



Mémorandum du BEUC  
pour la Présidence  
italienne

Priorités pour les consommateurs  
2014



# Table des matières

<b>Introduction:</b>	
<b>Les priorités de la politique des consommateurs à l'attention de la Présidence italienne</b>	<b>2</b>
<b>I. TTIP – Partenariat transatlantique de commerce et d'investissement</b>	<b>3</b>
<b>II. Droits des consommateurs &amp; application</b>	<b>5</b>
1. Directive sur les voyages à forfait	5
2. Droits des passagers aériens	7
3. Droit commun européen de la vente (DCEV)	9
4. Dimension paneuropéenne et transfrontalière de l'application des droits de consommation	11
<b>III. Services financiers</b>	<b>13</b>
1. Réexamen de la directive sur l'intermédiation en assurance	13
2. Directive sur les services de paiement et règlement sur les commissions d'interchange pour les cartes de paiement	15
<b>IV. Environnement numérique &amp; Télécommunications</b>	<b>17</b>
1. Protection des données	17
2. Marché unique des Télécommunications	19
<b>V. Alimentation</b>	<b>21</b>
1. Contrôles officiels dans l'alimentation	21
2. Information sur les denrées alimentaires : l'étiquetage du pays d'origine	23
3. Le clonage	25
4. Révision du paquet relatif à l'hygiène des denrées alimentaires	26
<b>VI. Durabilité et sécurité</b>	<b>27</b>
1. Révision de la Directive sur la sécurité générale des produits	27
2. Les substances chimiques qui perturbent le système endocrinien	29
<b>VII. Energie</b>	<b>31</b>
1. Marché intérieur de l'énergie	31
2. Efficacité énergétique et politiques futures	33
<b>VIII. Santé</b>	<b>35</b>
1. Dispositifs médicaux	35

## Les priorités de la politique des consommateurs à l'attention de la Présidence italienne

Le BEUC, le Bureau européen des Unions de Consommateurs, est l'organisation qui chapeaute 40 organisations indépendantes de protection du consommateur réparties dans 31 pays européens. Notre objectif est de représenter et de promouvoir les intérêts des consommateurs auprès des décideurs politiques de l'UE dans tous les domaines concernant la consommation et correspondant aux priorités stratégiques de nos membres.

Notre membre italien, Altroconsumo, est représenté au sein de la direction du BEUC. D'ailleurs, un président issu de ses rangs a été à la tête de notre organisation pendant de nombreuses années. Nous disposons également d'une filiale italienne nommée CIE (Consumatori Italiani per l'Europa).

Dans ce mémorandum à l'attention de la Présidence italienne du Conseil des ministres, le BEUC présente ses priorités en matière de politique de consommation et invite les décideurs politiques à redoubler d'efforts pour se concentrer sur les préoccupations et les attentes des consommateurs lors de l'adoption des propositions législatives.

Le mémorandum souligne notamment l'importance des domaines repris ci-dessous.

- Protection des données : une actualisation des règles de l'UE sur la protection des données à caractère personnel renforcerait la protection des citoyens et la maîtrise de leurs propres informations.
- Marché unique des télécommunications : le cadre juridique qui régleme les services de télécommunication a besoin d'être actualisé afin de créer un marché unique pour les consommateurs dans lequel leur droit d'accéder librement à internet serait protégé et les frais d'itinérance seraient supprimés.
- Services de paiement : renforcement des droits et de la protection du consommateur, ainsi que de la concurrence.
- Contrôles officiels dans le secteur alimentaire : amélioration des contrôles pour relever la confiance des consommateurs vis-à-vis de leurs aliments.
- Sécurité des produits et surveillance du marché : l'exposition des consommateurs au danger que représentent certains produits doit être réduite et la surveillance du marché doit progresser.
- Voyages à forfait : la protection juridique pour les vacanciers réservant des voyages à forfait en ligne doit être modernisée.
- Droit commun européen de la vente : le besoin d'un régime dit « optionnel » n'a pas été prouvé ; il ne fera que compliquer le commerce transfrontalier pour les consommateurs et les entreprises, tout en augmentant les coûts qui y sont associés.
- Partenariat transatlantique de commerce et d'investissement (TTIP) : avant toute chose, les consommateurs européens doivent disposer de garanties avant de pouvoir retirer tout bénéfice potentiel des négociations commerciales UE/États-Unis.

