Au deuxième semestre de 2011, lorsque le gouvernement polonais sera responsable de la conduite des négociations et des débats sur ces dossiers, nous espérons que des progrès seront réalisés sur toutes ces initiatives, dans le but d'apporter des avantages clairs aux consommateurs européens.

Nous souhaitons à la Pologne une Présidence couronnée de succès.

## Questions horizontales

### I. Relance du marché unique

#### Contexte

La Commission européenne a publié en avril 2011 sa communication sur l'Acte pour le marché unique, qui prévoit 12 actions clés pour que le marché unique " stimule la croissance et renforce la confiance". Bien que l'Acte pour le marché unique prévoie des initiatives intéressantes pour les consommateurs, y compris des mesures pour la résolution extrajudiciaire des litiges et des procédures de normalisation plus efficaces, le BEUC a été déçu par l'approche, qui n'est pas axée sur le consommateur, en particulier en ce qui concerne le marché unique du numérique. Un droit d'auteur axé sur le consommateur et des solutions pour résoudre les soucis quotidiens des acheteurs en ligne réclament la plus grande attention de l'UE pour répondre aux besoins des consommateurs dans le marché unique. La Commission a l'intention de présenter des propositions législatives en 2011. Son objectif est que le Parlement et le Conseil adoptent une première série de mesures prioritaires d'ici fin 2012.

#### Nos demandes

- Du point de vue des consommateurs, le marché unique est un moyen autant qu'une fin. Il se doit d'être au service des consommateurs et des citoyens européens et garantir que ceux-ci puissent faire des transactions à l'échelle nationale et européenne en toute confiance.
- Un droit d'auteur axé sur le consommateur et des solutions pour résoudre les soucis quotidiens des acheteurs en ligne. Le Parlement européen, dans le rapport Grech de 2010 intitulé "Donner un marché unique aux consommateurs et aux citoyens", a demandé à la Commission de privilégier une législation favorable au consommateur. Cela devrait être l'approche qui guide la Commission dans la mise en œuvre de l'Acte pour le marché unique.
- Le BEUC aurait préféré une approche plus globale, qui tienne compte de tous les facteurs empêchant les consommateurs de bénéficier pleinement du marché unique, comme l'absence d'un droit d'auteur axé sur le consommateur et de solutions pour régler les soucis quotidiens des acheteurs en ligne. Les institutions européennes devraient s'occuper de ces problèmes en priorité.
- La Commission devrait faire un rapport une fois par an au Parlement et au Conseil sur les résultats globaux de sa politique du marché unique et en particulier, sur ce qu'elle a apporté aux consommateurs. Le fait de mettre l'accent sur les résultats pour les consommateurs devrait garantir que l'intérêt du consommateur est pris en compte d'emblée et de façon systématique.

#### Documents

- Consultation publique sur un Acte pour le marché unique – [Réponse du BEUC \(x/2011/023\)](#)
- [Lettre](#) au Commissaire Dalli 'A Single Market Act for Consumers' (x/2010/091)

Pour en savoir plus : [consumercontracts@beuc.eu](mailto:consumercontracts@beuc.eu)

## II. E-Commerce

### Contexte

L'essor du commerce en ligne, tant au niveau national que transfrontalier, est susceptible de contribuer à la réalisation des objectifs de la Stratégie UE 2020, de stimuler la compétitivité de l'économie européenne et d'améliorer le choix et la qualité de vie des consommateurs. Pourtant, les données fournies par la Commission européenne montrent qu'un tiers des consommateurs européens seulement a effectué un achat sur Internet et que seulement 7% d'entre eux se sont lancés dans le commerce en ligne transfrontalier.

Pour que le e-commerce atteigne son potentiel de croissance, l'UE doit faire preuve d'un leadership politique fort et prendre des mesures concrètes, qui répondent aux nouveaux problèmes et qui contribuent à renforcer la confiance des consommateurs.

La Commission est censée adopter un Plan d'action pour le commerce électronique afin d'identifier les principaux domaines où l'UE doit agir, tout en clarifiant certaines dispositions de la directive e-commerce. Ce Plan d'action devrait garantir le développement d'un marché du commerce électronique performant et interconnecté, dans lequel l'accès et la qualité de vie des consommateurs stimulent la croissance et l'innovation.

### Nos demandes

- Il faut identifier les vrais problèmes du commerce transfrontalier en rassemblant des données et en consultant toutes les parties intéressées.
- Une proposition législative "d'instrument optionnel" de droit européen des contrats ne contribuera pas à stimuler le commerce électronique transfrontalier. La Commission ferait mieux d'étudier d'autres options qui ne portent pas atteinte aux droits des consommateurs et sont plus pratiques pour les entreprises, par ex., des "contrats européens types".
- Il faut garantir le respect et l'application de l'article 20.2 de la directive sur les services, qui interdit la discrimination territoriale dans l'offre de services sur la base de la nationalité et/ou du lieu de résidence des consommateurs.
- Il faut résorber la fragmentation du marché du contenu en ligne en encourageant les licences multiterritoriales, en adoptant des exceptions et des limites au droit d'auteur, et en réformant le système de redevance sur le droit d'auteur.
- Les dispositions actuelles sur l'exemption des fournisseurs d'accès Internet de toute responsabilité (articles 12 à 15 - directive sur le commerce électronique) doivent être maintenues et étendues aux fournisseurs de service Web 2.0.
- Il faut garantir un niveau élevé de protection des données à caractère personnel, tout en permettant leur circulation transfrontière pour la révision de la directive concernant la protection des données à caractère personnel.
- Il faut améliorer l'application de la législation existante et garantir l'accès à des mécanismes de recours efficaces, y compris des actions judiciaires collectives.
- Les systèmes de résolution des litiges en ligne devraient respecter les recommandations européennes en matière de résolution alternative des litiges.

### Documents

- Consultation de la Commission sur la mise en œuvre de la directive sur le commerce électronique – [Réponse du BEUC](#) (x/2010/078)

Pour en savoir plus : [consumercontracts@beuc.eu](mailto:consumercontracts@beuc.eu)

## Contrats de consommation

### I. Directive sur les droits des consommateurs

#### Contexte

En octobre 2008, la Commission européenne a adopté une proposition de directive sur les droits des consommateurs, qui révisait quatre directives et les fonde en un seul instrument. Les négociations informelles de trilogue en cours sur cette directive pourraient s'être conclues quand la Présidence polonaise entrera en fonction. Si ce n'est pas le cas, la Présidence polonaise devra veiller à ce que cette législation fondamentale de protection des consommateurs soit enfin adoptée.

La Commission a renoncé à l'approche d'harmonisation minimale proposée au départ, et l'a remplacée par l'harmonisation maximale, d'après laquelle les États membres perdraient la possibilité d'adopter ou de maintenir des règles offrant une meilleure protection que celles qui sont prévues par l'instrument communautaire.

D'après la proposition, l'introduction de l'harmonisation maximale dans le domaine du droit de la consommation est nécessaire pour augmenter les échanges transfrontaliers encore limités et stimuler la confiance des consommateurs. Selon la Commission, les différences juridiques découlant de l'harmonisation minimale constituent un obstacle à l'essor des échanges transfrontaliers. Pourtant, les différences de législations nationales ne sont pas un problème important qui empêche les consommateurs d'effectuer des achats à l'étranger. Par contre, ils continuent à hésiter de faire des achats en ligne pour des raisons plus importantes, telles que les problèmes de langue, l'absence de systèmes de recours transfrontaliers ou des craintes par rapport à la fraude et le manque de protection des données sur Internet.

En outre, la proposition a prévu une harmonisation maximale à un très faible niveau de protection des consommateurs. Selon nous, la proposition de directive ne devrait pas entraîner la suppression de droits essentiels des consommateurs, simplement pour promouvoir le marché unique. On comprend difficilement comment l'objectif de la directive, qui est notamment de renforcer la confiance des consommateurs dans les échanges transfrontaliers, pourrait ainsi être atteint.

Dans ce contexte, il est plus important que jamais de garantir que les consommateurs soient bien protégés et que leurs droits soient respectés. Ce dont les consommateurs ont besoin n'est pas une harmonisation qui fournisse les mêmes règles juridiques à travers l'ensemble de l'Union, mais surtout de droits solides pour garantir qu'ils ne rencontrent pas de problème quand ils se lancent dans des achats à travers l'UE.

La proposition de directive nécessite par conséquent des changements importants et des ajouts pour apporter un plus au développement du marché unique et tenir compte des besoins et des attentes des consommateurs dans l'UE, maintenant et à l'avenir. Nous espérons que cette directive ne sera pas, en définitive, seulement une révision technique pour imposer un niveau normalisé de protection au droit national de la consommation, mais qu'elle apportera un avantage véritable aux consommateurs, en tentant de résoudre les problèmes auxquels ils sont confrontés actuellement quand ils effectuent des achats en ligne et hors ligne, dans les magasins traditionnels ou à l'étranger. Ci-dessous, nous abordons les principales préoccupations qui, nous l'espérons, seront traitées dans la prochaine phase de la procédure législative.

#### Nos demandes

- **Supprimer le chapitre V sur les clauses contractuelles abusives**

Les règles relatives aux clauses contractuelles abusives (chapitre V) ne devraient pas être totalement harmonisées (comme recommandé par la commission des affaires juridiques du Parlement et, malheureusement, confirmé en plénière), car une harmonisation maximale des règles sur les clauses abusives conduirait à une réduction significative des droits dans de nombreux États membres, tout en n'augmentant parallèlement guère la sécurité juridique pour les entreprises.

