



Mémorandum du  
BEUC pour la  
Présidence chypriote

Mémorandum  
2012





# Table des matières

## Introduction

## Priorités de politique des consommateurs pour la Présidence chypriote

<b>I. Questions horizontales</b>	4	<b>VI. Recours des consommateurs</b>	34
1. L'agenda du consommateur	4	1. Recours collectifs	34
2. Le Programme Consommateur (2014-2020)	6	2. Modes alternatifs de résolution des conflits	36
3. e-Commerce	8	<b>VII. Contrats de consommation</b>	38
<b>II. Alimentation</b>	10	1. Droit commun européen de la vente entre entreprises et consommateurs (BtoC)	38
1. Denrées alimentaires destinées à une utilisation particulière (« PARNUTS »)	10	2. Législation sur les droits des passagers aériens	41
2. Examen du paquet hygiène	12	3. Révision de la directive sur le voyage à forfait	44
3. Allégations nutritionnelles et de santé	14	<b>VIII. Santé</b>	46
<b>III. Énergie</b>	16	1. Dispositifs médicaux	46
1. Directive sur l'efficacité énergétique	16	2. Information aux patients	48
2. Réseaux et compteurs intelligents	18	3. Pharmacovigilance	50
<b>IV. Environnement numérique &amp; Télécommunications</b>	20	<b>IX. Services financiers</b>	52
1. Neutralité du Net	20	1. Systèmes de garantie	52
2. Protection des données	22	2. Améliorer la protection des investisseurs : PRIIPS, MiFID & IMD	54
3. Directive sur le respect des droits de propriété intellectuelle	24	3. Directive sur le crédit hypothécaire	56
4. Gestion collective du droit d'auteur européen	26	4. Paquet sur les comptes bancaires	58
<b>V. Sécurité &amp; Durabilité</b>	28		
1. Révision de la Directive sur la sécurité générale des produits	28		
2. Nanotechnologie et nanomatériaux	30		
3. Produits chimiques qui perturbent le système hormonal	32		

# Priorités de politique des consommateurs pour la Présidence chypriote

Dans ce Mémoire à la Présidence chypriote du Conseil des ministres, le Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC) présente ses priorités de politique des consommateurs dans l'espoir que les décideurs politiques reconnaissent que la qualité de vie des consommateurs est un facteur clé de l'élaboration d'une politique avisée et un élément essentiel de la croissance économique et sociale.

En 2012, le BEUC fête ses 50 ans. Si nous avons assisté à de nombreuses réalisations pour les consommateurs européens durant ces années, nous devons également faire face à de nouveaux défis liés à la crise économique, au vieillissement de la population, à la numérisation de nos économies et à la mondialisation des marchés.

Dans sa vision « Pour une politique européenne des consommateurs en 2020 », présentée en mai 2012, le BEUC a proposé des pistes claires pour relever ces nouveaux défis que la Commission a pris en compte dans son **Agenda du consommateur européen** (mai 2012) et dans les conclusions du Conseil sur cet Agenda.

Un autre dossier horizontal essentiel à traiter durant la Présidence chypriote concerne la proposition de règlement pour le **Programme « Consommateur »** pour la période 2014-2020, dont la finalisation est attendue d'ici la fin de l'année dans le contexte de la décision sur le cadre financier européen. Tant l'Agenda du consommateur européen que le Programme « Consommateur » définiront la politique des consommateurs pour les

années à venir et donneront à la Présidence chypriote une occasion unique de laisser une empreinte durable et respectueuse du consommateur dans l'UE.

Les **modos alternatifs de résolution des conflits** (ADR), qui aboutissent aux règlements des différends sans recourir aux tribunaux, peuvent apporter des solutions bon marché et efficaces pour les consommateurs individuels. Les propositions de la Commission sur l'ADR et la résolution de conflits en ligne (ODR) tentent de garantir la disponibilité des mécanismes ADR pour les différends entre les consommateurs et les entreprises dans toute l'UE. Ces deux propositions législatives sont très louables et, si elles sont encore améliorées, elles fourniront aux consommateurs européens des moyens efficaces d'accès au système judiciaire. Nous espérons que la Présidence chypriote conclura avec succès les négociations avec le Parlement européen et parviendra à un accord en première lecture en 2012. Cependant, il faut éviter de compter sur l'ADR comme seule solution aux préjudices subis par les consommateurs ; mieux vaut poursuivre plus avant les travaux sur les recours judiciaires collectifs.

Le **droit commun européen de la vente** sera également discuté pendant la Présidence chypriote. Le BEUC n'est pas favorable à un instrument facultatif pour les contrats de consommation, tout comme de nombreux intervenants du monde de l'entreprise. Nous estimons qu'il n'apportera aucune valeur ajoutée pour les consommateurs et aura bien au contraire un impact négatif sur le développement du marché unique et sur la confiance des

consommateurs à l'égard des transactions transfrontalières. Selon notre analyse, le droit européen de la vente, impliquant un niveau de protection plus faible comparativement à de nombreux droits nationaux des consommateurs, risque fort d'être imposé aux consommateurs par les commerçants. Nous demandons à la Présidence chypriote de continuer à évaluer attentivement la nécessité, le cas échéant, d'un tel instrument, particulièrement dans l'attente de la mise en œuvre de la directive sur les droits des consommateurs et de discuter des solutions alternatives.

Le récent scandale des prothèses mammaires et les technologies émergentes remettent en question le cadre législatif actuel pour les **dispositifs médicaux** et mettent en évidence les failles pouvant mettre en péril la santé des consommateurs. Nous espérons que la Présidence chypriote s'engagera fermement envers la proposition de révision de la législation actuelle et l'amélioration de la qualité et de la sécurité dans le secteur des dispositifs médicaux, regagnant ainsi la confiance des consommateurs.

Les technologies et services de l'information numérique sont de plus en plus présents et profitent aux consommateurs, mais présentent toutefois un problème majeur pour les données à caractère personnel de ceux-ci. Grâce à sa proposition de règlement sur la **protection des données**, la Commission européenne aborde de nouveaux défis, tels que la récolte et le stockage de grandes quantités de données à caractère personnel, le suivi du comportement en ligne des individus ou les violations de données. Le BEUC soutient vigoureusement la proposition de la Commission et nous espérons que le travail de la Présidence chypriote dans ce domaine aidera à renforcer la confiance des consommateurs dans les transactions en ligne.

Les personnes qui empruntent de l'argent pour acheter ou construire une maison ne peuvent pas se permettre de faire une mauvaise affaire. Un marché du **crédit hypothécaire** plus responsable revêt donc une importance capitale pour les consommateurs à travers l'UE. La proposition de directive sur le crédit hypothécaire est en attente de première lecture et il reviendra à la Présidence chypriote de faire avancer cette proposition très importante dont l'objectif est de relever les normes de protection des emprunteurs dans toute l'Europe.

En ces temps de flambée des prix de l'énergie, l'amélioration de l'efficacité énergétique et les économies d'énergie représentent la meilleure manière de réduire les coûts d'énergie pour de nombreux consommateurs. La **directive sur l'efficacité énergétique**, qui est actuellement bloquée au stade des négociations de première lecture, aura une incidence sur la vie quotidienne des consommateurs d'énergie. Le BEUC demande donc que l'on donne aux consommateurs les bons outils et les bonnes informations pour qu'ils puissent accroître leur efficacité et leurs économies en matière d'énergie. Nous espérons que la Présidence chypriote mettra tout en œuvre pour faciliter un accord avec le Parlement européen, positionnant ainsi le consommateur européen au centre de ce dossier essentiel.

Hormis ces dossiers clés pour les consommateurs, nous avons identifié dans ce Mémoire d'autres initiatives importantes pour les 8 domaines prioritaires du BEUC. Nous espérons que des progrès seront réalisés sur toutes ces initiatives durant la Présidence chypriote, dans le but d'apporter des avantages clairs aux consommateurs européens.

Nous souhaitons à Chypre une Présidence couronnée de succès.

# Questions horizontales

## I L'agenda du consommateur

### Contexte

La Commission européenne a présenté fin mai 2012 une nouvelle stratégie de politique des consommateurs intitulée « L'agenda du consommateur européen ». Ce document, élaboré sous la direction conjointe des commissaires Dalli et Reding, remplace la stratégie actuelle de politique des consommateurs en vigueur jusque fin 2013. Pour la première fois, la nouvelle stratégie, ou agenda, de politique des consommateurs est qualifiée d'initiative stratégique dans le programme de travail de la Commission, ce qui montre une progression dans l'importance qui lui est accordée.

En novembre 2011, le Parlement européen a adopté un rapport d'initiative contribuant ainsi en temps utiles au travail de la Commission. Le BEUC se réjouit du rapport du Parlement puisqu'il demande une approche globale et horizontale des intérêts des consommateurs et met en exergue la plupart des préoccupations principales de ceux-ci.

Parallèlement, le BEUC a exposé sa vision « Pour une politique européenne des consommateurs en 2020 ». Présentée aux institutions européennes lors de la conférence marquant notre 50e anniversaire, le 10 mai 2012, elle vise à alimenter le travail préparatoire de la Commission en vue de l'agenda du consommateur européen. Nous espérons que notre vision de la politique des consommateurs en 2020 sera prise en compte par la Présidence chypriote dans sa réponse à l'agenda du consommateur européen de la Commission.