Nous espérons que lors de la Présidence italienne, des progrès seront enregistrés concernant ces aspects, ainsi que tous les autres mentionnés dans notre mémorandum, afin d'observer de réels avantages pour les consommateurs européens.

Nous souhaitons à l'Italie la plus grande réussite durant sa Présidence de l'Union européenne.



## I TTIP – Partenariat transatlantique de commerce et d'investissement

### Contexte

L'idée d'un partenariat transatlantique de commerce et d'investissement (TTIP) est le résultat d'un processus progressif de renforcement du dialogue entre les institutions de l'Union et des États-Unis qui a abouti au rapport final du groupe de travail de haut niveau sur l'emploi et la croissance (HLWG) début 2013. Faisant suite aux recommandations faites dans le rapport, le Conseil de l'Union européenne a mandaté la Commission pour engager les négociations commerciales avec les États-Unis en juin 2013.

L'objectif du TTIP est de stimuler la croissance et de créer de l'emploi en levant les barrières tarifaires et en facilitant le commerce des biens et services, mais aussi de générer des flux d'investissements d'un côté à l'autre de l'Atlantique. En date de juin 2014, cinq sessions de négociations ont déjà eu lieu. Il faut souligner que le TTIP contient une nouvelle dimension qui consiste non seulement à se concentrer sur la réduction des barrières non tarifaires, mais aussi à améliorer la cohérence réglementaire entre l'UE et les États-Unis, afin de se débarrasser des différences superflues.

En réponse aux inquiétudes des parties prenantes en matière de transparence et de responsabilité du processus, la Direction générale du commerce de la Commission a mis en place, en janvier 2014, un groupe consultatif composé de 14 représentants des entreprises et de la société civile afin de bénéficier de l'expertise des parties directement concernées par l'accord. Le BEUC et le TACD (Trans Atlantic Consumer Dialogue) représentent ensemble les intérêts des consommateurs dans ce groupe.

Malgré les avantages que l'intensification des échanges avec le marché des États-Unis peut évidemment générer pour les consommateurs européens, le TTIP risque également de représenter une menace sur les consommateurs. Cela s'explique par les différences de normes existant actuellement entre les réglementations européennes et américaines (par exemple en matière de denrées alimentaires, de substances chimiques et de protection des données personnelles). Le fait que les objectifs de croissance économique dépendent dans une large mesure de la réduction effective de barrières non tarifaires peut laisser penser que les avantages potentiels de cet accord pourraient être tempérés par la baisse des normes actuelles dans plusieurs secteurs clés pour les consommateurs.

Nous appelons la Présidence italienne à veiller à la plus grande transparence du processus de négociations et au maintien de normes à un niveau élevé en ce qui concerne la consommation, la santé, l'environnement, l'emploi et la sécurité.

### Nos demandes

- Les négociations du TTIP doivent faire preuve de plus d'ouverture et de responsabilité à l'égard du public. Les aspects suivants devraient être rendus accessibles au public : les offres échangées entre les États-Unis et l'UE ; tout autre document soumis par l'UE au cours des négociations précisant ou expliquant les positions de l'UE et qui est utilisé dans le cadre des négociations avec l'autre partie ; les versions préliminaires et la version finale de l'accord à tous les stades de préparation et d'évolution.
- Il faut exclure de l'accord tout mécanisme de règlement des différends entre investisseurs et États (ISDS en anglais).

- La Commission européenne doit viser un accord ambitieux garantissant la protection du consommateur, de l'environnement, de l'emploi, des normes d'hygiène et de sécurité, mais aussi refuser tout compromis entraînant la révision à la baisse de telles normes ou la mise en place d'obstacles à leur amélioration future. Nous demandons aux États membres de l'UE et au Parlement européen de surveiller de près l'avancée des négociations afin d'être en mesure de contester en temps voulu toute disposition de l'accord qui se traduirait par des normes européennes moins contraignantes.