- La règle qui vient d'être proposée interdisant les **frais excessifs pour l'usage de certains moyens de paiement** serait une mesure importante pour la protection des consommateurs (par ex., dans le domaine du voyage aérien) et devrait être acceptée par le Conseil.
- La liste des **exigences en matière d'informations pour les contrats établis dans les établissements commerciaux** (par ex., quand un consommateur commande un produit dans un magasin), telle qu'elle a été adoptée par le Parlement, devrait être défendue sur la base d'une harmonisation minimale, car elle apporte une valeur ajoutée et un élément moderne de protection horizontale aux consommateurs dans toute l'UE.
- A **"l'ère numérique"**, de plus en plus de produits sont achetés ou téléchargés dans un format intangible, numérique. Le Parlement a voulu s'adapter à cette situation, en adoptant des dispositions prévoyant certains droits et garanties lorsque les consommateurs achètent des produits numériques. Nous espérons vivement que celles-ci seront maintenues dans le texte final.
- **Améliorer les règles sur la livraison avec l'harmonisation minimale**  
L'application de l'harmonisation minimale aux règles sur la livraison, en particulier les livraisons tardives, doit être défendue. Le texte du Conseil doit être amélioré, sans quoi il s'ensuivra une réduction des meilleures protections existant dans plusieurs États membres, plutôt qu'un renforcement de la confiance des consommateurs à l'égard du commerce électronique.
- **Renforcer les dispositions sur les contrats conclus hors établissement**  
Le secteur des contrats conclus hors établissement est particulièrement sensible, les consommateurs vulnérables étant souvent la cible de pratiques commerciales déloyales. L'exemption pour les contrats conclus hors établissement inférieurs à 200€ de l'obligation de fournir des informations, devrait être supprimé, ainsi que l'a proposé le Parlement. Par contre, il faut soutenir l'obligation de fournir sur support papier des informations au consommateur, ainsi que sur un autre support durable (tel que voté par le Parlement), seulement si celui-ci l'accepte explicitement.
- **Renforcer les dispositions concernant les contrats à distance**  
Nous saluons les initiatives des législateurs visant à améliorer la protection des consommateurs contre les pièges des coûts sur Internet et leur demandons d'apporter une solution efficace à ce problème largement répandu.
- **Renforcer les dispositions liées au droit de rétractation**  
Afin de faciliter le renvoi d'un article, notamment dans les cas transfrontières, le BEUC soutient la règle adoptée au Parlement européen qui stipule que le commerçant devrait en supporter le coût si le prix de l'article dépasse 40 euros (Article 17, paragraphe 1). La liste des exceptions au droit de rétractation devrait être raccourcie. L'exception des contrats de services (article 19.1 a) notamment devrait être supprimée, comme proposé par le Conseil.

## Documents

- [La Directive Droits des Consommateurs: Prendre la bonne direction?](#)
- [Position du BEUC sur les négociations au sein du Parlement en première lecture \(x/2011/047\)](#)

Pour en savoir plus : [consumercontracts@beuc.eu](mailto:consumercontracts@beuc.eu)

## II. Droit européen des contrats pour les contrats entre entreprises et consommateurs (BtoC)

### Contexte

L'introduction d'un "instrument optionnel" de droit européen des contrats, en particulier pour les contrats BtoC, a été annoncée par la Commission européenne dans son Acte pour le marché unique. Une proposition législative est attendue à l'automne 2011. La Présidence polonaise a déclaré que cette initiative serait en très bonne place de son programme. Un tel instrument consisterait en un ensemble de règles autonomes qui pourraient être "choisies" par les parties comme base juridique pour le contrat. Il annulerait très probablement le régime de droit international privé (le règlement «Rome I») spécifique aux consommateurs et, par conséquent, casserait l'application de la réglementation nationale concernée, y compris les dispositions obligatoires de protection des consommateurs.

Le BEUC n'est pas favorable à l'introduction d'un instrument optionnel pour les contrats de consommation. Il est inutile de s'écarter de la voie réglementaire traditionnelle pour le droit des contrats de consommation. D'autant plus que la directive proposée concernant les droits des consommateurs doit être adoptée prochainement et qu'elle augmentera sensiblement l'harmonisation des éléments les plus importants de la vente à distance. Les consommateurs sont beaucoup mieux protégés par de solides droits légaux, inscrits dans le droit national, que par une mesure facultative que leur imposerait le commerçant. Un instrument facultatif écarterait l'application des règles nationales obligatoires de protection des consommateurs et pourrait entraîner l'application de normes de protection plus faibles que celles dont on jouit actuellement dans de nombreux pays. Il donnerait au commerçant le choix du niveau de protection dont bénéficierait le consommateur. Très important, devoir traiter avec différents régimes de droit des contrats (lois nationales et instrument facultatif) dérouterait les consommateurs et les entreprises et donc, au lieu de faciliter le commerce transfrontière, cela le rendrait plus compliqué et plus coûteux, tant pour les consommateurs que pour les entreprises.

### Nos demandes

- La Commission européenne devrait s'abstenir d'adopter toute proposition législative en attendant l'adoption de la directive concernant les droits des consommateurs, dont les négociations finales par les législateurs sont en cours, et avant que sa portée et son impact puissent être évalués.
- Il manque de travaux préparatoires dans le Livre vert 2010 sur le droit des contrats, puisque l'on ne trouve toujours pas de preuve tangible des véritables obstacles au commerce transfrontalier dans les contrats BtoC. Ces preuves doivent d'abord être présentées et débattues avec les intervenants clés.
- Après l'adoption de la directive concernant les droits des consommateurs, qui harmonisera davantage les principaux éléments des contrats de vente à distance transfrontaliers, il faudra réexaminer l'hypothèse de la Commission selon laquelle les différences entre contrats nationaux jouent un rôle significatif dans l'attitude des entreprises par rapport au commerce transfrontalier et, partant, qu'il faut mettre en place un instrument facultatif pour les contrats de consommation.

- Si l'analyse d'impact et les résultats de la consultation publique montrent qu'il faut progresser dans le domaine des contrats entre entreprises et consommateurs, la Commission devrait d'abord explorer les alternatives qui portent moins atteinte aux droits des consommateurs et sont plus pratiques pour les entreprises, telles que l'adoption de "contrats types européens".
- Le BEUC pourrait soutenir une initiative de "boîte à outils" de droit européen des contrats, pour autant que le fondement de la législation de protection des consommateurs ne soit pas simplement le projet de cadre commun de référence, mais aussi un ensemble de règles plus axées sur les consommateurs et spécifiquement adaptées à leurs besoins.

## Documents

- Consultation publique sur le Livre vert de la Commission européenne relatif au droit européen des contrats, [réponse du BEUC](#) (x/2011/008)
- Lettres à Mme Le Bail, Directrice générale de la DG Justice le [17/09/2010](#) (x/2010/090) et le [27/10/2010](#) (x/2010/088)
- [Lettre conjointe](#) avec BusinessEurope, EuroChambers, EuroCommerce, UEAPME/EUROPMI et les Notaires d'Europe à la Vice-Présidente Reding de la Commission en décembre 2010 (x/2011/045).
- Premiers commentaires du BEUC au groupe d'experts de la Commission sur le droit européen des contrats:  
[Partie I](#) (x/2011/015); [Partie II](#) (x/2011/086); [Partie III](#) (x/2011/005); [Partie IV](#) (x/2011/015); [Partie V](#) (x/2011/035)

Pour en savoir plus : [consumercontracts@beuc.eu](mailto:consumercontracts@beuc.eu)

### III. Directive sur les voyages à forfait et législation sur les droits des passagers aériens

#### Contexte

Dans les prochains mois, la Commission européenne présentera de nombreuses initiatives au sujet des droits des passagers et du voyage à forfait.

En décembre 2009, la Commission européenne a procédé à une consultation sur la prochaine révision de la directive concernant les voyages à forfait, qui date de 1990. L'objectif de la Commission était et reste, de mettre à jour les règles existantes, étant donné que le marché du voyage, ainsi que le comportement des consommateurs, ont beaucoup changé grâce aux réservations en ligne et à l'apparition des compagnies aériennes à bas prix. Le BEUC a répondu au questionnaire de la Commission européenne en demandant que les consommateurs soient également protégés quand ils achètent des vols "secs" (c'est-à-dire pas des voyages à forfait), tout spécialement en cas de faillite. Une révision de cette directive pourrait déjà être présentée fin de l'année 2011.

Début 2010, la Commission européenne a entrepris une consultation sur une éventuelle révision de la législation sur les droits des passagers aériens européens, pour identifier ses lacunes et ses insuffisances (par exemple, le transport des bagages, le règlement des litiges, etc.)

Le BEUC a répondu aux deux consultations, en mettant en exergue les problèmes habituels de consommateurs insuffisamment pris en compte par la législation en vigueur, et en soulignant la nécessité d'adopter une méthode plus générale, horizontale et plus cohérente des droits des consommateurs dans le transport.

En mars 2011, la Commission européenne a adopté une communication sur l'application du règlement n° 261/2004 relatif à l'indemnisation et l'assistance des passagers victimes d'un refus d'embarquement, d'une annulation et de longs retards de vols. Une consultation publique sur la révision de ce règlement devrait être lancée au deuxième trimestre de 2011 en vue d'adopter une proposition en 2012.

#### Nos demandes

*Au sujet de la directive sur le voyage à forfait*

- Le BEUC défend une large révision de la directive couvrant les "voyages à forfait", mais également les produits vendus séparément, qui ne sont actuellement pas couverts par cette directive.
- Pour éviter que le consommateur soit renvoyé d'un prestataire de service à un autre en cas de problème, il faut établir la responsabilité conjointe du vendeur et du tour opérateur.
- Les prix doivent être présentés "tout compris" et fixes (interdiction de modifier les prix après la conclusion du contrat)

### *Au sujet de la révision de la législation sur les droits des passagers aériens*

- Les droits et obligations répartis dans différents règlements devraient être rassemblés en un seul instrument juridique traitant des droits précontractuels, contractuels et post-contractuels des passagers.
- Les sondages montrent qu'en cas de problèmes en voyage, on laisse souvent les passagers sans information ; il faut donc renforcer les obligations d'information.
- Il faut améliorer l'application des droits et renforcer tant la répression par les autorités publiques (qui couvrent tous les droits) que les méthodes de recours privés (résolution alternative des litiges).
- Il faut ajouter de nouveaux droits : la possibilité de transférer les billets, l'annulation des réservations faites longtemps à l'avance, l'annulation du contrat en cas de "force majeure" et la correction des erreurs d'encodage dans le commerce électronique. Les droits des passagers doivent être renforcés si leurs bagages sont perdus ou abîmés.
- Une liste des conditions contractuelles abusives dans les contrats de transport aérien devrait être établie.
- Il faut établir un système de garantie à l'échelle européenne pour protéger les acheteurs de vols "secs", en cas de faillite d'une compagnie aérienne.