## 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 de garantir que ceux-ci puissent faire des transactions à l'échelle nationale et européenne en toute confiance.
- Le BEUC demande une approche globale, prenant en considération tous les facteurs permettant aux consommateurs de tirer pleinement parti du marché unique. En 2020, nous souhaitons voir une Europe qui s'efforce d'orienter le monde vers une meilleure protection des consommateurs et dans laquelle les consommateurs :
  - ont accès à un choix simple et informé dans des marchés équitables et compétitifs et sont en mesure d'exercer ces choix ;
  - ont accès à l'ensemble des produits et des services et bénéficient d'une meilleure qualité pour tous les produits et services, y compris en ce qui concerne les produits de base tels que ceux du domaine de la santé, de l'énergie et de l'alimentation ;
  - Bénéficient pleinement des avancées technologiques et en toute sécurité ;
  - ont connaissance de leurs droits et sont conscients de leur possibilité de les exercer ;
  - ont accès à des informations et des conseils impartiaux ;
  - Bénéficient d'outils appropriés et efficaces pour obtenir réparation ;
  - trouvent que les choix durables sont les plus faciles à faire et les plus abordables ;
  - ont confiance dans le fait que l'élaboration des politiques européennes prend totalement en considération leurs intérêts ;
  - et bénéficient d'un mouvement consommateur solide et influent à l'échelle nationale et européenne.
- Toutes les législations européennes ayant un impact sur la qualité de vie des consommateurs devraient être fondées sur un niveau élevé de protection de ceux-ci tout en répondant aux besoins et aux attentes des consommateurs européens.
- La Commission devrait faire un rapport, une fois par an, au Parlement et au Conseil, sur la prise en compte des intérêts des consommateurs au niveau de la politique européenne et sur la transmission des résultats aux consommateurs.
- Nous appelons la Commission à accroître son soutien à un mouvement consommateur puissant et doté d'importantes ressources, ainsi qu'à mieux reconnaître l'importance de celui-ci, tant au niveau national qu'européen.

## Documents

- Pour une politique européenne des consommateurs en 2020 – la vision du BEUC ([X/2012/023](#))



## Le Programme Consommateur (2014-2020)

### Contexte

En novembre 2011, la Commission européenne a présenté une proposition de règlement relative à un Programme « Consommateur » pour la période 2014-2020. Tel qu'il est proposé, le programme s'étendra de 2014 à 2020 avec un budget de 197 millions d'euros (soit environ 28 millions d'euros par an). Le but principal de ce règlement est de mobiliser le budget pour des mesures nécessaires à la réalisation des quatre objectifs politiques très généraux identifiés.

Avec ce programme, la Commission entend servir l'objectif global de la politique, qui est de placer un consommateur fort au centre du marché unique. Le programme « Consommateur » mettra l'accent sur quatre points : la sécurité, l'information et l'éducation, les droits et voies de recours, et le respect de la législation. Le programme proposé fournira le cadre financier, tandis que le cadre plus stratégique et politique sera présenté dans l'agenda du consommateur (voir ci-dessus).

Le budget de ce nouveau programme est repris dans la proposition de la Commission pour le budget global de l'UE, le Cadre financier pluriannuel. Ceci signifie que le budget proposé pour le programme « Consommateur » dépend de l'accord global des législateurs européens sur le budget de l'UE. Celui-ci devrait être partiellement finalisé en juin 2012, avant la Présidence chypriote, et adopté au plus tard à la fin 2013 pour permettre le démarrage des nouveaux programmes « Consommateur » en 2014.

Nous espérons que la Présidence chypriote mettra tout en œuvre pour, si pas augmenter les ressources financières insuffisantes de la politique des consommateurs, au moins la maintenir au niveau proposé.

## Nos demandes

- Le BEUC appelle les institutions européennes à augmenter le budget proposé. Si cela s'avère impossible en raison des contraintes financières, l'UE devrait à tout le moins garantir le maintien du montant proposé, qui représente le minimum pour assurer une politique européenne efficace et visible.
- Le BEUC salue le fait que le nouveau programme conserve les mêmes objectifs généraux que le programme précédent, mais que ses objectifs spécifiques soient concentrés sur quatre points, à savoir : 1) la sécurité, 2) l'information et l'éducation du consommateur, 3) les droits et voies de recours du consommateur, 4) le renforcement du respect de la législation.
- Le deuxième objectif (l'information et l'éducation) de la proposition de la Commission concerne également le soutien aux organisations de consommateurs. En plus d'être les principales sources d'information pour les consommateurs, les organisations de consommateurs jouent un rôle fondamental dans la représentation des intérêts des consommateurs en contribuant à l'élaboration des politiques. Des organisations de consommateurs fortes sont essentielles pour tenir la promesse de la Commission d'élaborer des politiques européennes répondant aux besoins de la population.
- Afin de s'assurer que la promesse de la Commission de placer les consommateurs au cœur de la politique européenne puisse être tenue, le programme devrait être modifié pour y inclure ce cinquième objectif.

## Documents

- European Commission's Proposal for a Consumer Programme 2014-2020 – position du BEUC ([X/2012/016](#))



## e-Commerce

### Contexte

Le développement du commerce en ligne, tant au niveau national que transfrontalier, peut contribuer à atteindre les buts de la Stratégie Europe 2020, à stimuler la compétitivité de l'économie européenne tout en améliorant le choix et la qualité de vie du consommateur. Cependant, les données fournies par la Commission européenne en 2010 montrent qu'un tiers des consommateurs européens seulement font des achats en ligne et que 7 % d'entre eux seulement se sont lancés dans le commerce en ligne transfrontalier.

Pour que le e-commerce atteigne son potentiel, 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.

Le BEUC a salué l'adoption par la Commission européenne en janvier 2012 d'un Plan d'action pour le commerce électronique identifiant les principaux domaines où l'UE doit agir. Sous la Présidence chypriote, le Conseil devrait adopter des conclusions concernant ce Plan d'action. La Commission européenne adoptera, en juin 2012, des lignes directrices concernant la mise en œuvre de l'article 20.2 de la directive Services sur la non-discrimination fondée sur la nationalité ou la résidence des personnes. Une initiative de « notification et action » concernant la responsabilité des fournisseurs de service Internet (FSI) est également attendue dans le courant du second semestre 2012.

## Nos demandes

- Il est important d'assurer que l'attention soit portée sur le développement d'un marché du commerce électronique performant et interconnecté, dans lequel l'accès en ligne aux biens et services et la qualité de vie des consommateurs stimuleraient la croissance et l'innovation.
- La proposition de la Commission pour un droit commun européen de la vente ne contribuera pas à stimuler le commerce électronique transfrontalier. Il serait préférable que la Commission étudie des options moins intrusives pour les droits des consommateurs et plus pratiques pour les entreprises, comme l'adoption des contrats européens types.
- Il faut résorber la fragmentation du marché du contenu en ligne en encourageant les licences multi territoriales, en adoptant des exceptions et des limites au droit d'auteur, et en réformant le système de redevance sur le droit d'auteur. Ces points sont absents du Plan d'action pour le commerce électronique.
- 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. Ces points sont absents du Plan d'action pour le commerce électronique.
- L'initiative de notification et action pour le retrait du contenu illégal doit empêcher les notifications abusives et prévoir la possibilité pour les parties concernées de présenter des preuves contraires conformément aux principes de procédure équitable.
- Il faut améliorer l'application de la législation existante et garantir l'accès à des mécanismes de recours efficaces, en ce compris des actions judiciaires collectives.

## Documents

- Consultation de la Commission sur la mise en œuvre de la directive sur le commerce électronique ([X/2010/078](#))



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



## I Denrées alimentaires destinées à une utilisation particulière ('PARNUTS')

### Contexte

En juin 2011, la Commission européenne a soumis une proposition de révision du cadre légal en matière de denrées alimentaires destinées à une alimentation particulière (« PARNUTS »). Cette réglementation vise à abolir le concept d'aliments diététiques et à fournir un nouveau cadre qui définit des dispositions générales uniquement pour un nombre limité de catégories bien établies et définies d'aliments considérés comme essentiels à certains groupes vulnérables (préparations pour nourrissons et préparations de suite, aliments à base de céréales et aliments pour bébé destinés aux nourrissons et enfants en bas âge, ainsi que les aliments utilisés à des fins médicales particulières).

Le BEUC soutient la proposition de la Commission de révoquer la directive-cadre, mais de maintenir certaines règles spécifiques existantes pour ces catégories spécifiques d'aliments. Comme il l'a déjà fait remarquer précédemment, le BEUC s'inquiète que l'appellation spéciale stipulée dans l'actuelle directive-cadre permette à certains aliments de ne pas se conformer à d'autres dispositions importantes établies dans les règles horizontales (par exemple, les niveaux maximums de nutriments dans les aliments ou les allégations nutritionnelles et de santé) qui s'appliquent à toutes les denrées alimentaires, ce qui pourrait créer une faille permettant aux fabricants ou importateurs de contourner d'autres réglementations. Il s'agit d'une législation importante pour les consommateurs européens. Si les négociations ne sont pas terminées sous la Présidence danoise, cette législation restera l'unique directive relative aux produits alimentaires devant être finalisée et adoptée sous la Présidence chypriote.