## Documents

- Position du BEUC sur le TTIP (BEUC-X-2014-031)
- Position du BEUC sur l'alimentation et le TTIP (BEUC-X-2014-030)
- Fiche du BEUC sur le TTIP (BEUC-X-2013-020)

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



## I Directive sur les voyages à forfait

### Contexte

Depuis les années 1990, le marché du voyage a été bouleversé par le bond spectaculaire qu'a connu la vente par internet, l'avènement des agences de voyages en ligne, ainsi que l'évolution des attentes et préférences des clients. De nombreux services et produits associés au voyage proposés aux consommateurs dépassent le cadre défini par la directive existante et ne bénéficient plus d'aucune protection.

En outre, les consommateurs ne font pas la distinction entre les forfaits « classiques » et les nouveaux produits disponibles sur le marché.

En juillet 2013, la Commission européenne a adopté une proposition de révision de la directive. La nouvelle proposition fournit quelques améliorations, mais présente également quelques lacunes qui ont besoin d'être traitées dans le processus législatif. L'étendue du champ d'application fournit un niveau de protection insuffisant, en particulier en matière d'achats en ligne.

En outre, le principe d'harmonisation généralisée aura une influence négative sur certaines législations nationales qui disposent d'un niveau de protection plus élevé que celui de la proposition.

Malheureusement, l'avis du Parlement européen adopté en première lecture en mars 2014 n'améliore pas la proposition de la Commission. Au contraire, il fait même un pas en arrière par rapport à la portée de la directive.

Nous déplorons que la définition des forfaits en ligne qualifiés de « procédures de réservation en ligne reliées » ait été partiellement vidée de son sens et que la frontière entre « forfaits » et « prestations de voyage assistées » soit plus confuse. Cela introduira un élément d'incertitude juridique pouvant causer du tort au consommateur lorsqu'il faudra décider du niveau de protection applicable dans un cas précis.

Nous exhortons la Présidence italienne à se fixer pour objectif une véritable amélioration de la directive proposée pour les consommateurs européens. Cela demande un large champ d'application des protections et une approche d'harmonisation mixte plutôt que généralisée.

### Nos demandes

- Le BEUC soutient une définition de « voyage à forfait » couvrant de nouvelles méthodes de vente telles que les forfaits sur-mesure, les forfaits « dynamiques » (où les consommateurs réalisent leurs propres organisations de voyage de manière personnalisée) et les combinaisons en ligne de services de voyage appelées « procédures de réservation en ligne reliées ». La définition de « forfait » doit inclure les achats en ligne effectués par réservation au cours de laquelle les données de réservation sont transférées entre différents prestataires de service, même lorsque le nom et les données relatives à la carte bancaire ne sont pas transférés.