### **Documents**

- Consultation publique sur les droits des passagers aériens - [Réponse du BEUC](#) (x/2010/013)
- Consultation publique sur la directive concernant le voyage à forfait - [Réponse du BEUC](#) (x/2010/008).
- Consultation publique sur la protection des passagers en cas de faillite - [Réponse du BEUC](#) (x/2011/048).

**Pour en savoir plus : [consumercontracts@beuc.eu](mailto:consumercontracts@beuc.eu)**

## Recours des consommateurs

### I. Recours collectifs

#### Contexte

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

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 États membres de l'UE sont très différents. L'intégration des marchés européens et l'augmentation des activités transfrontières qui a suivi, soulignent la nécessité de mécanismes de recours cohérents et à échelle européenne.

En février 2011, la Commission a lancé une consultation. Bien que nous saluions cette initiative, il convient de noter que c'est la troisième depuis le Livre vert de 2005 puis le Livre blanc en 2008 sur les actions en dommages et intérêts pour infraction aux règles de concurrence, ainsi qu'un Livre vert, toujours en 2008, sur les recours collectifs. Il est temps que des mesures soient prises et nous attendons beaucoup de la prochaine communication de la Commission, prévue fin 2011, qui fera suite à cette consultation.

#### Nos demandes

Un instrument contraignant au niveau communautaire devrait définir les principales caractéristiques qu'un mécanisme judiciaire d'action de groupe doit respecter :

- Avoir un champ d'action étendu et viser à obtenir une indemnisation ;
- Autoriser les organisations de consommateurs à agir ;
- Couvrir à la fois les affaires nationales et transfrontières ;
- Donner au tribunal le pouvoir l'appréciation de la recevabilité de la plainte ;
- Prévoir des procédures d'opt-in et opt-out ;
- S'accompagner de mesures d'informations destinées aux consommateurs ;
- Contrôler les accords extrajudiciaires ;
- Permettre une distribution juste de l'indemnisation ;
- Prévoir des mécanismes de financement efficaces.

#### Documents

- [Brochure – L'action de groupe européenne – 10 règles d'or](#)
- [Guide pays par pays de l'action de groupe](#) (x/2010/067)
- [List of potential cross-border collective cases](#) (x/2011/011)
- Consultation publique sur les recours collectifs, [Réponse du BEUC](#) (x/2011/049)

Pour en savoir plus : [consumerredress@beuc.eu](mailto:consumerredress@beuc.eu)

## II. Modes alternatifs de résolution des conflits

### Contexte

Les mécanismes de résolution alternative des litiges (ADR), qui aboutissent au règlement des différends par l'intervention d'un tiers indépendant, peuvent apporter des solutions bon marché et efficaces aux litiges des consommateurs individuels. En tant que tel, l'ADR est un outil important de recours des consommateurs. Toutefois, son fonctionnement souffre actuellement d'importantes lacunes dans l'UE. Il faut les combler pour garantir la protection des consommateurs et des procédures justes.

La Commission européenne a récemment reconnu la nécessité d'un système ADR à l'échelle européenne, qualifiant les mesures à cet égard d'initiative phare de l'Acte pour le marché unique. Une proposition de législation est attendue à l'automne 2011. Une deuxième initiative législative est prévue en ce qui concerne un système de résolution des litiges en ligne.

Nous demandons à la Présidence polonaise de commencer à travailler sur cette initiative le plus rapidement possible et de veiller à ce qu'un système d'ADR efficace et simple pour les consommateurs soit mis en place dans l'ensemble de l'UE.

### Nos demandes

- Les principes des recommandations de 1998 et de 2001 de la Commission pour un ADR des consommateurs devraient être intégrés dans un instrument contraignant.
- Il devrait y avoir une évaluation régulière du respect de ces principes.
- Il devrait y avoir un système d'ADR adapté pour toutes les plaintes de consommateurs et dans tous les secteurs.
- Les consommateurs devraient recevoir des informations complètes sur l'ADR, lesquelles devraient être fournies par les entreprises et les régimes d'ADR.
- L'ADR doit, en tout état de cause, rester un choix pour le consommateur et ne peut jamais être imposé. En outre, le résultat d'un ADR ne devrait pas être contraignant pour le consommateur, dans le sens où il empêcherait ce dernier de porter l'affaire devant un tribunal. Toutefois, pour contrebalancer la position plus faible du consommateur, il pourrait être contraignant pour l'entreprise.
- Il faudrait garantir que les périodes de prescription légales ne courent pas pendant la période où le système ADR est utilisé, mais recommencent à la fin de la procédure ADR.
- Il faut éviter de compter sur l'ADR comme étant la seule solution aux situations de plaintes de masse ; il faut poursuivre plus avant les travaux sur les recours judiciaires collectifs.

### Documents

- Consultation publique sur la résolution alternative des litiges, [réponse du BEUC](#) (x/2011/033)

Pour en savoir plus : [consumerredress@beuc.eu](mailto:consumerredress@beuc.eu)

## Environnement numérique & Télécommunications

### I. Neutralité du Réseau

#### Contexte

La neutralité du Net est un des principes fondamentaux de l'Internet, qui a considérablement amélioré la participation des citoyens dans la société et l'accès à la connaissance et à la diversité, tout en stimulant l'innovation, la croissance économique et la participation démocratique. Néanmoins, l'architecture neutre de l'Internet est actuellement contestée par diverses parties, comme les opérateurs de réseau qui fournissent les connexions aux utilisateurs finaux.

L'UE a manqué l'occasion de protéger la neutralité du Net comme un principe réglementaire fondamental lors de la révision de la réglementation sur les télécommunications en 2009. Grâce à la reconnaissance de la possibilité pour les fournisseurs de réseaux de se lancer dans la gestion du trafic comme règle par défaut, l'UE a ouvert la porte à un contrôle du trafic potentiellement injuste et discriminatoire sur Internet. L'adoption d'obligations de transparence et de divulgation des informations ne peut pas être le seul recours, en particulier sur un marché où la concurrence est sérieusement entravée par les obstacles au changement de prestataire.

La communication de la Commission européenne adoptée en avril 2011 comportait uniquement des principes généraux et s'est abstenue de fournir des lignes directrices précises aux gouvernements nationaux lors de la transposition du paquet télécommunications révisé.

#### Nos demandes

- La Commission devrait fournir aux États membres des orientations sur la mise en œuvre du paquet télécoms révisé afin d'assurer sa cohérence à travers l'UE.
- La neutralité du Net devrait être reconnue comme un principe réglementaire fondamental.
- Les consommateurs devraient avoir le droit à :
  - Une connexion Internet qui corresponde à la vitesse et la fiabilité annoncée
  - Une connexion Internet qui leur permette d'envoyer, de recevoir et d'utiliser le contenu, les services et les applications de leur choix ;
  - Une connexion Internet sans discrimination du type d'application, service ou contenu, ou basée sur l'adresse de l'expéditeur ou du destinataire ;
  - Une concurrence entre les réseaux, applications, services et fournisseurs de contenu ;
  - Connaître les pratiques de gestion du réseau qui sont déployées par leurs fournisseurs de réseau.

#### Documents

- Consultation publique sur la neutralité du Net, [réponse du BEUC](#) (x/2010/070)

Pour en savoir plus : [digital@beuc.eu](mailto:digital@beuc.eu)

## II. Protection des données

### Contexte

Les technologies d'information numérique et les nouveaux services, bien qu'ils profitent aux consommateurs, représentent également un problème majeur pour les données à caractère personnel des consommateurs. Les TIC entraînent souvent la prolifération des informations collectées, stockées, filtrées, transférées ou conservées autrement. Les risques pour la confidentialité dès lors se multiplient. Dans l'environnement numérique, pratiquement toute communication laisse derrière elle des empreintes détaillées et la collecte de données à caractère personnel est devenue la règle par défaut. Internet et les appareils d'information mobiles permettent de récolter de grandes quantités de données à caractère personnel, tandis que des outils d'exploration de données sont utilisés pour suivre le comportement en ligne des individus et anticiper leurs préférences.

La Commission révisé actuellement la directive 1995/46 sur la protection des données, et une proposition est attendue en juillet 2011. Le nouveau cadre doit être centré sur l'utilisateur et veiller à ce qu'il garde le contrôle de sa confidentialité. Un niveau élevé de protection des données à caractère personnel et de la confidentialité n'est pas seulement nécessaire depuis l'entrée en vigueur du Traité de Lisbonne, mais il constitue également une condition *sine qua non* pour la réalisation de l'agenda numérique européen. Nous espérons que la Présidence polonaise fera son possible pour que la plupart des négociations sur cette révision, apporte un niveau élevé de protection et garantisse la confiance des consommateurs vis-à-vis des transactions en ligne.

### Nos demandes

- Il faut introduire un principe général de transparence, encourager l'utilisation de technologies qui améliorent la transparence et soutenir le développement des avertissements standard sur la confidentialité.
- Il faut envisager une notification de violation des données obligatoire et horizontale pour les infractions graves, parallèlement à un test de proportionnalité.
- Il faut introduire des modalités spécifiques pour exercer le droit d'accéder, de corriger et de supprimer des données personnelles.
- Il faut garantir une mise en œuvre réelle du droit à être oublié et du droit à la portabilité des données.
- Il faut clarifier les règles relatives à un consentement éloquent impliquant toutes les parties prenantes concernées.
- Il faut introduire la "confidentialité dès la conception" comme un principe explicite, obligatoire et encourager l'utilisation des technologies améliorant la confidentialité.
- Il faut établir des règles de responsabilité conjointe et multiple entre l'entreprise et un tiers pour les infractions.
- Les lois européennes de protection des données s'appliquent dans les cas où les services s'adressent à des citoyens de l'UE, dans l'esprit des critères établis par le groupe de travail de l'article 29 sur la protection des données.

### Documents

- Consultation sur la protection des données, [réponse du BEUC](#) (x/2011/003)

Pour en savoir plus : [digital@beuc.eu](mailto:digital@beuc.eu)

### III. Directive sur le respect des droits de propriété intellectuelle

#### Contexte

La Commission européenne passe actuellement en revue la directive "IPRED" 2004/48, relative au respect des droits de propriété intellectuelle, dans le but d'adopter une proposition de révision d'ici fin 2011.