## Nos demandes

- Le champ d'application de la réglementation devrait être limité à quelques catégories bien établies et définies d'aliments considérés comme essentiels à certains groupes vulnérables. Toutes les catégories d'aliments autres que celles mentionnées dans la proposition pourraient et devraient faire l'objet d'autres réglementations horizontales régissant la composition des aliments et les questions d'étiquetage.
- L'EFSA devrait évaluer les bénéfices nutritionnels supplémentaires apportés par les laits destinés aux jeunes enfants jusqu'à l'âge de trois ans, afin d'orienter les futures décisions politiques. Il est évidemment essentiel que ces produits restent couverts par les autres règlements européens, y compris le règlement sur les allégations de santé.
- Les aliments sans gluten ou pauvres en gluten devraient être pris en considération dans le cadre du règlement concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires, car il prévoit déjà l'adoption de règles spécifiques visant l'indication de la présence de substances à l'origine d'allergies ou d'intolérances alimentaires.
- Les aliments pour sportifs ne constituent pas une catégorie essentielle et ne devraient pas être inclus dans le champ d'application de ce règlement. Ils devraient plutôt être évalués dans le cadre du règlement sur les allégations nutritionnelles et de santé, tout comme les aliments minceur (substituts de repas).
- Les règles spécifiques qui régissent les catégories d'aliments détaillées dans la proposition de la Commission devraient être maintenues. En particulier :
  - Les critères spécifiques en matière de composition qui s'appuient sur des preuves scientifiques (p. ex. quantité minimale et maximale de vitamines, minéraux, acides aminés, etc., quantité maximale de résidus de pesticides)
  - Des exigences supplémentaires en matière d'étiquetage, qui se justifient d'une protection accrue des consommateurs (p. ex. avis important quant à la nature spécifique et aux caractéristiques nutritionnelles particulières de ces produits, leur groupe cible et leurs utilisations prévues, la nécessité d'un contrôle médical le cas échéant, la promotion et la protection de l'allaitement)

## Documents

- Denrées alimentaires destinées aux nourrissons et enfants en bas âge et à des fins médicales ([X/2011/095](#))
- Lettre aux représentations permanentes des Etats membres de l'UE ([X/2012/035](#))



## Examen du paquet hygiène

### Contexte

La Commission européenne passe actuellement en revue les dispositions des lois européennes sur l'hygiène liées, entre autres, à l'inspection des viandes, aux viandes séparées mécaniquement (VSM), aux bonnes pratiques en matière de sécurité alimentaire et aux chambres froides. La Commission devrait présenter des propositions résultant de l'étude d'impact réalisée sur l'actuel paquet hygiène durant le second semestre 2012.

S'il a été établi qu'aucune refonte complète n'était nécessaire, un certain nombre d'améliorations ont cependant été proposées (par le biais des procédures ordinaires).

Du point de vue du consommateur, les points les plus importants sont liés à l'inspection des viandes, aux viandes séparées mécaniquement et à l'application de règles d'hygiène spécifiques au commerce de détail.

## Nos demandes

- Il faut que la perception qu'ont les consommateurs de la viande séparée mécaniquement soit examinée de manière plus approfondie et prise en compte dans toute proposition future, particulièrement en ce qui concerne les définitions et l'étiquetage de tels produits.
- L'inspection des viandes est un problème très sensible parmi les consommateurs et toute proposition de déléguer certaines tâches aux abattoirs pourrait sévèrement ébranler la confiance dans la sécurité des viandes (l'indépendance et la transparence des contrôles pourraient être mises en doute). Toute proposition de délégation de tâches ne devrait être faite que si la Commission est en mesure de détailler les tâches exactes qui seront concernées.
- Dans l'intérêt du consommateur (et de la cohérence), les exigences spécifiquement liées à l'hygiène du Règlement 853/2004 devraient être appliquées au commerce de détail, car ces commerces pratiquent de plus en plus fréquemment la découpe et le reconditionnement des viandes, ensuite vendues en « self-service ».

## Documents

- BEUC response to the Commission questionnaire on the Revision of Meat Inspection ([X/2011/088](#))
- BEUC comments on the review of the Hygiene Package ([X/2012/036](#))

### Contexte

Les allégations nutritionnelles et de santé sont utilisées comme 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 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. L'adoption de la liste des allégations de santé fonctionnelles génériques, au titre de l'article 13, nous aidera à atteindre cet objectif. Nous espérons vivement que, d'ici la fin de cette année, les consommateurs puissent commencer à faire confiance aux allégations reprises sur les produits alimentaires.

Il reste évidemment du travail dans le domaine des allégations. Dans le cadre des produits dits botaniques, nous demandons au Conseil d'encourager la Commission à donner son feu vert à l'EFSA afin qu'elle poursuive son évaluation des allégations liées aux ingrédients botaniques. Nous serions très inquiets si la Commission devait attribuer un statut particulier à ces produits pour leur permettre de présenter des allégations fondées sur l'« usage traditionnel » plutôt que de fournir des preuves scientifiques significatives pour justifier ces allégations (comme c'est le cas pour toutes les autres allégations). Si une telle décision devait être prise, les consommateurs continueraient d'être induits en erreur quant aux bienfaits allégués de ces produits. De plus, certaines entreprises dont les allégations ont été refusées par l'EFSA pourraient en tirer parti pour contester ces refus.

## Nos demandes

- L'EFSA devrait évaluer d'urgence les allégations relatives aux substances botaniques de la même manière que toute autre allégation de santé générale.
- Les profils nutritionnels, 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, trois 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, 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.
- Les États membres doivent garantir un retrait progressif du marché des allégations rejetées durant une période de transition de six mois afin que seules les allégations de santé génériques autorisées soient utilisées d'ici la fin 2012.

## Documents

- Brochure: « No special treatment for Botanical Claims! » ([X/2012/038](#))
- Fiche technique du BEUC sur les allégations nutritionnelles et sanitaires ([X/2011/025](#))
- BEUC Factsheet on Nutrient Profile ([X/2011/024](#))

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



## I Directive sur l'efficacité énergétique

### Contexte

La proposition de directive sur l'efficacité énergétique (abrogeant les directives 2004/8/EC et 2006/32/EC) fournit un cadre pour l'efficacité énergétique et les politiques d'économies des États membres, du secteur public, de l'industrie et du consommateur. Elle comprend des informations sur les objectifs, le financement et 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 donc que l'on donne aux consommateurs les bons outils et des informations correctes pour qu'ils puissent accroître leur efficacité et leurs économies en matière d'énergie tout en devenant plus actifs sur le marché de l'énergie.

La directive est en cours de négociation entre le Parlement européen, le Conseil des ministres et la Commission européenne avec pour objectif une adoption en première lecture. Nous demandons à la Présidence chypriote de mettre tout en œuvre pour parvenir à un accord prenant en compte les amendements du Parlement qui placent les besoins des consommateurs au premier plan des dispositions de la directive.

## Nos demandes

- Comme indiqué dans l'avis du Parlement, les plans pour l'économie d'énergie, probablement largement financés par les revenus tirés des factures des consommateurs, devront leur être livrés au coût le plus bas possible. La transparence de l'impact de ces plans sur les économies d'énergie et de coût est essentielle pour garantir que la directive rencontre les besoins des consommateurs, en particulier les plus vulnérables.
- Dans le cadre du déploiement de la technologie des compteurs intelligents par les États membres, ces compteurs doivent être mis à disposition des clients finaux sans coût supplémentaire, pour qu'ils puissent mesurer avec précision leur consommation en temps réel, gratuitement, et ce, dans un format leur permettant de mieux comprendre leur utilisation de l'énergie et de prévoir leur budget. Il est également important que les données de consommation soient transmises dans un format permettant une comparaison équitable sur une structure comparable.
- L'article 8a de l'avis du Parlement européen est essentiel pour les consommateurs européens. Il cherche à accroître l'engagement du consommateur, fondamental pour le déploiement efficace des mesures d'efficacité énergétique. Les informations à elles seules ne seront pas suffisantes, les gouvernements nationaux doivent dès lors montrer la voie sans ambiguïté. De plus, des points de contact uniques devraient être mis en place pour fournir des conseils fondamentaux en matière d'énergie et pour diriger les consommateurs vers les fournisseurs agréés.

## Documents

- Position du BEUC sur la Directive sur l'efficacité énergétique ([X/2011/115](#))
- Position de l'ANEC et du BEUC sur le Plan en matière d'efficacité énergétique 2011 ([X/2011/057](#))
- Lettre aux représentations permanentes des États membres sur la Directive sur l'efficacité énergétique ([X/2012/029](#))

### Contexte

L'Europe a payé le prix fort pour ses infrastructures énergétiques mal reliées et souvent dépassées. L'UE est confrontée à de nombreux défis : garantir 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. Le BEUC a récemment commandé une recherche visant à étudier la façon dont les consommateurs peuvent maximiser le potentiel des compteurs intelligents et ce qui doit être réalisé pour permettre aux consommateurs d'utiliser leurs économies.

Nous demandons aux États membres d'évaluer attentivement les besoins des consommateurs avant de déployer les compteurs intelligents et de s'engager dans des activités de sensibilisation sur l'utilisation de ces compteurs pour réaliser des économies d'énergie.

## Nos demandes

- La confiance et l'engagement des consommateurs sont essentiels pour la réussite du déploiement. Les États membres doivent organiser 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 tous ces 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 : il convient d'analyser quel sera l'impact des compteurs intelligents sur ces consommateurs et dans quelle mesure ils en tireront profit.
- La protection des données et la confidentialité doivent être intégrées le plus rapidement possible et à tous les stades du développement de ce projet. La sécurité, la confidentialité dès la conception, ainsi que 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 tarifs 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 ainsi qu'aux anciennes données.
- 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

- 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](#))
- Smart Energy Systems for Empowered Consumers - Position de l'ANEC et du BEUC ([X/2010/044](#))
- 'Empowering Consumers through Smart Metering'. Research conducted by Gregoire Wallenborn and Frederic Klopfert, Université Libre de Bruxelles ([X/2012/030](#))



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

# Environnement numérique & Télécommunications



## I Neutralité du Net

### Contexte

L'UE a manqué l'opportunité de protéger la neutralité du Net comme un principe réglementaire lors de la révision de la réglementation sur les télécommunications en 2009. La possibilité pour les fournisseurs de réseaux de se lancer dans la gestion du trafic 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 sur la neutralité du Net de la Commission européenne 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. Dans l'intervalle, un nombre croissant d'interférences à la neutralité du Net se sont produites au sein de l'UE.

L'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE) a effectué une enquête dans le but de présenter les pratiques des opérateurs dans la gestion du trafic. Les résultats préliminaires soumis à la Commission européenne en mars 2012 font état de nombreux blocages et de nombreuses restrictions du trafic d'égal à égal (peer-to-peer, P2P), tant sur les réseaux fixes que mobiles, et de blocages du trafic des systèmes vocaux sur Internet (VoIP) dans toute l'Europe.