- Il faut mettre en œuvre une harmonisation mixte de la nouvelle directive (c'est-à-dire associer les principes d'harmonisation minimale et généralisée, plutôt que procéder uniquement à une harmonisation généralisée) tout en évaluant son impact sur les législations nationales actuelles.
- Les forfaits et les « prestations de voyage assistées » couvrant une période inférieure à 24 heures, ainsi que les voyages organisés de façon occasionnelle doivent être inclus dans la directive, et non exclus comme ce qui est proposé.
- La définition de « prestations de voyage assistées » doit inclure une protection contre la faillite du prestataire de service concerné.
- Les professionnels vendant des « prestations de voyage assistées » et des services de voyage uniques doivent être tenus de fournir au consommateur les informations pertinentes relatives au service vendu, de confirmer les réservations et d'assumer leur responsabilité pour toute erreur survenant dans le processus de réservation.
- L'organisateur et le détaillant doivent être conjointement responsables vis-à-vis du consommateur de la bonne exécution des services compris dans le forfait (responsabilité commune).
- Aucune augmentation de prix ne doit être autorisée après conclusion du contrat. Dans le cas contraire, la possibilité d'augmenter les prix après conclusion du contrat doit être soumise à un plafond de 3 % du prix payé (au-delà duquel le contrat deviendrait nul) et associée à un préavis d'au moins 40 jours avant la date du départ. Aucune augmentation de prix ne doit être acceptée pour les réservations tardives (dans les quatre mois précédant le départ). Le consommateur ne doit pas être tenu de payer de frais pour bénéficier d'éventuelles réductions de prix.
- Si les conditions du contrat devaient être modifiées par l'organisateur, l'acceptation ou le refus du consommateur devrait être explicite (et non tacite). Tout changement contractuel important ne doit être possible que lorsqu'il n'est la cause d'aucun dérangement majeur pour le consommateur et qu'il reste juste et raisonnable.
- Le consommateur doit avoir le droit d'annuler le contrat sans payer d'indemnisation en cas de force majeure relevant de la vie privée du voyageur (ex. maladie, accident, décès au sein de la famille).
- Le droit du consommateur à une réduction de prix en cas de non-conformité doit être basé sur la simple responsabilité de l'organisateur (responsabilité sans faute).
- Il faut supprimer la limite d'application de l'obligation de venir en aide/de porter assistance.
- Le droit à indemnisation ne doit pas être exclu même si le consommateur ne notifie pas immédiatement une non-conformité.
- Le délai de prescription pour l'introduction des réclamations auprès des tribunaux ne doit pas être inférieur à 3 ans (les États membres devant être laissés libres d'accorder des délais plus longs dans leur législation).
- Le consommateur doit avoir un droit de rétractation sur un contrat de vente à distance dans les 48 heures suivant la réservation. Lorsqu'un contrat est conclu hors établissement, un droit de rétractation doit être intégré, tel que stipulé pour les voyages à forfait dans la directive relative au démarchage à domicile (directive 85/577/CEE). Il n'y a aucune raison valable pour exempter des services de voyage du droit de rétractation accordé aux consommateurs dans d'autres contrats établis à distance et hors établissement.

## Documents

- le réexamen de la directive sur les voyages à forfait – (BEUC-X-2013-082)
- Consultation publique sur la directive sur les voyages à forfait – réponse du BEUC (BEUC-X-2010-008)



## II Droits des passagers aériens

### Contexte

Le règlement relatif aux passagers aériens actuellement en vigueur (règlement 261/2004) a permis d'améliorer le statut des passagers en leur conférant des droits fondamentaux. Toutefois, l'application de ces droits a manqué de poids et de cohérence. Des problèmes subsistent dans une large mesure et les plaintes des consommateurs portant sur des manques de conformité ont connu une croissance continue.

Les passagers se retrouvent souvent avec pour seule « alternative » l'engagement d'une procédure judiciaire contre les compagnies non conformes. Cependant, rares sont les consommateurs capables d'entreprendre de telles démarches. Le volume d'affaires auprès de la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) ces dernières années montre distinctement le besoin de clarifier certains aspects fondamentaux du règlement et de garantir aux passagers la possibilité de faire valoir leurs droits plus facilement. Toutefois, les droits existants ne doivent pas être affaiblis et les décisions de la CJUE doivent être codifiées dans le droit de l'UE.

Dans ce contexte, le BEUC a réservé un accueil mitigé à la proposition de la Commission de réexamen du règlement 261/04 sur les droits des passagers aériens, regrettant l'allègement de certains droits existants (principalement par rapport aux indemnisations et à l'hébergement dans des « circonstances extraordinaires »).

L'avis adopté en première lecture par le Parlement européen en février 2014 a amélioré significativement la proposition de la Commission sur presque tous les sujets en cause. Parmi les principaux résultats obtenus figurent l'interdiction de clauses de « non-présentation » sur tous les vols retour, l'exclusion de la plupart des « problèmes techniques » de la notion de « circonstances extraordinaires », ainsi que plus de possibilités de réacheminement, par exemple après un retard ayant entraîné une correspondance manquée.

La proposition de la Commission a également été améliorée par rapport au droit à l'hébergement et au droit à indemnisation en cas de retard important.

Nous exhortons la Présidence à œuvrer de façon à garantir le meilleur résultat possible pour les consommateurs européens en soutenant les progrès réalisés par le Parlement européen.