Toutefois, en raison de la transposition tardive de la directive par les États membres de l'UE et de l'absence de jurisprudence, le BEUC estime qu'il est prématuré d'adopter des règles plus strictes pour faire respecter les DPI. L'adoption de mesures d'application plus strictes présuppose une révision du droit matériel, dans le but de l'adapter à l'environnement numérique. Une évaluation globale de l'impact économique des dispositions actuelles sur le développement de la société de l'information et sur l'innovation est requise par la directive.

Néanmoins, la Commission européenne n'a pas procédé à une telle évaluation et elle a ignoré les conclusions d'un certain nombre d'études indépendantes, effectuées par des gouvernements, des organisations internationales et des universitaires mettant en évidence les répercussions économiques globalement positives du partage de fichiers sur le développement de l'industrie du contenu.

#### Nos demandes

- Les mesures d'application doivent être proportionnées et être totalement conformes avec les droits fondamentaux des consommateurs, notamment le droit à la présomption d'innocence, le droit à un procès équitable, le droit à la protection des données et le droit à la confidentialité des messages. Les législations traitant les consommateurs comme des criminels sont rejetées.
- La directive sur le respect des droits de propriété intellectuelle ne devrait pas être révisée avant qu'une analyse économique globale de son incidence sur l'innovation et le développement de la société de l'information n'ait été effectuée.
- La Commission européenne doit clarifier le caractère d'infraction des simples actes de téléchargement, ainsi que les limites des exceptions de la copie privée.
- Toute proposition visant à faire appliquer les DPI doit traiter une adresse IP comme une donnée personnelle et veiller à ce que les informations personnelles des utilisateurs en ligne soient uniquement divulguées aux autorités répressives.
- Les fournisseurs de service Internet ne devraient pas être tenus d'appliquer un système de filtrage et de blocage de toute forme d'envoi et de réception aux fins de protéger le droit d'auteur, conformément à l'avis de l'avocat général de la Cour européenne de justice dans l'affaire *Sabam contre Scarlet*.

#### Documents

- Consultation publique sur la révision de la Directive relative au respect des droits de propriété intellectuelle. [Réponse du BEUC](#) (x/2011/041)

Pour en savoir plus : [digital@beuc.eu](mailto:digital@beuc.eu)

## IV. Gestion collective du droit d'auteur européen

### Contexte

Les consommateurs veulent avoir accès à un contenu diversifié, de bonne qualité et à un prix raisonnable, quelle que soit leur nationalité et leur pays de résidence. Ils doivent pouvoir bénéficier de la mise en place d'un marché unique, à la fois en ligne et hors ligne. Actuellement, la gestion territoriale du droit d'auteur, ajoutée à l'incertitude quant à la propriété du droit d'auteur, aux mécanismes complexes d'octroi des licences et à l'absence de normes concernant la gouvernance et la supervision des sociétés de gestion collective entraînent la fragmentation du marché européen des contenus créatifs.

La prochaine proposition de la Commission européenne sur la gestion collective du droit d'auteur doit comporter des mesures concrètes pour faciliter à la fois l'octroi des licences multiterritoriales et paneuropéennes, ainsi que la mise en place de normes élevées concernant les sociétés de gestion collective.

### Nos demandes

- Il faut encourager l'octroi de licences de contenu multi-territoriales et paneuropéennes.
- Il faut renforcer la transparence de la propriété du droit d'auteur via la création d'une base de données des droits qui soit accessible au public.
- Un "guichet unique" pour l'affranchissement des droits d'auteur et l'octroi de licences multi-territoriales devrait être établi.
- Il faut introduire la concurrence entre les sociétés de gestion collective en ce qui concerne les tarifs et les services.
- Il faut favoriser développement de modèles commerciaux nouveaux et innovants pour la distribution de contenu en ligne.
- Le système actuel des fenêtres de mise à disposition nationales devrait être révisé et la chronologie des médias dans la diffusion des contenus audiovisuels devrait être éliminée.
- Il faut établir des règles complètes concernant la gouvernance, la transparence, la responsabilité et la surveillance des sociétés de gestion collective.

### Documents

- [Stratégie du BEUC sur les droits de propriété intellectuelle: Comment faire fonctionner les droits de propriété intellectuelle pour les créateurs et les consommateurs \(x/2011/034\)](#)
- Document de réflexion sur le contenu en ligne, [réponse du BEUC \(x/2010/003\)](#)

Pour en savoir plus : [digital@beuc.eu](mailto:digital@beuc.eu)

## V. Révision du règlement sur le roaming

### Contexte

Malgré l'engagement de l'UE à garantir que les consommateurs puissent utiliser toutes les fonctionnalités de leurs appareils mobiles - pour les appels, messages, e-mails – lorsqu'ils voyagent à l'étranger, la concurrence des services de roaming n'a en réalité pas encore répondu aux attentes des consommateurs. La majorité des consommateurs sont toujours hésitants quand ils utilisent leurs téléphones mobiles ou Smartphones sophistiqués à l'étranger et ils préfèrent même les couper afin d'éviter des factures élevées. Cette réalité est également confirmée par l'enquête d'Eurobaromètre qui conclut que 72% des utilisateurs de téléphones mobiles continuent de limiter leurs appels mobiles à l'étranger parce qu'ils redoutent des coûts élevés.

La prochaine révision du règlement sur l'itinérance est une étape marquante dans la réalisation des objectifs énoncés dans l'Agenda numérique de l'UE. Le nouveau cadre réglementaire devrait se fonder sur les règles actuelles et être complété par de nouvelles mesures réglementaires pour pouvoir être considéré comme la méthode la plus efficace à court et à moyen terme pour offrir des avantages aux consommateurs.

### Nos demandes

- Le BEUC demande une nouvelle baisse des prix moyens maximums réglementés, de gros et de détail, de l'eurotarif qui reflète plus fidèlement le coût réel des services d'itinérance, et demande l'introduction de la facturation "par seconde" au lieu de la facturation des 30 premières secondes pour les services vocaux en itinérance.
- Il faut diminuer plus encore le tarif des euro-SMS, à la fois au niveau de gros et de détail.
- Il faut réduire le prix plafond de gros pour l'itinérance de données, tout en introduisant des plafonds de prix au détail et en envisageant le kilooctet comme unité de facturation.
- Il faut améliorer la transparence des frais de roaming et fournir des informations claires aux consommateurs.
- Il faut envisager d'autres interventions réglementaires qui pourraient contribuer au bon fonctionnement à long terme du marché intérieur des services de roaming.

### Documents

- Consultation publique sur la révision du fonctionnement du règlement européen sur le roaming, [réponse du BEUC](#) (x/2011/017)

Pour en savoir plus : [digital@beuc.eu](mailto:digital@beuc.eu)

# Services financiers

## I. Systèmes de garantie

### Contexte

La crise financière a montré qu'il était essentiel de protéger les dépôts des consommateurs, tant pour assurer la stabilité du secteur bancaire que pour encourager la confiance des consommateurs. La fonction de la législation sur la garantie des dépôts est de taille : elle garantit la protection des dépôts, tout en offrant la sécurité aux systèmes financiers et en contribuant à empêcher les paniques bancaires.

La proposition de directive de la Commission européenne comporte de nombreuses avancées par rapport à la législation actuelle sur les systèmes de garantie des dépôts. Cependant, il y a matière à amélioration. Il semble que la Commission se préoccupe davantage de la sécurité du secteur bancaire que d'augmenter les garanties des consommateurs, en harmonisant les mesures de protection utiles.

La protection des actifs des investisseurs en cas de fraude ou de mauvaise gestion d'une entreprise d'investissement ou d'une banque est importante pour regagner la confiance des investisseurs de détail à l'égard des services financiers. La proposition de directive de la Commission européenne sur les régimes d'indemnisation des investisseurs contient de nombreuses avancées par rapport à la législation actuelle pour garantir l'indemnisation des consommateurs en cas de fraude.

### Nos demandes

#### A. Systèmes de garantie des dépôts (DGS)

- Le BEUC soutient la proposition de la Commission européenne d'abolir les mécanismes de compensation entre les responsabilités du déposant et ses dépôts, la protection des intérêts courus mais non crédités; le financement *ex ante* obligatoire des régimes de garantie des dépôts.
- Appliquer la limite de garantie *par déposant* et *par dénomination commerciale* plutôt que *par licence bancaire* ;
- Il faut une harmonisation minimum pour les soldes temporairement élevés et étendre les circonstances qui fournissent une protection.
- Le remboursement des déposants ne devrait pas être privilégié par rapport à des interventions visant à permettre des transferts de dépôts dans une autre institution ou pour empêcher la faillite.
- Il ne devrait pas y avoir de délai pour réclamer le remboursement. Chaque régime de garantie des dépôts (DGS) devrait mettre en place une disposition destinée à tous les déposants dont l'identité est connue, mais qui n'ont pas encore contacté le DGS.

## B. Systèmes d'indemnisation des investisseurs

- Le BEUC salue les principales modifications qui ont été apportées à la directive sur les systèmes d'indemnisation des investisseurs (ICS) et qui sont :
  - L'extension de la protection à certains cas qui n'étaient pas couverts (défaillance d'un dépositaire ou d'un dépositaire choisi par l'entreprise d'investissement).
  - La protection du porteur de parts en cas de défaillance du dépositaire d'actifs des OPCVM
  - Un niveau de protection plus élevé : €50.000 au lieu de €20.000.
  - L'exclusion du principe de coassurance.
  - La couverture des fonds en devises autres que celles des États membres.
- Nous pensons qu'il faut éliminer toutes les insuffisances relatives à la protection des liquidités. La protection des consommateurs ne doit pas être plus faible pour les clients qui entrent sur le marché via une société d'investissement que pour ceux qui le font via les banques.

### Documents

- [Position du BEUC sur le système de garantie des dépôts \(x/2010/083\)](#)
- [Position du BEUC sur le système d'indemnisation des investisseurs \(x/2010/084\)](#)

Pour en savoir plus : [financialservices@beuc.eu](mailto:financialservices@beuc.eu)

## II. Améliorer la protection des investisseurs : PRIIPS, OPCVM, MiFID & IMD

### Contexte

Le faible niveau de la plupart des pensions légales, le vieillissement de la population et l'état des finances publiques font que les investissements à long terme sont de plus en plus importants pour les consommateurs.