Selon l'étude intitulée « Passage à un véritable marché intérieur des communications électroniques » réalisée pour le compte de la Commission, cette dernière et l'ORECE perdent du terrain au fur et à mesure que les États membres prennent leurs propres initiatives. C'est pourquoi il est urgent d'établir une action uniforme vers la neutralité du Net. La Présidence chypriote devrait rappeler la position du Conseil en faveur d'un Internet libre et neutre, et maintenir la pression sur la Commission afin qu'elle fournisse des conseils et qu'elle clarifie les dispositions clés du paquet télécommunications.

## Nos demandes

- À court terme, La Commission se devrait de fournir aux États membres des orientations sur la mise en œuvre du paquet télécommunications afin d’assurer sa cohérence à travers l’UE.
- À moyen terme, la Commission se devrait d’adopter un règlement spécifique sur la neutralité du Net, couvrant l’ensemble des questions et pas uniquement celles qui sont prises en compte dans le paquet télécommunications.
- Les consommateurs devraient avoir le droit à :
  - une connexion Internet qui corresponde à la vitesse et la fiabilité annoncées ;
  - 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 ;
  - la connaissance des pratiques de gestion du réseau qui sont déployées par les fournisseurs de réseau.

## Documents

- Consultation publique sur la neutralité du net – réponse du BEUC ([X/2010/070](#))

### 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. Dès lors, les risques pour la confidentialité 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.

En janvier de cette année, la Commission européenne a adopté une proposition de règlement sur la protection des données en vue de remplacer la directive actuelle. La proposition vise à garantir un ensemble uniforme de règles en Europe, tout en renforçant les droits des personnes et en favorisant la circulation transfrontalière des données personnelles. L'introduction d'une obligation de transparence explicite, le principe de minimisation des données, l'établissement du droit à la portabilité des données, la notification de violation des données obligatoire et horizontale, l'introduction de la confidentialité dès la conception et par défaut en tant que principes obligatoires, le renforcement des sanctions pour violations de la protection des données sont autant d'éléments positifs du projet de règlement.

Nous espérons que la Présidence chypriote mettra tout en œuvre pour que les négociations sur cette révision très importante apportent un niveau élevé de protection et garantissent la confiance des consommateurs vis-à-vis des transactions en ligne.

## Nos demandes

- Il faut clarifier les dispositions sur le « consentement » pour s’assurer qu’il soit éloquent.
- Il faut clarifier la relation et l’impact possible entre le droit à l’oubli et le droit à la portabilité des données, et la liberté d’expression.
- Il faut établir des règles pour la nomination de l’autorité principale de protection des données lorsque le régulateur n’est pas établi dans l’UE.
- Il faut introduire une définition claire et fondée sur le risque de violations des données personnelles devant être notifiées à l’autorité de protection des données et les personnes concernées.
- La nomination des délégués à la protection des données doit être obligatoire, quel que soit le nombre d’employés. Les facteurs clés devraient être la nature des opérations, la quantité et le type des données personnelles impliquées.
- Il faut établir des règles de responsabilité conjointe et multiple entre les régulateurs, les opérateurs et les tiers pour les infractions.
- Il faudrait introduire des actions judiciaires collectives pour l’indemnisation des préjudices subis lors des violations dans la protection des données.
- Il faut introduire des dispositions spécifiques concernant le financement des autorités de protection des données pour garantir l’utilisation des ressources humaines, techniques et financières requises pour accomplir leurs missions.
- Il faut limiter les pouvoirs de la Commission concernant l’adoption d’actes délégués et d’actes d’exécution pour les dispositions liées à des éléments techniques et non essentiels.

## Documents

- Consultation publique sur la protection des données – réponse du BEUC ([X/2011/003](#))
- Position du BEUC sur la protection des données ([X/2012/039](#))

## 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 (DPI), dans le but d'adopter une proposition de révision en septembre 2012.

Toutefois, en raison de la transposition tardive de la directive par les États membres 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 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 globales positives du partage de fichiers sur le développement de l'industrie du contenu. Les réponses à la consultation publique sur la mise en œuvre de la directive 2004/48 ont montré que la majorité des répondants considère que la révision de la directive n'est pas nécessaire.

Nous demandons à la Présidence chypriote d'évaluer attentivement la nécessité d'une telle révision et de garantir les droits fondamentaux et les libertés fondamentales des utilisateurs en ligne. Les dispositions concernant les injonctions à l'encontre des fournisseurs de service Internet et le droit à l'information doivent être conformes aux arrêts de la Cour européenne de justice.

## Nos demandes

- Les mesures d'application doivent être proportionnées et être totalement conformes aux droits fondamentaux des consommateurs, notamment au droit à la présomption d'innocence, au droit à un procès équitable, au droit à la protection des données et au droit à la confidentialité des messages. La législation traitant les consommateurs comme des criminels doit être rejetée.
- La directive sur le respect des droits de propriété intellectuelle ne devrait pas être révisée avant qu'une analyse économique exhaustive 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 Internet (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 pour protéger le droit d'auteur, conformément à l'arrêt récent 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](#))

## IV

# Gestion collective du droit d'auteur européen

## Contexte

Les consommateurs veulent avoir accès à un contenu diversifié, de bonne qualité et à prix raisonnable, quelle que soit leur nationalité ou quel que soit 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 une absence de normes concernant la gouvernance et la supervision des sociétés de gestion collective, provoque la fragmentation du marché européen des contenus créatifs.

L'adoption de la prochaine proposition de la Commission européenne sur la gestion collective du droit d'auteur est attendue en juin 2012 ; elle sera donc traitée par la Présidence chypriote. La proposition comportera des principes généraux qui devront être respectés par toutes les sociétés de gestion collective en termes de transparence et de responsabilité ainsi que des règles et des principes spécifiques concernant les licences multiterritoriales.

## Nos demandes

- Il faut favoriser l'octroi de licences de contenu multiterritoriales et paneuropéennes.
- Il faut renforcer la transparence de la propriété du droit d'auteur par 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 multiterritoriales 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 le 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

- BEUC IPR Strategy: How to Make IPRs Work for both Creators and Consumers ([X/2011/034](#))
- Document de réflexion sur les contenus créatifs en ligne - réponse du BEUC ([X/2010/003](#))



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



## 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 évitables pour la santé et la sécurité.

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 a soumis des suggestions à ce sujet à la Commission européenne et au Parlement. Beaucoup de nos préoccupations ont été traitées par le Parlement européen dans sa Résolution de mars 2011. Nous espérons qu'elles seront reprises par la Commission européenne dans sa proposition de directive sur la sécurité des produits (qui consisterait en un instrument de surveillance du marché unique pour tous les produits), dans sa proposition de révision de la directive sur la sécurité générale des produits (DSGP) et dans son plan-cadre de surveillance pluriannuelle du marché. Ce paquet devrait être présenté durant la Présidence chypriote vers la fin 2012.

## Nos demandes

- Le BEUC invite la Commission européenne à transposer les recommandations de la résolution de mars 2011 du Parlement concernant la révision de la directive sur la sécurité générale des produits (DSGP) et sur la surveillance du marché dans son paquet de mesures.
- 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. Les responsabilités des fabricants doivent être renforcées et clarifiées.
- 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. Il convient de créer un système de statistiques des accidents financé par l'UE, ainsi qu'un point européen de traitement et de signalement des plaintes.
- 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

- Document conjoint de l'ANEC et du BEUC: révision de la Directive sur la sécurité générale des produits – principaux problèmes du point de vue du consommateur ([X/2010/031](#))

### Contexte

La nanotechnologie est en pleine expansion. Certaines de ces applications pourraient profiter à la santé et la sécurité des consommateurs, accroître le rendement énergétique, rendre les traitements médicaux plus efficaces, et améliorer la production manufacturière. Cependant, le BEUC craint 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 vendus sur le marché européen, sans qu'il y ait eu une évaluation préalable des risques. Nous sommes plus particulièrement préoccupés par les produits utilisés quotidiennement par les consommateurs (cosmétiques et produits alimentaires). Les consommateurs doivent être correctement protégés et sûrs que tout produit en vente contenant des nanomatériaux (ou fabriqué grâce à des nanotechnologies) a été évalué de manière indépendante et peut être considéré comme sûr, avant sa mise sur le marché.

En octobre 2011, la Commission a publié une recommandation qui vise la définition du terme « nanomatériaux ». Bien que le BEUC se réjouisse qu'une plus grande clarté sur le terme « nano » puisse conduire à l'adoption de mesures de sécurité spécifiques, nous déplorons que cette définition ne soit pas plus large. Nous espérons que nos demandes pour plus de transparence sur le marché et pour un système de déclaration obligatoire de présence des nanomatériaux dans les produits de consommation seront prises en compte dans la prochaine communication de la Commission sur l'utilisation des nanomatériaux dans l'UE.

## Nos demandes

- Revoir et adapter si nécessaire toutes les législations en la matière (comme le règlement REACH et la législation relative à la sécurité des produits) afin 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. Établir 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.
- Donner les moyens de privilégier la recherche sur les effets des nanomatériaux en matière d’environnement, de santé et de sécurité.
- Lancer un débat public sur les nanotechnologies à travers l’UE.

## Documents

- Consultation pour une définition du «nanomatériau» – réponse du BEUC ([X/2010/081](#))
- brochure ([X/2010/076](#)) pour l’inventaire 2010 des produits qui prétendent contenir des nanomatériaux ([X/2010/077](#))
- ‘Small is beautiful, but is it safe?’ – position de l’ANEC et du BEUC ([X/2009/043](#))



## Produits chimiques qui perturbent le système hormonal

### Contexte

Nous sommes chaque jour en contact avec un grand nombre de produits chimiques fabriqués par l'homme. Nous utilisons des crèmes contenant des parabènes, des ordinateurs avec retardateurs de flamme bromés et des ustensiles de cuisine en plastique contenant du bisphénol A (BPA). Nombre de ces produits chimiques présents dans les produits de grande consommation sont réputés pour perturber le système hormonal, en particulier lorsque l'exposition se déroule lors de phases cruciales de développement, comme le stade prénatal. Ces perturbateurs endocriniens sont associés à des maladies courantes, telles que l'obésité, le diabète, les maladies cardiovasculaires, le cancer et l'infertilité.