### Nos demandes

- Les compagnies aériennes doivent dédommager les passagers après trois heures de retard à l'arrivée (arrêt rendu par la CJUE dans l'affaire Sturgeon).
- Le droit à une indemnisation ne doit pas dépendre de la réclamation du passager, ni être exclu même si le passager a été informé du retard ou de l'annulation à l'avance.
- La plupart des « problèmes techniques » ne doivent pas être considérés comme des « circonstances extraordinaires ».
- Le droit général à un hébergement dans des circonstances extraordinaires doit être maintenu ou seulement allégé conformément à l'avis rendu en première lecture par le Parlement européen (cinq jours d'hébergement).
- Le nouveau règlement doit inclure une interdiction totale aux compagnies de refuser l'embarquement d'un vol avec correspondance ou d'un vol retour lorsqu'un passager n'a pas pris ou a manqué le vol aller (c.-à-d. interdiction des « clauses de non-présentation »).
- Un réacheminement doit être accordé dès que possible et impliquer des moyens de transport de substitution (le délai de 12 heures doit être supprimé). Le droit de réacheminement doit être également accordé aux passagers soumis à un retard important.



- Le droit des passagers à déposer une réclamation contre une compagnie aérienne ne doit pas être limité dans le temps.
- Il faut intégrer une garantie obligatoire prévoyant le remboursement et le rapatriement des passagers en cas de faillite de la compagnie, tel que demandé dans la résolution parlementaire.
- Les passagers doivent avoir le droit de transférer leurs tickets à une autre personne si elles ne prennent pas part au voyage (comme les voyageurs à forfait).
- Les prix affichés des billets d'avion doivent inclure les services minimums suivants : enregistrement, délivrance d'une carte d'embarquement et 1 bagage enregistré.
- Outre un bagage à main, les passagers doivent avoir le droit d'emporter leurs affaires indispensables et tout achat réalisé dans l'aéroport.
- Les compagnies aériennes doivent être tenues d'adhérer aux modes alternatifs de règlement des conflits (MARC).

## Documents

- Droits des passagers aériens – Réexamen du règlement 261/04 – Présentation du BEUC lors de l'audition de la commission des transports du Parlement européen (BEUC-X-2013-038)
- Réexamen du règlement 261/04 sur les droits des passagers aériens en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important – Position du BEUC (BEUC-X-2013-056)
- Consultation publique sur la protection des passagers en cas de faillite – Réponse du BEUC (BEUC-X-2011-048)
- Protection des passagers aériens en cas de faillite des compagnies (BEUC-X-2011-105)

## III Droit commun européen de la vente (DCEV)

### Contexte

Une proposition de règlement pour un droit commun européen de la vente (DCEV) intégrant un « 28<sup>e</sup> régime » de droit, couvrant les contrats de vente aux particuliers (B2C) a été adoptée par la Commission européenne en octobre 2011. Elle consiste en une série de règles qui coexistent en parallèle de la législation nationale et qui peut être « choisie » par les parties en tant que base juridique pour le contrat.

Il mettrait de côté le régime de droit international privé spécifique pour les consommateurs (règlement Rome I) et permettrait de contourner les dispositions nationales obligatoires applicables en matière de protection du consommateur.

Le BEUC n'est pas favorable à la mise en place d'un régime « optionnel » pour les contrats à la consommation. En effet, il n'est pas nécessaire de s'écarter des moyens traditionnels de réglementation. Ce régime européen de droit des contrats empêcherait toute application des règles nationales applicables en matière de protection du consommateur et entraînerait des normes de protection moins strictes que celles actuellement en vigueur dans les principaux domaines du droit relatifs à la consommation dans de nombreux pays.

Cela laisserait également au commerçant le choix du niveau de protection dont doit bénéficier le consommateur.

Il faut souligner qu'en présence de différents régimes de droit des contrats (national et européen), les consommateurs et les entreprises verraient là une source de confusion qui, au lieu de faciliter le commerce transfrontalier, le compliquerait et en augmenterait les coûts au détriment tant des consommateurs que des entreprises.

Parce que les consommateurs sont bien mieux protégés par des droits solidement garantis par la législation nationale que par une mesure « optionnelle » accordée ou refusée par le commerçant, le BEUC est en faveur d'un réexamen et de la poursuite de l'harmonisation des éléments de droit des contrats à la consommation pertinents pour le marché unique, à savoir les règles applicables aux garanties juridiques et aux produits de contenu numérique, plutôt que d'une recherche d'une approche « optionnelle ».