La complexité et la dimension à long terme des investissements n'aident pas l'investisseur de détail à évaluer la pertinence d'un investissement avant qu'un laps de temps important ne se soit écoulé depuis la décision d'investir, bien au contraire. L'impossibilité de comparer les différents types d'investissement de détail fait qu'il est impossible pour l'investisseur non averti de prendre une décision éclairée. La vente mal conseillée d'investissements à long terme est très préjudiciable pour les consommateurs qui n'auront pas suffisamment de revenus à leur retraite.

En décembre 2010, la Commission a procédé à une consultation sur certains aspects de la prochaine révision de plusieurs directives concernant la protection de l'investisseur de détail : le Paquet sur les produits d'investissement de détail (PRIIPS), les Organismes de Placement Collectif en Valeurs Mobilières (OPCVM), la directive concernant les marchés d'instruments financiers (MiFID) et la directive sur l'intermédiation en assurance (IMD). Le BEUC a répondu à toutes ces consultations en soulignant les améliorations nécessaires pour éviter la vente de placements mal conseillés et pour regagner la confiance des consommateurs dans le secteur financier. Les propositions de législation sur PRIIPS et MiFID sont attendues en juillet 2011 et la proposition de révision de la directive IMD devrait intervenir plus tard cette année.

### Nos demandes

- L'introduction d'un document standardisé d'"informations clés pour l'investisseur"(KIID), accompagné d'un indicateur de risque synthétique, est indispensable pour mieux informer les consommateurs et faciliter les comparaisons. Le BEUC est favorable à une fiche d'information très standardisée et demande la révision de l'indicateur de risque synthétique existant pour les OPCVM, afin qu'il puisse servir pour tous types de placements.
- Le devoir d'agir honnêtement, équitablement et professionnellement, en accord avec les meilleurs intérêts des clients doit être un principe général applicable à tous les services financiers, quel que soit le type de produit financier.
- Le BEUC soutient les suggestions de la Commission sur les exigences pour le lancement de produits, de services et d'opérations et notamment l'évaluation de la compatibilité d'un produit, d'un service ou d'une opération spécifique avec les caractéristiques et les exigences des clients auxquels ces produits seraient proposés, et les stress tests sur les produits et services.
- En ce qui concerne les OPCVM, le BEUC soutient l'approche de la Commission selon laquelle le niveau de protection des OPCVM ne devrait pas descendre en dessous de la norme appliquée aux FIA (fonds d'investissement alternatifs) et la large base de particuliers parmi les investisseurs en OPCVM devraient recevoir la garantie nécessaire pour faire confiance aux OPCVM.

### Documents

- Réponses du BEUC aux consultations sur les [PRIIPS](#) (x/2011/009), la [MiFID](#) (x/2011/010), la [IMD](#) (x/2011/026) et les [UCITS](#) (x/2011/007)

Pour en savoir plus : [financialservices@beuc.eu](mailto:financialservices@beuc.eu)

### III. Services de paiement – Règlement SEPA sur les virements et les domiciliations

#### Contexte

La création d'un marché intérieur pour les paiements en euros (ou SEPA) est un projet comparable à l'introduction de l'euro en 2002. Son objectif est de remplacer les instruments actuels de paiement électronique qui, souvent, ne peuvent être utilisés qu'au niveau national, par des services de paiement à utiliser à la fois au niveau national et transfrontière dans 32 pays européens pour l'ensemble des paiements en euros.

L'absence de virements et de domiciliations à l'échelle européenne n'a jamais été un problème pour la plupart des consommateurs. Afin de convaincre les consommateurs d'échanger leurs services de paiement nationaux pour les instruments de paiement SEPA, il faut les convaincre que ces nouveaux services seront fiables, efficaces et bon marché.

Dans ce contexte, le règlement établissant les exigences techniques pour les virements et les domiciliations en euros jouera un rôle déterminant pour rassurer les consommateurs. Le BEUC est généralement satisfait du contenu de ce texte qui prend en compte de nombreuses demandes des consommateurs. D'autres améliorations sont nécessaires, notamment pour améliorer le modèle de gouvernance du projet SEPA, qui est très inefficace.

#### Nos demandes

- Les mesures proposées par la Commission européenne au sujet de la sécurité de la domiciliation SEPA devraient être maintenues dans le règlement.
- Le développement potentiel du virement non remboursable devrait être limité, afin de protéger l'émetteur contre l'abus potentiel de créiteurs peu scrupuleux.
- Les dates butoirs pour la migration vers le SEPA devraient être beaucoup plus lointaines, pour permettre aux consommateurs de se familiariser avec les instruments SEPA.
- Il ne devrait pas y avoir de commissions d'interchange multilatérales pour les virements afin que ceux-ci soient moins chers pour les consommateurs de l'UE. La transparence des frais est essentielle.
- Le BEUC estime qu'il faudrait traiter du problème de la transparence du SEPA, en établissant un organe de normalisation indépendant représentant toutes les parties prenantes, qui surveillerait l'évolution à long terme des normes du SEPA.
- Dans tous les États membres, les banques doivent proposer temporairement aux consommateurs des services de conversion afin de faciliter le passage du BBAN à l'IBAN.

#### Documents

- [Position du BEUC sur les prélèvements SEPA \(x/2011/032\)](#)

Pour en savoir plus : [financialservices@beuc.eu](mailto:financialservices@beuc.eu)

## IV. Directive sur le crédit hypothécaire

### Contexte

Emprunter de l'argent pour construire ou acheter une maison est la décision financière à prendre la plus importante d'une vie pour la plupart des gens, une décision qui les engage pour 20, 30 ans ou plus. Les emprunteurs ne peuvent pas se permettre de faire une mauvaise affaire. Une des conclusions de la crise financière a été la protection insuffisante des emprunteurs dans de nombreux pays européens : des prêts peu recommandables, la désinformation, un marketing agressif, le manque d'information sur les risques liés à l'utilisation de devises étrangères et l'évaluation superficielle des moyens financiers des emprunteurs ont fait que de nombreux prêts sont devenus de plus en plus inabordables, ont augmenté les défauts des paiements et vu l'augmentation des saisies.

Le BEUC salue la parution d'une proposition législative attendue depuis longtemps concernant les accords de crédit sur la propriété résidentielle, qui devrait fournir aux emprunteurs de toute l'Europe un niveau de protection plus élevé, tout en permettant aux États membres de relever plus encore les normes nationales. Bien que l'approche d'harmonisation minimale adoptée par la Commission européenne soit la bienvenue, la proposition doit être améliorée sur le plan de son champ d'application, des dispositions sur le remboursement anticipé du crédit, de la fiche européenne d'information standardisée, du taux annuel effectif global (TAEG), de la protection des données à caractère personnel (accès à la base de données du crédit), de la réglementation des intermédiaires de crédit, des sanctions et de la surveillance.

### Nos demandes

- Quand il y a dans un pays de meilleures dispositions, elles doivent être maintenues et les États membres devraient être autorisés à adopter des mesures supplémentaires pour mieux protéger les consommateurs.
- Le champ d'application devrait être étendu, afin de garantir une relation contractuelle responsable (et pas seulement précontractuelle) entre les prêteurs et les emprunteurs.
- Il faut veiller à ce que la fiche européenne d'information standardisée soit complète et fournie suffisamment tôt pour informer les consommateurs et leur permettre de comparer toutes les offres sur le marché.
- Le calcul du TAEG doit être adapté pour tenir compte de l'incidence des taux d'intérêt variable à long terme et d'autres facteurs.
- Il faut prévoir un plafond juste sur les frais de remboursement anticipé.
- Il faut éviter que les dispositions relatives à l'accès non discriminatoire aux registres de crédit multiplient les données personnelles des consommateurs.
- Les conflits d'intérêt liés à la fois aux intermédiaires liés et non liés doivent être traités comme il se doit.
- Il ne faut pas imposer de sanctions aux emprunteurs, afin d'éviter les abus potentiels des prêteurs.
- Il faut garantir une surveillance efficace à l'échelon national.

### Documents

- [Position du BEUC sur la Directive relative au crédit hypothécaire \(x/2011/055\)](#)

Pour en savoir plus : [financialservices@beuc.eu](mailto:financialservices@beuc.eu)

## V. Garantir l'accès à un compte de paiement de base à tous les consommateurs

### Contexte

Dans le domaine des services financiers de détail, l'inclusion financière est une priorité du BEUC. Des services bancaires de base doivent être accessibles à tous les consommateurs de l'UE. Tout d'abord, chaque consommateur doit avoir accès à un compte de paiement de base (BPA) et à des moyens essentiels de paiement (carte de débit, virement bancaire, domiciliation, retrait à des distributeurs automatiques de billets) et aux services qui s'y rattachent pour vivre une vie normale. Sans accès à un BPA, de nombreux services financiers importants restent inaccessibles. En outre, les paiements de factures peuvent être plus longs et plus coûteux sans un compte de paiement et les frais peuvent être plus élevés pour les transactions financières de base (par exemple, l'encaissement de chèques). Sans un compte de paiement, il peut être très difficile de trouver un logement ou même un emploi. Dans certains pays, le paiement du salaire, des prestations sociales ou de tout autre type de paiement en espèces du gouvernement/municipalités à un citoyen est interdit et il n'est en général admis que pour une quantité limitée d'argent.

Le BEUC se félicite donc de la proposition législative de la Commission européenne sur l'accès à un BPA. À l'heure actuelle, une telle législation existe seulement dans quelques États membres.

### Nos demandes

- Tout consommateur de l'UE devrait avoir le droit d'accéder à un BPA, c'est-à-dire non seulement les personnes exclues sur le plan financier, mais aussi celles qui n'ont pas besoin des services supplémentaires offerts par un compte bancaire habituel.
- Il est essentiel de veiller à ce que toutes les institutions financières concernées soient tenues de proposer un BPA à tous les citoyens de l'UE.
- Les règles communautaires empêchant l'utilisation du système financier aux fins de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme ne doivent pas être détournées pour exclure les consommateurs sur le plan financier.
- Les différentes spécificités nationales doivent être prises en compte lors de la définition d'un BPA.
- Il faut veiller à ce que le prix d'un BPA pour les personnes exclues sur le plan financier ne dépasse pas son coût réel.
- Les institutions financières et les pouvoirs publics doivent s'engager à promouvoir activement le BPA.
- Les mécanismes de résolution alternative des litiges doivent être simples, indépendants, accessibles, convaincants, efficaces et gratuits.
- Le BEUC demande une approche d'harmonisation minimale.