L'exposition à de multiples produits chimiques au quotidien est une préoccupation majeure, d'autant plus que le cadre réglementaire européen néglige largement les effets de ce « cocktail chimique » et évalue la sécurité selon une approche par produit chimique. En décembre 2009, le Conseil Environnement a demandé à la Commission d'émettre des recommandations quant à la manière dont l'exposition aux perturbateurs endocriniens devrait être abordée dans la législation européenne existante.

La Commission prévoit d'entreprendre le processus de révision de la stratégie européenne en matière de perturbateurs endocriniens en 2012. Nous appelons le Conseil à faire de la protection des consommateurs une priorité et à envoyer un message fort à la Commission pour une future stratégie ambitieuse sur ces perturbateurs endocriniens.

## Nos demandes

- L'exposition aux perturbateurs endocriniens chimiques devrait être réduite. À cette fin, les produits chimiques ayant des propriétés perturbatrices d'endocrines doivent faire l'objet de restrictions et d'une élimination progressive. Des alternatives sûres doivent être utilisées lorsqu'elles existent.
- Il faut une définition de « perturbateur endocrinien » basée sur des données scientifiques qui soit cohérente et applicable à toutes les réglementations européennes existantes et futures.
- Sous REACH, les autorités sont chargées d'évaluer les substances enregistrées et de proposer des mesures appropriées en matière de gestion des risques. Lors de l'examen des évaluations de la sécurité chimique, les autorités ne devraient pas seulement tenir compte des informations émanant du dossier REACH, mais aussi de toute autre information disponible pour déterminer s'il s'agit d'un perturbateur endocrinien (potentiel).
- Les perturbateurs endocriniens chimiques qui ont été identifiés en tant que substances extrêmement préoccupantes (SVHC) devraient être inclus dans l'Annexe XIV de la réglementation REACH. Leur utilisation nécessiterait dès lors une autorisation.
- Dans le cadre de la stratégie européenne en matière de perturbateurs endocriniens, la Commission a identifié une liste de priorités quant aux substances dont le rôle perturbateur doit être évalué. Cette liste a toutefois été établie il y a plusieurs années et devrait être mise à jour en tenant compte des dossiers d'enregistrement REACH et des nouvelles données disponibles.
- Il faut actualiser les méthodes d'évaluation et de gestion des risques afin de prendre en compte l'effet à faible dose de ces perturbateurs endocriniens chimiques ainsi que l'effet combiné de plusieurs produits chimiques.
- Il faut davantage de recherches financées par l'UE afin de mieux comprendre la complexité du système endocrinien et les effets des perturbateurs endocriniens chimiques sur la santé des hommes et sur l'environnement.

## Documents

- « 10 mesures prioritaires que les députés peuvent prendre pour réduire l'exposition des consommateurs et de l'environnement aux perturbateurs endocriniens chimiques » ([X/2011/040](#))
- fiche technique sur les perturbateurs endocriniens chimiques ([X/2011/039](#))
- « Élimination progressive du BPA des produits de grande consommation » – position du BEUC ([X/2011/038](#))



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



## 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 transfrontalières qui a suivi soulignent la nécessité de mécanismes de recours cohérents et à échelle européenne.

Au printemps 2011, la Commission européenne a organisé une consultation baptisée « Renforcer la cohérence de l'approche européenne en matière de recours collectifs ». Bien que nous ayons salué cette initiative, il convient de noter que c'est la quatrième consultation de ce genre 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.

Nous pensons qu'il est temps que des mesures concrètes soient prises, particulièrement à la lumière du récent rapport du Parlement européen, adopté en février 2012. Ce rapport reconnaît les avantages du recours collectif et salue le travail de la Commission pour une approche européenne cohérente. Nous plaçons de grands espoirs dans le fait que la Commission publie très prochainement une proposition législative attendue depuis longtemps.

## Nos demandes

Un instrument contraignant au niveau de l'UE devrait définir les principales caractéristiques qu'un mécanisme judiciaire d'action de groupe aurait à respecter. En voici quelques exemples :

- englober tous les domaines de préjudice des consommateurs et viser l'obtention d'une indemnisation ;
- prévoir un statut juridique pour les organisations de consommateurs ;
- comprendre à la fois les affaires nationales et transfrontalières ;
- donner au tribunal le pouvoir d'appréciation de la recevabilité de la plainte ;
- prévoir des procédures d'opt-in et opt-out ;
- prévoir des mesures d'informations et d'accompagnement destinées aux consommateurs ;
- contrôler les accords extrajudiciaires ;
- permettre une distribution juste de l'indemnisation ;
- prévoir des mécanismes de financement efficaces.

## Documents

- Fiche technique sur le recours des consommateurs ([X/2011/96](#))
- Consultation publique sur les recours collectifs – réponse du BEUC ([X/2011/049](#))
- Listes des potentiels recours collectifs transfrontaliers ([X/2011/011](#))
- Guide de l'action collective pays par pays ([X/2010/067](#))
- Brochure – L'Action de groupe européenne – Dix règles d'or ([X/2008/31](#))

### Contexte

Les modes alternatifs de résolution des conflits (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, car il n'existe aucune obligation d'établissement d'organismes d'ADR ni d'harmonisation des normes appliquées. Il faut les combler pour garantir la protection des consommateurs et des procédures justes.

En novembre 2011, la Commission européenne a adopté deux propositions de législation sur le système ADR et sur des systèmes de résolution des conflits en ligne pour les litiges liés au commerce électronique (ODR) et les a qualifiées d'initiatives stratégiques de l'Acte pour le marché unique. Ces propositions, saluées par le BEUC, visent à obliger les États membres à garantir en permanence un mécanisme ADR pour la gestion des conflits entre les consommateurs et les entreprises.

Elles ont également pour objectif que ces mécanismes ADR respectent certains principes de qualité. C'est sur ce point particulier que la proposition sur le système ADR doit être améliorée. Nous espérons que la Présidence chypriote conduira avec succès les négociations informelles et parviendra à un accord en première lecture en 2012.

## Nos demandes

- L'indépendance doit être considérée comme un élément clé de l'ADR. Seuls les régimes ADR indépendants de l'influence de l'industrie devraient relever du champ d'application des propositions. C'est pourquoi nous demandons que soient explicitement exclus du champ d'application des propositions les régimes gérés par une seule entreprise. Des critères plus stricts doivent également être mis en place pour garantir l'indépendance des organismes d'ADR, particulièrement en ce qui concerne la gouvernance des régimes.
- L'ADR doit :
  - fonder ses résultats sur le principe de la légalité ;
  - être gratuite ou peu onéreuse pour les consommateurs ;
  - être transparente quant à ses résultats et son taux de conformité ;
  - accroître son impact sur le marché en proposant des « décisions d'orientation ».
- Il faudrait garantir que les périodes de prescription légales ne commencent pas à courir pendant la période où le système ADR est utilisé, mais recommencent à la fin de la procédure ADR.
- Concernant l'ODR, le nom de la plateforme en ligne doit clairement indiquer les services proposés aux consommateurs et, par conséquent, il faudrait mettre l'accent sur les services d'information et d'orientation, particulièrement si les entreprises peuvent refuser de participer au processus ODR.
- Il faut éviter de compter sur l'ADR comme unique solution aux plaintes de masse ; il faut poursuivre plus avant les travaux sur les recours judiciaires collectifs.

## Documents

- BEUC position paper on ADR and ODR of Consumer Disputes (X/2012/010)



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

# Contrats de consommation



## I Droit commun européen de la vente entre entreprises et consommateurs (BtoC)

### Contexte

En octobre 2011, la Commission a adopté une proposition de règlement concernant un droit commun européen de la vente visant à introduire un 28e régime pour le droit européen des contrats afin de couvrir les contrats dits « BtoC ». Cet instrument consiste en un ensemble de règles coexistant parallèlement aux droits nationaux qui pourraient être « choisies » par les parties comme base juridique pour le contrat. Il annulerait le régime de droit international privé (le règlement Rome I) spécifique aux consommateurs et contournerait l'application des dispositions obligatoires nationales concernées en matière de protection des consommateurs.

Le BEUC n'est pas favorable à l'introduction d'un régime « facultatif » 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 concernant les droits des consommateurs adoptée en octobre 2011 augmente sensiblement l'harmonisation des éléments les plus importants des contrats de consommation, et plus particulièrement la méthode de vente transfrontalière la plus importante : les contrats en ligne. Les consommateurs sont beaucoup mieux protégés par de solides droits légaux, inscrits dans le droit national, que par une mesure facultative que le commerçant leur proposerait ou leur refuserait.

Ce 28e régime écarterait l'application des règles nationales obligatoires de protection des consommateurs et entraînerait 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 bénéficie le consommateur. Très important, devoir traiter avec différents régimes de droit des contrats (lois nationales et droit européen) dérouterait les consommateurs et les entreprises. Au lieu de faciliter le commerce transfrontalier, cela le rendrait dès lors plus compliqué et plus coûteux, tant pour les consommateurs que pour les entreprises.