Dans son avis rendu en première lecture, le Parlement européen a suggéré de réduire le champ d'application du règlement en le réservant exclusivement aux contrats de commerce en ligne (plus précisément aux contrats de vente à distance). Le BEUC a la conviction qu'une telle réduction du champ d'application ne permettrait pas de rendre cet instrument optionnel plus acceptable. Au contraire, il souligne sa redondance en raison de la directive sur les droits des consommateurs de 2011 qui améliore sensiblement l'harmonisation des principaux éléments des contrats à la consommation et en particulier des contrats en ligne. La directive sur les droits des consommateurs deviendra applicable au moment de la prise de fonction de la Présidence italienne.

C'est dans ce contexte que nous exhortons la Présidence italienne à examiner l'avis rendu par le Parlement européen qui suggère une réduction du champ d'application de l'instrument pour les contrats en ligne (vente à distance), et à ouvrir le débat sur l'utilité et la nécessité d'un tel instrument pour les contrats de vente aux particuliers (B2C).

### Nos demandes

- Les législateurs européens doivent reconsidérer la nécessité de cette mesure coûteuse et chronophage et se demander si l'objectif de faciliter les échanges transfrontaliers pour les consommateurs ne peut pas être atteint par d'autres mesures plus efficaces et rapides, mais aussi moins chères et intrusives comme le Code de conduite européen pour les transactions en ligne et la mise en œuvre urgente de la directive sur les droits des consommateurs.

- Le « bilan de santé » du Parlement européen sur l'évaluation d'impact de la Commission a confirmé un certain scepticisme à l'égard de la méthodologie de la Commission et a remis en question la qualité et la crédibilité des données des parties les plus essentielles. Nous espérons que le Conseil prendra également en considération ces résultats.
- Le DCEV proposé, qui vise à supplanter le droit international privé de l'UE, est incompatible avec l'article 6(2) du Règlement Rome I qui vise à garantir l'application de normes plus strictes en matière de protection du consommateur. L'analyse du BEUC montre que le niveau de protection indiqué dans l'annexe de la proposition n'est pas vraiment élevé. Il ne correspond pas aux normes plus strictes de nombreux États membres sur des questions telles que les clauses abusives ou les garanties juridiques (ex. la charge de la preuve ou le paiement utilisé).
- Le contenu numérique est un domaine dans lequel la situation actuelle est dommageable aux droits des consommateurs, comme l'ont récemment montré deux études de la Commission. Il faut plus de sécurité juridique, ainsi que des instruments modernes de protection du consommateur au niveau de l'UE. La proposition relative au DCEV inclut des règles modernes dans ce domaine, mais qui ne seront applicables que si les entreprises les estiment favorables à leur activité. Au lieu de cela, le BEUC demande une directive instituant une législation obligatoire, et non optionnelle, pour harmoniser les droits des contrats pour les produits numériques.
- Au lieu d'un droit optionnel, l'UE doit poursuivre le processus d'harmonisation pour les éléments de droits relatifs aux contrats à la consommation, étant donné son utilité pour les consommateurs et les entreprises, en continuant le développement du marché unique. Plutôt que de mettre en place une nouvelle série d'instruments réglementaires optionnels inadéquats pour les contrats à la consommation, nous appelons la Commission à continuer la modernisation du droit de la consommation à l'aide de méthodes traditionnelles – en recourant à une harmonisation législative généralisée ou minimale selon les besoins – et en menant à bien le réexamen de l'acquis de l'Union en matière de protection des consommateurs, tel qu'envisagé initialement.