### Documents

- Consultation publique sur l'accès à un compte de paiement de base, [réponse du BEUC](#) (x/2010/080)

Pour en savoir plus : [financialservices@beuc.eu](mailto:financialservices@beuc.eu)

## VI. Transparence et comparabilité des frais bancaires

### Contexte

En août 2010, la Commission européenne a invité l'industrie bancaire européenne (représentée par l'EBIC) à prendre rapidement des mesures pour identifier et mettre en œuvre des solutions adéquates pour assurer la bonne compréhension et la comparabilité des frais de compte courant dans toute l'UE. La demande de la Commission européenne faisait suite à son étude, publiée en septembre 2009, qui a constaté que les frais bancaires à travers l'Europe manquent souvent de transparence et sont difficiles à comprendre.

Les objectifs suivants devraient être atteints par l'initiative d'autoréglementation : une clarification et une terminologie plus facile à comprendre, une meilleure comparabilité des frais bancaires, une plus grande transparence et une meilleure disponibilité des informations sur les frais bancaires.

La Commission européenne a également déclaré qu'il faudrait associer de près des représentants des consommateurs à ce projet. Les demandes du BEUC ont été portées à l'attention de l'EBIC et de la Commission européenne. L'adoption et l'entrée en vigueur du code de conduite sont attendues respectivement en juillet 2010 et janvier 2011 au niveau national. Compte tenu des faiblesses de l'autorégulation, il faut veiller à ce que le code de conduite soit correctement appliqué et contrôlé. En l'absence de suivi et de contrôle suffisants au niveau national, ce code de conduite serait inutile.

### Nos demandes

- Nous demandons à la Présidence polonaise d'avoir un débat avec les États membres sur cette question afin de s'assurer que ce code sera largement appliqué et correctement mis en œuvre par le secteur bancaire.
- Les États membres devraient s'engager à promouvoir et à surveiller l'application de ce code de conduite.
- Des sanctions dissuasives en cas de non-respect du code de conduite devraient être imposées afin d'assurer que toutes les institutions financières concernées s'y conformeront.

### Documents

- "Projet sur la transparence et la comparabilité des frais bancaires – [demandes du BEUC](#) (x/2011/054)

Pour en savoir plus : [financialservices@beuc.eu](mailto:financialservices@beuc.eu)

## VII. Améliorer la surveillance financière

### Contexte

Le dispositif de surveillance financière européen a été adopté en 2010. Trois autorités européennes de surveillance (AES) et un Conseil européen du risque systémique (CERS) ont été créés en janvier 2011 pour remplacer les anciens comités de surveillance. Le BEUC est déjà très préoccupé quant à la façon dont les intérêts des consommateurs seront pris en considération par ces nouvelles autorités : la désignation des membres du groupe des parties prenantes de chaque autorité montre déjà un net déséquilibre en faveur des prestataires de services financiers. Les consommateurs sont sous-représentés.

En outre, alors que l'on adopte de plus en plus de législations qui protègent les consommateurs dans le domaine des services financiers au niveau national, rien n'a été fait au niveau de l'UE pour assurer une réelle surveillance des règles de protection des consommateurs dans chaque État membre de l'UE.

### Nos demandes

- Nous demandons à la Présidence polonaise de lancer le débat sur la nécessité de coordonner la surveillance et de garantir son application efficace au niveau de l'UE.
- La composition des groupes d'intervenants des AES devrait être réexaminée pour que le point de vue des consommateurs puisse être dûment pris en compte.
- Des organes nationaux de contrôle financier, ou un organe spécifique chargé de la protection des consommateurs, devraient surveiller efficacement le respect de toutes les règles protégeant les consommateurs dans le domaine des services financiers. Comme la législation émane de plus en plus de l'UE, les organismes nationaux devraient coopérer au niveau européen pour atteindre un niveau élevé de protection des consommateurs.

### Documents

- [Etude du BEUC sur la supervision financière](#) (x/2011/056)

Pour en savoir plus : [financialservices@beuc.eu](mailto:financialservices@beuc.eu)

# Energie et développement durable

## I. Directive sur les économies d'énergie

### Contexte

La directive sur les économies d'énergie fait suite au plan européen pour l'efficacité énergétique et remplacera la directive relative à l'efficacité énergétique. Une proposition de directive est attendue avant les vacances d'été 2011.

Elle fournira un cadre aux politiques d'efficacité énergétique et d'économies d'énergie des États membres, ainsi que des objectifs, un financement et des informations pour les consommateurs.

Les mesures d'efficacité énergétique et les dispositions sur la fourniture de services auront une incidence sur la vie quotidienne des consommateurs d'énergie. Le BEUC demande que l'on donne aux consommateurs non seulement les bons outils et les bonnes informations pour qu'ils puissent augmenter leurs économies d'énergie, mais aussi pour qu'ils deviennent plus actifs sur le marché de l'énergie, en contribuant à une sécurité accrue de l'approvisionnement.

### Nos demandes

- Il faut un cadre efficace aux obligations de présentation de rapports nationaux est essentiel pour comparer les programmes d'efficacité énergétique des États membres.
- Pour adhérer réellement aux économies d'énergie, les consommateurs ont besoin de campagnes d'information ciblées.
- Toute référence aux compteurs intelligents dans la directive doit s'écarter de l'hypothèse que les consommateurs ont besoin d'informations exactes, opportunes et compréhensibles sur leur consommation d'énergie pour pouvoir changer leurs habitudes de consommation et, éventuellement, économiser l'énergie. En outre, les exigences raisonnables en ce qui concerne le format et le contenu des informations fournies aux consommateurs à travers les affichages doivent être convenablement traitées afin de permettre un changement de comportement.

### Documents

- [Position de l'ANEC et du BEUC](#) sur le Plan européen pour l'efficacité énergétique 2011 (x/2011/057)

Pour en savoir plus : [sustainenergy@beuc.eu](mailto:sustainenergy@beuc.eu)

## II. Réseaux & Compteurs intelligents

### Contexte

L'Europe a payé le prix fort pour ses infrastructures énergétiques mal reliées et souvent dépassées. L'UE est confrontée à plusieurs défis: la sécurité d'approvisionnement et les besoins accrus de performance énergétique, ainsi qu'une bonne intégration des énergies renouvelables pour des marchés performants et avantageux pour les consommateurs.

Comme indiqué dans sa communication intitulée "Priorités en matière d'infrastructures énergétiques pour 2020 et au-delà", le déploiement des technologies de réseau intelligent fait partie des priorités de la Commission européenne.

Le BEUC participe activement à un groupe de travail de la Commission européenne sur les réseaux intelligents, afin de mettre au point une vision commune pour la mise en œuvre de réseaux intelligents et de compteurs intelligents, et pour recommander des exigences réglementaires susceptibles de résoudre les principaux problèmes.

### Nos demandes

- La confiance et l'engagement des consommateurs sont essentiels pour la réussite du déploiement. Les États membres doivent élaborer des campagnes basées sur le marketing social pour promouvoir le changement de comportement.
- Il faut des processus transparents et capables de résister à un examen critique pour évaluer si les avantages de la mise en œuvre l'emportent sur les coûts. Des mécanismes réglementaires sont nécessaires pour assurer que les bénéfices soient répercutés sur les factures des consommateurs.
- Les intérêts et les habitudes de consommation diffèrent. Par conséquent, les consommateurs doivent décider s'ils veulent ou non un compteur intelligent.
- Une attention particulière doit être accordée aux consommateurs vulnérables: analyser comment ils seront touchés et bénéficieront des compteurs intelligents.
- La protection des données et la confidentialité doivent être intégrés dès la création du projet et à tous les stades de son développement. La sécurité, la confidentialité dès la conception, et le principe de minimisation des données sont essentiels.
- Il faut prévoir des informations faciles à lire et cohérentes sur la consommation afin de permettre la comparaison des offres disponibles sur le marché (par exemple, des tarifs pour le temps d'utilisation). Les consommateurs doivent avoir un libre accès aux informations sur leur consommation réelle d'énergie.
- Il faut des protections fortes en ce qui concerne la déconnexion à distance et le changement de fournisseur.
- Il faut des normes pour encourager l'interopérabilité et les nouvelles fonctionnalités des compteurs intelligents.

### Documents

- Smart Energy Systems for empowered consumers – [Position de l'ANEC et du BEUC \(x/2010/044\)](#);
- Consultation de l'ERGEG - lignes directrices de bonnes pratiques sur les aspects réglementaires des compteurs intelligents de gaz et d'électricité, [réponse du BEUC \(x/2010/065\)](#)

Pour en savoir plus : [sustainenergy@beuc.eu](mailto:sustainenergy@beuc.eu)

### III. Feuille de route 2050 en matière d'énergie

#### Contexte

Au printemps 2011, la Commission européenne a organisé une consultation relative à une Roadmap pour une "décarbonisation" de l'énergie d'ici 2050 à laquelle le BEUC a répondu. Une communication de la Commission est attendue cet automne, laquelle devrait présenter des modes de développement possibles des marchés européens de l'énergie à l'horizon 2050 vers un système économe en énergie et en ressources.

Du point de vue des consommateurs, il est important d'évaluer les efforts que l'on attend d'eux et les mesures à prendre pour les aider à assumer leur part de l'engagement à atteindre l'objectif d'une réduction de 80% à 95% des émissions de gaz à effet de serre à travers l'Europe. Les gouvernements nationaux doivent donner à leurs citoyens les outils nécessaires pour participer à ces changements attendus, déterminer clairement les objectifs et expliquer pourquoi ces mesures sont nécessaires.

Il doit en outre être clair qu'une vision pour 2050 nécessite encore des investissements à court terme. L'UE a besoin d'une stratégie pour s'occuper des investissements, communiquer les coûts et les avantages et elle doit être consciente du fait que la pauvreté énergétique pourrait devenir une réalité pour un nombre encore plus grand d'Européens.