## Nos demandes

- Avant d'entamer toute négociation concernant les détails de la proposition de règlement concernant un droit commun européen de la vente, les législateurs européens devraient examiner en profondeur si cette initiative très coûteuse et chronophage est réellement utile et si son objectif visant à faciliter le commerce BtoC transfrontalier ne peut pas être atteint par des moyens bien plus efficaces, moins coûteux et plus rapides, qui auraient recours à d'autres mesures moins intrusives, telles que l'élaboration de contrats européens types et une mise en œuvre rapide de la directive récemment adoptée sur les droits des consommateurs.
- L'étude d'impact réalisée par la Commission dans le cadre de la proposition de droit commun européen de la vente ne fournit pas de preuve tangible que le droit des contrats de consommation représente un obstacle significatif au commerce. En effet, selon les données de la Commission elle-même, près de 80 % des commerçants ont indiqué à celle-ci qu'un droit européen harmonisé de la consommation ferait « peu ou pas de différence pour leur commerce transfrontalier » (Flash Eurobaromètre, n° 300). Nous invitons les législateurs à analyser attentivement et à discuter ouvertement des méthodes et des conclusions de l'étude d'impact réalisée par la Commission.
- La Commission ne tient pas compte du fait qu'en cas de conflit entre les lois, les entreprises ne doivent pas s'adapter anticipativement aux lois des 26 autres États membres lorsqu'elles proposent des biens ou services, mais qu'elles peuvent choisir le droit national qu'elles préfèrent pour un contrat transfrontalier avec un consommateur étranger.
- Le droit commun européen de la vente proposé, qui entend annuler le régime de droit international privé de l'UE, est incompatible avec l'article 6(2) du règlement « Rome I » dont l'objectif est de garantir l'application de normes plus élevées de protection des consommateurs. De plus, d'un point de vue technique, ce droit proposé ne peut fonctionner correctement : même si le droit commun européen de la vente est choisi par le commerçant, les règles spécifiques de protection des consommateurs du règlement Rome I sur la loi applicable entreraient en jeu, d'une manière toutefois arbitraire et obscure. Comme nous l'avons montré à l'annexe B de notre document de prise de position, cette proposition augmenterait radicalement l'insécurité juridique, au lieu de la réduire.
- L'analyse du BEUC (annexe A de notre prise de position) montre que le niveau de protection indiqué en annexe de la proposition n'est pas véritablement élevé. Il ne correspond pas aux normes les plus strictes en vigueur dans de nombreux États membres. C'est notamment le cas dans le domaine des clauses contractuelles abusives et pour les questions spécifiques relatives aux garanties juridiques (la charge de la preuve ou l'utilisation du paiement).
- Deux études récentes de la Commission montrent clairement que le contenu numérique est un domaine dans lequel la situation actuelle porte préjudice aux droits des consommateurs. Il faut accroître la sécurité juridique et les protections des consommateurs au niveau de l'UE. La proposition de droit commun européen de la vente prévoit des règles actualisées, mais qui ne seront applicables que si les entreprises les jugent avantageuses. Il s'agit d'un autre exemple d'importante lacune introduite par la nature facultative de la proposition.

- 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 uniquement le projet de cadre commun de référence, mais aussi un ensemble de règles plus spécialement axées sur les consommateurs et spécifiquement adaptées à leurs besoins.
- Au lieu d'introduire une nouvelle ère d'instruments réglementaires européens facultatifs, qui ne conviennent pas aux contrats de consommation, nous invitons la Commission européenne à poursuivre la modernisation du droit des consommateurs par les voies classiques, en recourant à des techniques d'harmonisation législative minimale et maximale le cas échéant et en complétant l'examen du droit « acquis » des consommateurs comme initialement prévu.

## Documents

- Droit commun européen de la vente – Prise de position du BEUC ([X/2012/14](#))
- Lettre conjointe avec des PME à l'attention du Conseil de l'Union européenne: Lettre BEUC/UEAPME aux représentants permanents ([X/2011/113](#))
- Droit commun européen de la vente – Commentaires du BEUC sur l'analyse d'impact de la Commission européenne concernant la proposition de Droit commun européen de la vente ([X/2011/119](#))
- Commentaires préliminaires du BEUC au groupe d'experts de la Commission sur le droit européen des contrats: partie I ([X/2011/001](#)); partie II ([X/2010/086](#)); partie III ([X/2011/005](#)); partie IV ([X/2011/015](#)); partie V ([X/2011/035](#)); partie VI ([X/2011/082](#))
- Lettres à Mme Le Bail, Directrice générale de la DG Justice le 17/09/2010 ([X/2010/090](#)) et le 27/10/2010 ([X/2011/088](#))

## II

# Législation sur les droits des passagers aériens

## Contexte

La Commission européenne passe actuellement en revue le cadre législatif sur les droits des passagers aériens. Début 2010, la Commission européenne a entrepris une consultation pour une révision de la législation sur les droits des passagers aériens, en vue d'identifier ses lacunes et ses insuffisances (par exemple, la responsabilité pour les bagages abîmés ou perdus, le règlement des litiges, les problèmes de transparence des prix, les clauses abusives et le non-respect de la législation). En mars 2012, une nouvelle consultation publique sur la révision du Règlement n° 261/04 relatif à l'indemnisation et l'assistance des passagers victimes d'un refus d'embarquement, d'une annulation et de longs retards de vols, a été clôturée. La Commission devrait publier une proposition législative pour la révision du règlement avant la fin 2012.

En mars 2012, la Commission a publié une étude sur la protection des passagers en cas de faillite d'une compagnie aérienne. En dépit des conclusions de l'étude identifiant les préjudices importants subis par les consommateurs lors de la faillite de leur compagnie aérienne, la Commission européenne a postposé l'adoption d'une nouvelle proposition et semble à présent favoriser une approche volontaire et/ou d'autorégulation pour les compagnies aériennes et les États membres.

Le BEUC a répondu aux consultations publiques de la Commission en mettant en exergue les problèmes existants et en indiquant un certain nombre de pratiques qui portent préjudice aux consommateurs et sont insuffisamment prises en compte par la législation en vigueur, telles que la prolifération des clauses contractuelles abusives dans les contrats de transport aérien, le manque de transparence dans les prix des billets et les difficultés des consommateurs à obtenir réparation lorsque leurs droits ont été ignorés (par exemple, les compagnies aériennes refusent d'adhérer aux modes alternatifs de résolution des conflits (ADR), la gestion des plaintes en interne n'est pas réglementée). D'autres questions non prises en compte dans le règlement 206/04 devraient également être abordées dans la révision actuelle.

Enfin, la mise en application pratique de ce règlement a créé de nombreux problèmes, en raison principalement des lacunes de son champ d'application et de l'interprétation souvent partielle de certaines dispositions plus controversées par l'industrie aérienne. Nous espérons que, sous la Présidence chypriote, les négociations sur la révision des droits des passagers aériens débiteront rapidement et que la plus grande importance leur sera accordée.

## Nos demandes

- La révision à venir ne devrait pas affaiblir le niveau de protection des passagers dans les cas d'annulation ou de retards des vols.
- La protection actuelle devrait être étendue aux passagers des vols vers l'UE exploités par des compagnies non européennes, ce qui est particulièrement important pour le partage des codes avec les compagnies aériennes basées en dehors de l'EU.
- Les sondages montrent qu'en cas de problèmes lors du voyage, les passagers sont souvent laissés sans information; il faut donc renforcer les obligations d'information.
- Les droits des passagers à obtenir une assistance lors de circonstances extraordinaires ne doivent pas être remis en question au motif du nuage de cendres volcaniques. Toute diminution de ces droits constituerait une réponse disproportionnée et injustifiée à cet événement extrêmement exceptionnel.
- Les compagnies aériennes ne devraient pas toujours considérer la survenue de « problèmes techniques » comme « circonstances exceptionnelles » pour tenter d'éviter d'indemniser les passagers qui en sont victimes.
- Le futur règlement devrait prévoir le droit à l'indemnisation des passagers en cas de retards importants (arrêt Sturgeon).
- Une « liste noire » des conditions contractuelles abusives dans les contrats de transport aérien (fondée sur les affaires judiciaires existantes) devrait être établie.
- Il faut ajouter de nouveaux droits : la possibilité de transférer les billets, l'annulation des réservations faites longtemps à l'avance, la correction des erreurs d'encodage dans le commerce électronique. Les droits des passagers doivent être renforcés si leurs bagages sont perdus ou abîmés.
- Il faut renforcer l'obligation des compagnies aériennes de publier ou d'annoncer le prix final du billet à tout moment. Le dégroupage des services auxiliaires (« prix au compte-gouttes ») est une pratique qui doit également être abordée : le transport de certains bagages devrait être compris dans le prix annoncé du billet. 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.
- Il faudrait obliger les compagnies aériennes à adhérer aux modes alternatifs de résolution des conflits (ADR) pour traiter les plaintes des consommateurs.

## Documents

- Droit des passagers aériens – consultation publique 2012 – réponse du BEUC ([X/2012/037](#))
- Consultation publique sur la protection des passagers en cas de faillite – réponse du BEUC ([X/2011/048](#))
- Consultation publique sur les droits des passagers aériens – réponse du BEUC ([X/2010/013](#))
- Synthèse des préoccupations du BEUC concernant les droits des passagers aériens dans l'UE ([X/2011/70](#))
- Protection des passagers aériens en cas de faillites ([X/2011/105](#))

## Révision de la directive sur le voyage à forfait

### Contexte

En 2010, la Commission européenne a lancé une consultation sur la révision de la directive concernant les voyages à forfait. Les résultats de cette consultation publique ont indiqué la nécessité de révision du champ d'application de la directive à la lumière des évolutions importantes ayant eu lieu dans le marché du voyage et des modifications des attentes des consommateurs depuis l'adoption de la directive en vigueur, qui date de 1990.

En effet, le marché a fondamentalement changé ces dernières années notamment en raison de l'augmentation spectaculaire des ventes sur Internet, de l'avènement des agences de voyages en ligne et de l'évolution des attentes et des préférences des consommateurs en matière de voyage. De nombreux nouveaux produits et services actuellement proposés aux consommateurs ne relèvent pas du champ d'application de la directive en vigueur ce qui les rend vulnérables. De plus, les consommateurs font difficilement la distinction entre les forfaits « classiques » et les nouveaux produits disponibles sur le marché.