## Documents

- Fiche sur le droit commun européen de la vente – (BEUC-X-2013-080)
- Lettre à la commission des affaires juridiques relative à son rapport (BEUC-X-2013-085)
- Contribution à l'audition du Parlement européen, mars 2013 (BEUC-X-2013-020)
- Lettre au Parlement européen sur leur évaluation d'impact « bilan de santé » (BEUC-X-2013-035)
- Contribution du BEUC à l'atelier de la commission des affaires juridiques du Parlement sur les clauses abusives (BEUC-X-2012-055)
- La proposition de la Commission européenne pour un droit commun européen de la vente – Position du BEUC (BEUC-X-2012-014)
- Lettre commune de BEUC et d'Ecommerce Europe aux députés européens demandant le rejet du DCEV (BEUC-X-2014-009)

## IV Dimension paneuropéenne et transfrontalière de l'application des droits des consommateurs

### Contexte

À quoi bon donner de nouveaux ou de meilleurs droits aux consommateurs européens s'il est impossible de les faire valoir correctement ? L'application des droits constitue l'une des priorités absolues de la politique de consommation pour l'UE, comme le prouve le Programme pour les consommateurs de l'UE et l'agenda du consommateur de la Commission européenne.

À juste titre, la Commission européenne cherche comment améliorer l'application des droits sur l'ensemble du territoire de l'Union. Dans le cadre de cette nouvelle politique, une étape importante sera franchie avec le réexamen du règlement sur la coopération en matière de protection des consommateurs qui crée un réseau des autorités nationales d'application et leur donne le pouvoir d'enquêter sur des infractions transfrontalières.

En raison de divergences nationales sur l'approche d'application à adopter, la coopération n'est pas toujours simple et doit être approfondie. En outre, les consommateurs européens se heurtent de plus en plus à des infractions à l'échelle paneuropéenne. Dès lors, la lutte contre de telles pratiques commerciales abusives à l'échelle du continent ne peut plus être envisagée à l'aide de stratégies nationales indépendantes.

En matière d'application des droits, le BEUC appelle à changer de point de vue en laissant celui des infractions transfrontalières pour s'orienter vers un véritable mode d'application non soumis aux frontières dans l'UE. Si le marché unique doit être synonyme de service aux consommateurs, des moyens doivent être trouvés pour lutter efficacement contre les infractions transfrontalières et paneuropéennes afin de garantir des résultats cohérents. À cet effet, des discussions doivent être lancées sur le thème de la possibilité d'une procédure européenne centralisée dans laquelle la Commission jouerait un rôle d'enquête et d'application des dispositions légales.

Des « positions d'application communes » ont récemment été ajoutées à la boîte à outils pour la coopération des autorités nationales chargées de veiller à l'application du droit. Elles peuvent être utiles, mais des critères doivent être définis afin d'identifier les cas dans lesquels de telles positions constituent une réponse adéquate, ainsi que leur impact juridique potentiel. Elles peuvent représenter une bonne base pour des opérations européennes d'application coordonnées, mais elles ne doivent pas être utilisées si des mesures plus contraignantes telles que des dispositions légales spécifiques sont nécessaires pour résoudre un problème donné.

Autre moyen de faire appliquer les droits plus efficacement, la Commission européenne a annoncé un « dialogue d'application » avec les parties prenantes, parmi lesquelles figurent les organisations de consommateurs. Nous espérons que durant la Présidence italienne, le renforcement de ce dialogue d'application fera l'objet de discussions supplémentaires au sein des ministères et des autorités d'application et que les organisations de consommateurs seront associées comme il se doit à cet important processus. Il faut saisir l'occasion de la conférence de la Présidence sur l'application du droit des 7 et 8 juillet pour aborder ces questions.

### Nos demandes

- L'établissement de relations constructives et le partage d'informations entre les organisations de consommateurs et les autorités nationales chargées de veiller à l'application du droit sont deux conditions préalables à l'adoption d'une nouvelle culture européenne en matière d'application des droits.
- Le dialogue d'application de la Commission européenne ne doit pas être un simple flux unilatéral d'informations des organisations de consommateurs vers les autorités. Afin de mettre en place un vrai dialogue et un partage des informations capable d'identifier les infractions et de les traiter plus efficacement, il est essentiel ici que les organisations de consommateurs soient

considérées comme de véritables partenaires au niveau national et soient impliquées dans le travail de coordination au niveau de l'UE.

- Dans le but de lutter contre les infractions européennes, il convient de lancer les discussions sur les pouvoirs de la Commission européenne dans l'application des droits des consommateurs.