#### Nos demandes

- Toutes les parties prenantes devraient communiquer des informations claires aux consommateurs quant aux coûts et avantages du développement d'un système d'énergie sobre en carbone.
- La transition vers un système d'énergie sobre en carbone ne peut se faire qu'en instaurant une société à faible taux d'émission de carbone. Cela nécessite d'améliorer l'efficacité énergétique, d'augmenter la part de sources d'énergies renouvelables et d'orienter le comportement des consommateurs.
- Les consommateurs doivent être motivés à contribuer de façon proactive à la création d'une société à faible taux d'émission de carbone, en achetant des biens et des services respectueux de l'environnement. C'est uniquement si tous les consommateurs, en ce compris les plus vulnérables, ont un véritable choix qu'il sera possible de mettre en œuvre les changements nécessaires.
- Pour garantir la stabilité et l'équilibre de l'offre à l'avenir, la planification et le développement de l'énergie renouvelable doit se faire au niveau européen, car seule une approche concertée peut aboutir.
- Des technologies concurrentielles devraient être déployées à grande échelle et il faut donner les bons incitants. La mise en œuvre de technologies intelligentes et sobres en carbone devrait se baser sur le coût-efficacité.
- Des marchés de l'énergie internes, européens et performants, de même que des droits renforcés pour les consommateurs et une évaluation de leurs besoins.

#### Documents

- Consultation sur la feuille de route Energie à l'horizon 2050, [réponse du BEUC](#) (x/2011/027)

Pour en savoir plus : [sustainenergy@beuc.eu](mailto:sustainenergy@beuc.eu)

## Sécurité

### I. Révision de la Directive sur la sécurité générale des produits

#### Contexte

Des produits de consommation dangereux, y compris les produits portant le marquage CE, se retrouvent souvent sur le marché de l'UE et doivent être rappelés, ce qui pose des risques pour la santé et la sécurité qui auraient pu être évités.

La Commission européenne envisage une révision de la directive sur la sécurité générale des produits (DSGP) en 2012, dont la phase de consultation préliminaire a eu lieu en 2010. Le BEUC, en collaboration avec l'ANEC<sup>1</sup>, a fait des suggestions à ce sujet à la Commission européenne et au Parlement. Beaucoup de nos préoccupations ont été abordées au Parlement européen et nous espérons qu'elles seront reprises par la Commission européenne dans la nouvelle proposition de directive révisée.

#### Nos demandes

- Le BEUC demande de soutenir la résolution du Parlement de 2010.
- Il faut plus de clarté quant à la manière dont les différentes législations sur la sécurité des produits en vigueur dans l'UE interagissent les unes avec les autres. La responsabilité des fabricants doit être renforcée et clarifiée.
- Il faut veiller à ce que le niveau d'application soit le même dans l'ensemble de l'UE et à ce que les activités de surveillance du marché soit efficaces.
- Il faut traiter explicitement des produits attirants pour les enfants. En outre, il faut maintenir l'interdiction des produits imitant les aliments.
- Il faut mettre au point un cadre européen de surveillance du marché et prévoir un accès élargi aux informations sur les produits dangereux. Un système de statistiques des accidents financé par l'UE, ainsi qu'un point européen de traitement et de signalement des plaintes devraient être créés.
- Les mesures européennes d'urgence devraient être adaptées aux risques qu'elles sont censées traiter, soit en rendant ces mesures permanentes, soit en garantissant leur validité jusqu'à ce que l'on trouve une solution satisfaisante.
- Il faudrait donner un statut juridiquement contraignant aux décisions de la Commission européenne qui posent les exigences de sécurité dans le champ d'application de la DSGP et qui visent à soutenir le développement des missions de normalisation.

#### Documents

- Révision de la Directive sur la sécurité générale des produits – [Questions essentielles du point de vue du consommateur](#) (x/2010/031)

Pour en savoir plus : [safety@beuc.eu](mailto:safety@beuc.eu)

---

<sup>1</sup> L'ANEC est le porte-parole des consommateurs européens dans la normalisation

## II. Nanotechnologie et nanomatériaux

### Contexte

La nanotechnologie est en pleine expansion. Certaines de ses applications pourraient apporter des avantages pour la santé et la sécurité des consommateurs : accroître le rendement énergétique et être ainsi bénéfiques pour l'environnement, rendre les traitements médicaux plus efficaces et améliorer la production manufacturière. Cependant, nous craignons les effets défavorables potentiels des nanomatériaux sur la santé humaine et l'environnement, tant sur le court que le long terme.

Nous sommes alarmés par l'utilisation croissante des nanomatériaux dans les produits de consommation utilisés quotidiennement par les consommateurs (cosmétiques et produits alimentaires), sans qu'il y ait eu une évaluation préalable des risques. Nous devons être correctement protégés et sûrs que tout produit en vente contenant des nanomatériaux (ou fabriqué grâce à des nanotechnologies) ait été évalué de manière indépendante et considéré comme sûr.

Le BEUC a de grandes attentes en ce qui concerne le futur plan d'action de l'UE sur les nanotechnologies. En 2011 la Commission devra répondre à la résolution du Parlement européen d'avril 2009 sur les aspects réglementaires des nanomatériaux, qui demandait une révision réglementaire, ainsi qu'une définition.

### Nos demandes

- Revoir et adapter si nécessaire toutes les législations en la matière (comme le règlement REACH et les législations relatives à la sécurité des produits) afin d'aborder valablement les risques potentiels des nanotechnologies.
- Élaborer des méthodologies adéquates d'évaluation de la sécurité et des risques, prenant en compte toutes les caractéristiques des nanomatériaux.
- Imposer une évaluation et une approbation 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.
- Imposer aux fabricants qu'ils étiquètent les produits de consommation contenant des nanomatériaux, comme l'exigera le nouveau règlement sur les produits cosmétiques. Etablir un inventaire des produits présents sur le marché européen qui contiennent des nanomatériaux.
- Réglementer les allégations trompeuses présentes sur les produits commercialisés comme contenant des nanomatériaux;
- Que l'on donne les moyens de privilégier la recherche sur les effets des nanomatériaux sur l'environnement, la santé humaine et la sécurité.
- Lancer un débat public sur les nanotechnologies à travers l'UE.

### Documents

- Small is beautiful, but is it safe? [position du BEUC et de l'ANEC \(x/2009/043\)](#)
- [Leaflet \(x/2010/076\) for 2010 inventory of products claiming to contain nanomaterials \(x/2010/077\)](#)
- Consultation pour une définition du "nanomatériau", [Réponse du BEUC \(x/2010/081\)](#)

Pour en savoir plus : [safety@beuc.eu](mailto:safety@beuc.eu)

## Alimentation

### I. Information aux consommateurs sur les denrées alimentaires

#### Contexte

Dans certains pays de l'UE, plus de la moitié de la population adulte est en surpoids et un enfant sur cinq est obèse. 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 désarmés lorsqu'ils consultent les étiquettes des produits alimentaires. Les informations nutritionnelles sont souvent incomplètes ou difficiles à comprendre : les consommateurs sont confrontés à différentes étiquettes simplifiées à l'avant du paquet, ce qui ne facilite pas les comparaisons entre les produits. La proposition de règlement sur la mise à disposition d'informations sur les denrées alimentaires aux consommateurs entrant dans une phase décisive en deuxième lecture, nous présentons nos demandes ci-dessous.

La proposition de directive est à présent en cours de deuxième lecture et le vote du Parlement européen est attendu en juillet 2011.

#### Nos demandes

- Rendre obligatoire un étiquetage nutritionnel à l'avant du paquet des principaux nutriments (graisse, graisses saturées, sucre et sel), plus les calories, alors que l'arrière du paquet devrait présenter des informations nutritionnelles complètes sur les 8 principaux nutriments (protéines, énergie, graisse, graisses saturées, glucides, sucres, sel et fibres), ainsi que sur les acides gras trans.
- Il faut garantir la possibilité d'un étiquetage simplifié à l'avant du paquet qui montre les niveaux de ces nutriments, par l'utilisation d'autres formes d'expression et de présentation de ces informations.
- Ces informations nutritionnelles devraient toujours être exprimées par 100g/ml pour permettre les comparaisons entre les produits. En outre, l'information devrait être donnée par portion à l'arrière du paquet, comme l'a demandé la commission ENVI du Parlement européen en deuxième lecture.
- Nous soutenons la position adoptée par la commission ENVI sur l'étiquetage obligatoire du pays d'origine des fruits et légumes frais, du lait et des produits laitiers, de toutes les viandes et des poissons, de même que de la viande et du poisson qui entre dans la composition des produits transformés.
- Améliorer la lisibilité des étiquettes. C'est pourquoi nous soutenons la position adoptée par la commission ENVI, d'une taille minimale de 1,2 mm et de règles quant à la clarté et au contraste.

#### Documents

- [Position sur l'information aux consommateurs sur les denrées alimentaires \(x/2008/040\)](#)

Pour en savoir plus : [food@beuc.eu](mailto:food@beuc.eu)

## II. Allégations nutritionnelles et de santé

### Contexte

Les allégations nutritionnelles et de santé ont été et continuent d'être utilisées comme un outil de marketing majeur par l'industrie alimentaire afin d'inciter les consommateurs à acheter ses produits. En raison du grand nombre d'allégations exagérées ou non fondées qui sont actuellement sur le marché, il est très difficile pour les consommateurs de savoir quelles sont celles auxquelles ils peuvent faire confiance et, finalement, comment faire un choix éclairé. Trop souvent, les allégations se bornent à souligner un aspect positif du produit, en revendiquant un faible niveau de sucre, par exemple, mais en ne mentionnant pas les niveaux élevés de sel ou de graisses saturées.

En réponse à la prolifération de produits alimentaires revendiquant des bienfaits pour la santé ou la nutrition pour attirer les consommateurs, un règlement européen qui établit des règles harmonisées pour l'utilisation de ces allégations a été adopté en 2006.

Le but de ce règlement est d'éliminer les allégations non fondées et trompeuses et de n'autoriser que celles qui sont scientifiquement prouvées et auxquelles les consommateurs peuvent se fier. Il garantit en outre que les entreprises qui font des allégations prouvées scientifiquement peuvent bénéficier de leurs investissements.