Le BEUC a répondu à la consultation publique de la Commission en mettant en évidence la nécessité de modernisation du cadre légal actuel en incluant dans son champ d'application non seulement les forfaits sur mesure, mais aussi les services composés d'un seul élément, comme le vol sec, le logement seul ou tout autre service unique. La future directive devrait prévoir un cadre de protection solidaire, cohérent, non discriminatoire et adapté aux évolutions à venir.

La publication de la révision de la proposition ayant pris un retard considérable, nous appelons la Présidence chypriote à entamer les travaux dès que les propositions seront disponibles et à accorder la plus grande importance à la protection des consommateurs.

## Nos demandes

- Le BEUC défend une large révision de la directive couvrant non seulement les nouvelles méthodes de vente dites « voyages à forfait » (dans lesquels les consommateurs composent individuellement leurs propres voyages), mais également les contrats passés sur Internet, qui ne sont actuellement pas couverts par cette directive.
- Le BEUC propose que tout commerçant vendant ou organisant des services pour un autre fournisseur de services soit responsable de l'exécution du contrat et de la prestation des services convenus. Le terme commerçant couvre les agences de voyages, les agences de voyages en ligne, les tours opérateurs ou même un hôtel ou une compagnie aérienne. Les services vendus ne doivent pas constituer un forfait ; la vente d'un produit isolé (hôtel, divertissement, vol) par un commerçant différent devrait suffire à établir la responsabilité du vendeur, potentiellement sous la forme d'une responsabilité conjointe.
- La nouvelle directive devrait clarifier le fait que le préjudice moral (perte de jouissance) peut également donner droit à une indemnisation.
- Les prix doivent être présentés « tout compris » et fixes (la modification des prix après la conclusion du contrat devrait être interdite).
- Particulièrement dans le cas des réservations à l'avance, les consommateurs devraient pouvoir se rétracter du contrat sans pénalité si ce contrat a été conclu ou négocié à distance (par exemple, en ligne). Aucune raison valable ne justifie l'exemption des services de voyages proprement dits du droit de rétractation accordé aux consommateurs pour les autres contrats à distance.
- Le système de protection contre la faillite devrait couvrir non seulement le remboursement ou le rapatriement des consommateurs, mais également la possibilité de poursuivre un voyage déjà commencé.
- Il faudrait obliger tous les fournisseurs de services à adhérer aux modes alternatifs de résolution des conflits (ADR) pour traiter les plaintes des consommateurs.

## Documents

- Consultation publique sur la directive concernant le voyage à forfait – réponse du BEUC (X/2010/008)

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



## I

## Dispositifs médicaux

### Contexte

En juin 2012, la Commission européenne présentera une proposition de révision de la réglementation européenne en matière de dispositifs médicaux dans le but de simplifier et renforcer les règles en vigueur. La Commission envisage de remplacer les directives en vigueur par deux règlements sur les dispositifs médicaux et sur les diagnostics in vitro.

Le récent scandale des prothèses mammaires PIP et les technologies émergentes remettent en question le cadre actuel et mettent en évidence les failles pouvant mettre en péril la santé des consommateurs.

Le processus exploratoire sur les dispositifs médicaux (2009-2010) et les conclusions du Conseil des ministres sur l'innovation dans le secteur des dispositifs médicaux adoptés en juin 2011 ont mis en exergue les adaptations potentielles du cadre réglementaire actuel, principalement focalisées sur l'amélioration du caractère innovant et compétitif de l'industrie médicale.

Au vu des derniers développements, nous espérons que le Conseil s'engagera fermement pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité dans le secteur des dispositifs médicaux pour regagner la confiance des consommateurs.

## Nos demandes

- Améliorer les normes de qualité et de sécurité.
- Revoir le système de classification en portant une attention particulière aux produits destinés à l'esthétique et aux dispositifs d'autodiagnostic.
- Aborder les défis liés aux nouveaux produits et aux produits « borderline ».
- Renforcer l'évaluation de précommercialisation des dispositifs médicaux.
- Accroître la surveillance du marché.
- Informer plus judicieusement les consommateurs sur les dispositifs médicaux.
- Améliorer la coordination entre les autorités de contrôle ainsi que le respect de la législation.
- Harmoniser les règles de publicité sur les dispositifs médicaux.
- Concevoir un cadre légal répondant aux besoins futurs.

## Documents

- Révision de la législation européenne sur les dispositifs médicaux – lettre ouverte du BEUC ([X/2012/004](#))



## Information aux patients

### Contexte

En octobre 2011, la Commission européenne a publié une proposition révisée relative à l'information fournie par l'industrie au grand public à propos des médicaments délivrés sur ordonnance. Cette proposition était une version amendée de la proposition précédente (datant de 2008) qui avait fait l'objet d'une vive opposition de la part des professionnels de santé publique, d'un remaniement massif du texte par le Parlement et d'un manque d'enthousiasme du Conseil à ouvrir les discussions à ce sujet. La proposition de 2011 introduisait également de nouveaux éléments concernant la sécurité des médicaments à la suite du scandale du Mediator (voir le point III ci-dessous). En février 2012, la Commission a scindé la proposition en deux volets, l'un sur les informations aux patients et l'autre sur la pharmacovigilance, à la demande du Parlement et du Conseil.

Le BEUC salue les efforts déployés par la Commission pour améliorer les propositions initiales, mais considère toujours que le texte n'apporte aucune valeur ajoutée pour les consommateurs.

Nous espérons que lors de l'examen des propositions, le Conseil et le Parlement mettront la priorité sur les intérêts sanitaires et défendront le droit du consommateur à des informations impartiales et non promotionnelles sur les médicaments.

## Nos demandes

- Il faut évaluer attentivement la valeur ajoutée de ces propositions et veiller à ce qu'elles répondent réellement aux besoins d'informations des consommateurs en matière de santé.
- Il faut prendre en considération la charge administrative considérable entraînée par ces nouvelles mesures.
- Il faut clarifier ce que l'on peut considérer comme des informations et comme une communication commerciale émanant d'une partie intéressée.
- Il faut veiller à ce que la proposition ne favorise pas les médicaments les plus rentables au détriment des thérapies non médicamenteuses.
- Il faut interdire la diffusion de documents imprimés préparés par l'industrie.
- Il faut garantir l'application de la législation, y compris sur Internet et dans les médias sociaux.
- Il faut empêcher toute interférence excessive des sociétés pharmaceutiques dans la relation entre les professionnels des soins de santé et les patients.
- Il faut mettre en place un système de surveillance et de contrôle a priori efficient et efficace pour garantir l'interdiction en matière de publicité.
- 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).

## Documents

- BEUC position paper on the Amended Proposal on Information to Patients ([X/2011/127](#))
- BEUC position paper on information on prescription medicines ([X/2010/068](#))



## Pharmacovigilance

### Contexte

Aucun médicament ne peut être considéré comme sans risque, même après avoir subi de vastes essais cliniques. Les effets secondaires se manifestent qu'une fois que le médicament est utilisé par un grand nombre de personnes. La pharmacovigilance est le processus de détection et de gestion de ces risques afin de protéger la santé publique.

En Décembre 2010, le Parlement européen et le Conseil ont approuvé une révision majeure de la législation européenne sur la pharmacovigilance en adoptant la directive 2010/84/EU et le règlement 1235/2010. Les nouvelles mesures, applicables dès juillet 2012, augmentent la sécurité des consommateurs, impliquent les consommateurs dans la détection des problèmes par l'intermédiaire d'un système de déclaration directe des effets secondaires et améliorent l'accès des consommateurs à l'information sur les avantages et les risques des médicaments.

Toutefois, l'émergence du scandale en France en matière de sécurité pharmaceutique, le cas « Mediator » - un médicament de perte de poids associé à la mort de milliers de personnes - a montré qu'il y avait encore des lacunes dans le cadre réglementaire qui doit être abordé. La Commission européenne a réagi en effectuant un « stress test » relatif à la législation 2010, afin d'identifier d'éventuelles leçons supplémentaires révélées dans l'affaire Mediator et a proposé (en février de cette année) quelques nouveaux changements à la directive 2010/84/EU et au règlement 1235/2010 en réponse à ces préoccupations. Les nouvelles propositions sont actuellement en discussion au Parlement européen et du Conseil et un accord devrait être conclu sous la présidence chypriote.

## Nos demandes

- Adoption rapide des nouvelles mesures pour accroître la sécurité des consommateurs.
- Renforcement du cadre réglementaire en vigueur pour garantir que des scandales tels que celui du Mediator ne se reproduiront plus.
- Augmentation de la transparence pour les médicaments faisant l'objet d'une surveillance intensive.
- Déclenchement d'une réponse immédiate de l'UE dès la survenue d'un problème de sécurité.
- Garantie que le comité consultatif pour l'évaluation des risques en matière de pharmacovigilance de l'Accord-cadre européen (EMA) dispose des ressources suffisantes pour accomplir sa gamme élargie de tâches.
- Introduire dès que possible le symbole noir, comme prévu dans la législation actuel de pharmacovigilance pour identifier les produits sous surveillance supplémentaire.

## Documents

- Pharmacovigilance – position du BEUC (X/2009/086)

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



## 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. Deux initiatives législatives importantes se trouvent actuellement dans la phase de procédure législative ordinaire.

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 de juillet 2010 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 est évident que la Commission se préoccupe davantage de la stabilité du secteur bancaire que de l'augmentation des garanties pour les 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.

Les avancées des négociations, tant sur la proposition des systèmes de garantie des dépôts (DGS) que sur la proposition des systèmes d'indemnisation des investisseurs (ICS), stagnent depuis quelque temps entre le Conseil et le Parlement européen. Nous appelons par conséquent la Présidence chypriote à axer son travail sur la résolution de ce blocage en supervisant la clôture complète de ces deux dossiers, en privilégiant les intérêts des consommateurs européens.

### 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.
- La limite de garantie devrait être fixée 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.
- Si le remboursement n'a pas lieu dans les 7 jours, le déposant devrait pouvoir prétendre à des remboursements anticipés.
- 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 la révision par la Commission européenne de la directive sur les systèmes d'indemnisation des investisseurs (ICS), qui a pour objectif :
  - 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 (organismes de placement collectif en valeurs mobilières) ;
  - L'établissement d'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 les systèmes d'indemnisation des investisseurs ([X/2010/084](#))
- Position du BEUC sur les systèmes de garantie des dépôts ([X/2010/083](#))

## II

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

## Contexte

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 après la décision d'investir, bien au contraire. L'impossibilité de comparer différents types d'investissements de détail fait qu'il n'est pas possible 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 de revenus suffisants 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), la directive concernant les marchés d'instruments financiers (MiFID) et la directive sur l'intermédiation en assurance (IMD).

Le BEUC a répondu à chacune de ces consultations en soulignant les améliorations nécessaires pour éviter la vente mal conseillée de placements et pour regagner la confiance des consommateurs dans le secteur financier. Les propositions de révision de la MiFID (directive et règlement) ont été publiées en octobre 2011 et se trouvent actuellement en première lecture au Parlement et au Conseil. Les propositions de législation sur PRIIPS et IMD sont attendues pour la fin mai 2012. Toutes ces propositions sont donc reprises à l'agenda de la Présidence chypriote.

## Nos demandes

- 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.
- L'introduction d'un document standardisé d'« informations clés pour l'investisseur » (KIID), accompagné d'un indicateur de risque synthétique (SRI), 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 (organismes de placement collectif en valeurs mobilières), afin qu'il puisse servir pour tous types de placements.
- Le BEUC salue les améliorations de la protection des consommateurs dans les propositions de législations MiFID Révision et MiFIR (Règlement sur les marchés des instruments financiers). Nous sommes particulièrement préoccupés par l'impact des conflits d'intérêts lorsqu'un consommateur reçoit des conseils financiers. Le BEUC demande en outre des améliorations supplémentaires : les commissions et avantages financiers devraient être interdits pour les conseils en investissement, les pratiques de ventes liées et groupées comprenant des produits financiers devraient être interdites, les OPCVM complexes additionnels devraient être exclus du régime de l'exécution simple des ordres (système de vente permettant à un client de demander un investissement spécifique sans choisir de recevoir des conseils financiers à ce moment), l'enregistrement téléphonique devrait être obligatoire pour tous les services d'investissement et pas uniquement pour les ordres et un contrôle permanent des règles de conduite des affaires devrait être mis en place dans tous les États membres.

## Documents

- Brochure du BEUC sur les investissements de détail: « Un bon investissement – Comment l'UE peut mieux protéger les finances des consommateurs » ([X/2011/102](#))
- Position du BEUC sur l'IMD (MiFID) ([X/2012/006](#)) et réponses du BEUC aux consultations sur les PRIIPS ([X/2011/009](#)), IMD ([X/2011/026](#)) et OPCVM (UCITS) ([X/2011/007](#))



## 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 voire plus. Les emprunteurs ne peuvent pas se permettre de faire une mauvaise affaire. Une des conclusions tirées de la crise financière a été la protection insuffisante des emprunteurs dans de nombreux pays européens : des prêts inadaptés, la désinformation, un marketing agressif, le manque d'information sur les risques afférents aux prêts en devises étrangères et l'évaluation superficielle des moyens financiers des emprunteurs ont conduit à des prêts de plus en plus inabordables, à une augmentation des défauts de paiement et à une augmentation du nombre de logements saisis.

Le BEUC salue la proposition législative tant attendue, depuis mars 2011, d'une directive en matière de contrats de crédit relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel, 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.

Si l'harmonisation minimale adoptée par la Commission est souhaitable, la proposition pourrait aller encore plus loin. Nous espérons que le Parlement européen et le Conseil parviendront à un accord sur cette proposition durant la Présidence chypriote.

## Nos demandes

- Combiner une protection renforcée des consommateurs européens à une harmonisation minimale.
- Compléter les propositions de la Commission en ce qui concerne les obligations déontologiques et les compétences minimales requises.
- Permettre aux autorités compétentes du pays d'accueil de jouer un rôle majeur dans la surveillance des prêteurs et des intermédiaires de crédit. Dans ce contexte, nous penchons davantage pour un « permis de conduire européen » plutôt que pour un « passeport européen ».
- Étendre la portée de la proposition de directive afin de garantir des relations contractuelles responsables entre les prêteurs et les emprunteurs, y compris en cas de prolongation des contrats.
- Veiller à ce que tous les problèmes identifiés lors de la mise en œuvre de la directive sur le crédit à la consommation en matière de publicité et d'informations précontractuelles soient correctement pris en compte.
- Adapter la définition du TAEG (taux annuel effectif global) afin d'y inclure tous les services auxiliaires et liés.
- Traiter les problèmes afférents aux taux d'intérêt variables.
- Restreindre les échanges transfrontaliers de données aux seules informations de crédit négatives.
- Supprimer les dispositions impliquant des sanctions contre les consommateurs.
- Prévoir des dispositions visant à développer le conseil financier réellement indépendant.
- Réécrire la proposition de la Commission afin d'offrir aux consommateurs un droit réel au remboursement anticipé.

## Documents

- Position du BEUC concernant la directive sur les contrats de crédit relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel (X/2011/055)

### Contexte

En mars 2012, la Commission européenne a lancé une consultation publique sur les comptes bancaires dans le but de regrouper les points de vue des parties prenantes sur la nécessité d'agir et sur les mesures à prendre concernant la transparence et la comparabilité des frais bancaires, le transfert de comptes bancaires et l'accès à un compte de paiement basique.

Comme indiqué dans le document de consultation, « les consommateurs doivent avoir accès aux services bancaires partout dans l'UE, quel que soit l'État membre où ils ont établi leur résidence permanente et doivent pouvoir changer facilement d'établissement bancaire, y compris d'un pays à l'autre. Tout cela nécessite de disposer d'informations transparentes et comparables sur les frais liés aux comptes bancaires ».

Le Commissaire Barnier a annoncé une proposition législative pour l'automne de cette année. Une telle proposition est importante à plusieurs titres. Premièrement, le récent rapport de la Commission sur le contrôle de l'autorégulation du transfert des comptes bancaires a révélé de nombreux problèmes de mise en œuvre. Deuxièmement, la tentative d'adoption d'une autre autorégulation sur la transparence et la comparabilité des frais bancaires s'est soldée par un échec l'année dernière en raison de l'incapacité des banques à rencontrer les exigences tant des consommateurs que de la Commission. De plus, selon des données récentes, 7 % de tous les consommateurs européens, c'est-à-dire 30 millions d'Européens de plus de 18 ans, ne possèdent pas de compte bancaire. Nous espérons que la Présidence chypriote accordera une grande priorité à la nouvelle proposition de la Commission.

## Nos demandes

- Il faut garantir que tout consommateur de l'UE ait le droit d'accéder à un compte de paiement basique, c'est-à-dire non seulement les personnes exclues sur le plan financier, mais aussi celles qui n'ont pas l'utilité de services supplémentaires offerts par un compte bancaire habituel.
- Il faut harmoniser les interprétations nationales des règles européennes sur la prévention de l'utilisation du système financier aux fins de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme afin qu'elles ne soient pas détournées pour exclure les consommateurs sur le plan financier.
- Il faut garantir que les frais bancaires soient transparents et comparables dans toutes les institutions financières pour permettre aux consommateurs de choisir les meilleures offres et susciter la concurrence sur ce marché. Il faut en particulier améliorer la terminologie, développer les lexiques bancaires, standardiser la présentation des tableaux de frais, établir des bases de données de prix indépendantes, fournir des états de compte annuel aux consommateurs et garantir une application et un contrôle approprié de la législation.
- Il faut supprimer tous les obstacles techniques et légaux au transfert de comptes bancaires pour permettre aux consommateurs de changer d'établissement bancaire facilement et sans souci. Il faut en particulier établir la portabilité des numéros de compte ou au moins un système de transfert automatique des domiciliations et des ordres permanents de l'ancien compte vers le nouveau et offrir une meilleure formation au personnel des banques pour garantir un changement d'établissement bancaire aisé pour le consommateur.

## Documents

- Projet « transparence et comparabilité des frais bancaires » – demandes du BEUC (X/2011/054)
- Réponse du BEUC à la consultation sur l'accès universel à un compte en banque (X/080/2010)
- Réponse du BEUC à la consultation sur les comptes bancaires (X/2012/028)

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



**BEUC** The European  
Consumer  
Organisation

**The Consumer Voice in Europe**



- AT - Verein für Konsumenteninformation - VKI
- AT - Arbeiterkammer - AK
- BE - Test-Achats/Test-Aankoop
- BG - Bulgarian National Association Active Consumers - BNAAC
- CH - Fédération Romande des Consommateurs - FRC
- CY - Cyprus Consumers' Association
- CZ - Czech Association of Consumers TEST
- DE - Verbraucherzentrale Bundesverband - vzbv
- DE - Stiftung Warentest
- DK - Forbrugerrådet - FR
- EE - Estonian Consumers Union - ETL
- 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 - Għaqda tal-Konsumaturi - CA Malta
- NL - Consumentenbond - CB
- NO - Forbrukerrådet - FR
- PL - Federacja Konsumentów - FK
- PL - Stowarzyszenie Konsumentów Polskich - SKP
- PT - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor - DECO
- RO - Association for Consumers' Protection - APC Romania
- SE - The Swedish Consumers' Association
- SI - Slovene Consumers' Association - ZPS
- SK - Association of Slovak Consumers - ZSS
- UK - Which?
- UK - Consumer Focus



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



**The Consumer Voice in Europe**

Bureau Européen des Unions de Consommateurs AISBL | Der Europäische Verbraucherverband

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