### Nos demandes

- L'EFSA analyse actuellement le fondement scientifique des allégations de santé et le BEUC a fortement misé sur l'établissement d'une liste positive des allégations autorisées. Il est en effet essentiel que les allégations abusives soient retirées du marché le plus rapidement possible, de façon à ce que les consommateurs puissent faire confiance aux allégations qui se trouvent sur les produits alimentaires.
- Les profils nutritionnels, un aspect vital et nécessaire du règlement sur les allégations de santé, aideront les consommateurs à faire des choix en toute connaissance de cause. Ils devaient être élaborés par la Commission européenne avant janvier 2009. Cependant, deux ans plus tard, nous attendons toujours une proposition. C'est pourquoi le BEUC demande à la Commission européenne d'avancer sa proposition de profils nutritionnels le plus rapidement possible. Nous demandons que ces profils soient solides et scientifiques et adaptés à leur objectif, à savoir empêcher les consommateurs d'être induits en erreur sur les qualités d'un aliment par l'utilisation d'allégations.

### Documents

- [Position sur l'étiquetage alimentaire](#) (x/2008/052)
- [Factsheet du BEUC sur les profils nutritionnels](#) (x/2011/024)
- [Factsheet du BEUC sur les allégations nutritionnelles et de santé](#) (x/2011/025)

Pour en savoir plus : [food@beuc.eu](mailto:food@beuc.eu)

### III. Le clonage et les nouveaux aliments

#### Contexte

Les nouvelles technologies dans l'élevage ou les cultures et la production alimentaire peuvent avoir un impact sur la sécurité alimentaire. Bien que les consommateurs puissent bénéficier de ces innovations, la compétitivité et l'innovation ne doivent pas prendre le pas sur la santé et la sécurité publiques. En ce qui concerne spécifiquement la technique du clonage pour la production alimentaire, le BEUC a exprimé ses préoccupations. Une écrasante majorité de consommateurs européens ne veulent pas que le clonage soit utilisé à des fins de production alimentaire. En outre, étant donné le manque de traçabilité et d'étiquetage, les consommateurs n'ont aucun moyen de savoir si la viande ou le lait qu'ils consomment a été produit à partir de clones ou non. L'EFSA a elle-même reconnu qu'il demeure des incertitudes scientifiques, lorsqu'elle a déclaré que toutes les questions n'ont pas été "traitées de façon satisfaisante".

Le BEUC a réagi au rapport de la Commission européenne sur le clonage publié en octobre 2010, dans lequel elle proposait de présenter une législation spécifique établissant une interdiction temporaire de la technique du clonage et de la nourriture provenant d'animaux clonés.

Nous regrettons l'échec des négociations de conciliation entre le Parlement et le Conseil, qui a laissé une brèche dans la réglementation en ce qui concerne la commercialisation des produits alimentaires provenant de descendants de clones, et provoqué l'abandon des dispositions positives obtenues, par exemple les procédures d'autorisation améliorées pour les denrées alimentaires provenant des pays tiers ou la définition de la nanotechnologie. La Commission européenne doit maintenant présenter une réglementation, y compris sur la question du clonage dès l'automne 2011. Nous espérons que la Présidence polonaise commencera rapidement à travailler sur la nouvelle proposition.

#### Nos demandes

- La nouvelle proposition de règlement de la Commission européenne devrait aborder de toute urgence la question des aliments issus d'une technique de clonage et ses failles.
- La proposition de la Commission de suspendre pendant 5 ans la commercialisation et l'importation de denrées alimentaires issues de clones devrait être étendue à la descendance et au matériel de reproduction (semence et embryons), au moins jusqu'à ce que l'on comble les lacunes de connaissances et que l'on garantisse le choix du consommateur, étant donné que c'est la nourriture provenant de la progéniture qui serait consommée.
- Si le moratoire était supprimé dans le futur, il devrait y avoir un système de traçabilité complète et obligatoire des clones et de leurs descendants, ainsi que des règles d'étiquetage pour les aliments dérivés.

#### Documents

- Clonage pour la production alimentaire - [commentaires du BEUC sur le rapport de la Commission](#) (x/2010/087)
- [Position sur la proposition de règlement sur les nouveaux aliments](#) (x/2010/005)

Pour en savoir plus : [food@beuc.eu](mailto:food@beuc.eu)

## I. Information aux patients

### Contexte

En décembre 2008, la Commission européenne a présenté une proposition relative à l'information fournie par l'industrie au grand public sur les médicaments délivrés sur ordonnance. La proposition n'a pas apporté de valeur ajoutée aux consommateurs et a ouvert la porte à la publicité des médicaments d'ordonnance. Elle a été vivement critiquée par le BEUC et par de nombreux autres intervenants.

La position en première lecture du Parlement européen améliore sensiblement le texte et change la perspective; du droit de l'industrie à communiquer au droit du patient d'être informé. Suite à ce vote, la Commission européenne a décidé de présenter une proposition modifiée tenant compte des nombreux amendements du Parlement, qui est attendue cet été. Cependant, même si le BEUC a été soulagé en prenant connaissance du texte proposé par les députés, nous sommes encore sceptiques quant à l'utilité d'une telle législation pour les consommateurs et insistons pour que davantage de garanties soient données, en particulier dans le cas d'informations remises par les professionnels de santé, car ce sont ceux à qui les patients font le plus confiance.

### Nos demandes

- Nous demandons au Conseil d'évaluer attentivement l'avantage de cette proposition de directive et de veiller à ce qu'elle réponde réellement aux besoins d'informations de santé des consommateurs.
- Il est essentiel de maintenir une distinction claire entre information et publicité.
- Le cas particulier d'informations directement fournies par les professionnels de la santé est très préoccupant et l'information fournie par l'industrie ne devrait pas être exemptée de la directive, mais être impérativement réglementée.
- Il faut encourager et renforcer des sources d'information de qualité et indépendantes (par ex., l'Agence européenne des médicaments, le registre européen sur les essais cliniques).
- La source de l'information devrait être clairement identifiée.
- Il faut garantir l'application de la législation, y compris sur Internet et les médias sociaux.

### Documents

- [Position sur l'information au public relative aux médicaments sur ordonnance \(x/2010/068\)](#)

Pour en savoir plus : [health@beuc.eu](mailto:health@beuc.eu)

## II. E-santé

### Contexte

En 2010, l'Agenda numérique européen et la communication "Une Union de l'innovation" ont été lancés dans le cadre de la stratégie "Europe 2020" de l'Union européenne pour une croissance intelligente, durable et solidaire. L'agenda numérique européen comprend des actions ciblées en matière de santé en ligne et des objectifs dans le cadre d'une stratégie plus générale vers des soins de santé durables et un soutien fondé sur les TIC pour une vie digne et indépendante.

En parallèle, les États membres ont adopté une approche complémentaire et proactive de la cybersanté. Les conclusions du Conseil, adoptées en décembre 2009, ont invité la Commission européenne à mettre à jour son plan d'action de 2004 pour un espace européen de la santé en ligne, et ont été suivies de l'"Initiative sur la gouvernance des services de santé en ligne". Son objectif global est de contribuer activement à la définition d'un agenda politique pour l'Union européenne en matière de santé en ligne, qui mette particulièrement l'accent sur l'interopérabilité.

Le deuxième plan d'action sur la santé en ligne qui est actuellement en discussion sera l'occasion de consolider les mesures qui ont été prises à ce jour, de les renforcer si possible et d'offrir une vision à plus long terme de la cybersanté en Europe, dans le cadre de la Stratégie Europe 2020, de l'Agenda numérique européen, ainsi que de la communication "Une union de l'innovation" et de son Partenariat européen associé pour l'innovation européenne sur le vieillissement actif et en bonne santé.

### Nos demandes

- Il faut promouvoir la prise de conscience et la confiance pour que les consommateurs adoptent les services de santé en ligne.
- Les consommateurs devraient toujours donner leur approbation en toute connaissance de cause avant que leurs informations de santé personnelles soient partagées et que tout autre type de donnée sensible soit collectée.
- Les obstacles juridiques, réglementaires et organisationnels à l'interopérabilité des services de santé en ligne doivent être levés.
- Il faut concevoir et mettre en œuvre des initiatives pour permettre le déploiement des services de santé en ligne.

### Documents

- Consultation publique sur le plan d'action européen en matière de santé en ligne, [Réponse du BEUC](#) (x/2011/058)
- [Position du BEUC sur le dossier médical électronique](#) (x/2011/059)

Pour en savoir plus : [health@beuc.eu](mailto:health@beuc.eu)

### III. Vieillessement actif et en bonne santé

#### Contexte

Le Partenariat européen pour l'innovation européenne sur le vieillissement actif et en bonne santé fait partie de la stratégie européenne de l'Union de l'innovation, qui est de son côté une des initiatives phare de l'Europe 2020.

L'initiative, qui a été approuvée par le Conseil en février 2011, entend permettre aux consommateurs de mener une vie saine, active et indépendante en vieillissant, améliorer la durabilité et l'efficacité des systèmes de soins de santé et des services sociaux ; stimuler et améliorer la compétitivité des marchés de produits et services innovateurs. Le plan de mise en œuvre stratégique et les actions concrètes liées à ce projet pilote seront discutés dans les prochains mois et impliqueront toutes les parties prenantes - y compris les États membres.

#### Nos demandes

- Le BEUC demande que l'on mette davantage l'accent sur la prévention et la promotion de la santé, en donnant aux consommateurs les outils adéquats pour faire des choix sains et informés.
- Tous les consommateurs devraient avoir accès à des soins de santé de qualité, y compris des médicaments sûrs, abordables et innovants.
- La fracture numérique entre les générations doit être prise en compte, ainsi que les considérations de sécurité et de confidentialité dans l'utilisation des solutions TIC.
- Les consommateurs plus âgés ont des besoins spécifiques ; il faut donc adopter une approche plus complète englobant les services financiers, l'alimentation, la santé, les aspects sociaux, l'éducation, le transport.

#### Documents

- Consultation publique sur le vieillissement actif et en bonne santé, [réponse du BEUC](#) (x/2011/016)

Pour en savoir plus : [health@beuc.eu](mailto:health@beuc.eu)



- 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** - 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** - Kuluttajaliitto - Konsumentförbundet 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