## Documents

- Lettre au Commissaire européen Neven Mimica sur l'application transfrontalière du droit (BEUC-X-2013-084)
- Amélioration de la coopération en matière d'application du droit. Réponse du BEUC à la consultation sur le réexamen du règlement sur la coopération en matière de protection des consommateurs (BEUC-X-2014-005)
- Réponse complémentaire du BEUC à la consultation sur le réexamen du règlement sur la coopération en matière de protection des consommateurs (BEUC-X-2014-038)



## I Réexamen de la directive sur l'intermédiation en assurance

### Contexte

L'actuelle directive sur l'intermédiation en assurance contient des principes que chaque État membre a mis en œuvre de diverses façons. Certains sujets importants n'entrent pas dans son champ d'application.

Par exemple, les produits d'assurance vendus directement par des entreprises à titre accessoire ne sont pas soumis à la réglementation. Des normes de vente moins strictes pour les produits d'assurance-vie avec des éléments d'investissement (ex. contrats en unités de compte) par opposition aux produits d'investissement sans assurance (qui sont règlementés par la directive concernant les marchés d'instruments financiers [MiFID]) sont source d'incohérences entre secteurs dans la mesure où les opérateurs de marché proposent des investissements basés sur des produits d'assurance plutôt que d'autres produits de substitution.

En 2012, la Commission a proposé un réexamen de la directive sur l'intermédiation en assurance (IMD2), l'objectif étant d'améliorer la protection du consommateur dans le secteur de l'assurance grâce à des normes communes dans la vente d'assurances et à la garantie de bénéficier de conseils appropriés. En février 2014, le Parlement européen a voté pour les éléments de la proposition de la Commission favorables aux consommateurs.

Nous demandons à la Présidence italienne de placer cette proposition parmi les priorités de son mandat.

### Nos demandes

- Le BEUC salue le réexamen proposé de la directive sur l'intermédiation en assurance, étant donné que l'harmonisation des règles de vente pour tous les types d'assurances (dont les assurances-vie) est nécessaire pour éviter les vides juridiques en matière de protection des consommateurs et d'arbitrage réglementaire par le secteur financier. Parmi les éléments positifs soutenus également par le Parlement européen figurent les restrictions sur les ventes liées ou groupées et la conformité avec MIFID II. Il faut les retenir.
- Tous les intermédiaires vendant des assurances, dont les petits contrats d'assurance à titre accessoire, comme celle couvrant la perte d'un téléphone portable, la casse de lunettes, l'enneigement insuffisant lors de vacances de sport d'hiver, devraient entrer dans le champ d'application de la directive et respecter toutes les dispositions de protection du consommateur.
- Il faut éviter les conflits d'intérêts et bannir les modes de rémunération associés à toute forme d'objectifs liés aux activités réalisées par l'intermédiaire – comme le volume de vente ou le nombre de demandes de clients.

- Il faut non seulement rendre publique une rémunération liée à un contrat, mais aussi toute sorte de rémunérations axées sur un barème d'objectifs ou de seuils associés à l'activité d'intermédiaire.

## Documents

- Position du BEUC sur la directive sur l'intermédiation en assurance (BEUC-X-2012-026)
- Fiche sur les « assurances accessoires » (BEUC-X-2014-041)



## II Directive sur les services de paiement et règlement sur les commissions d'interchange pour les cartes de paiement

### Contexte

Les services de paiement de détail font partie du quotidien des consommateurs. Ces derniers doivent pouvoir faire confiance à un large choix de modes de paiement à la fois sûrs, efficaces, économiques et pratiques pour les transactions face à face ou à distance.

En juillet 2013, la Commission européenne a adopté des propositions pour le réexamen de la directive sur les services de paiement (DSP) et du règlement sur les commissions d'interchange pour les paiements par cartes. L'objectif est d'adapter la législation aux nouvelles évolutions du marché, de stimuler la concurrence en mettant tous les prestataires de services de paiement sur un pied d'égalité, et enfin d'améliorer les droits et la protection des consommateurs.

L'avis rendu en première lecture par le Parlement européen sur la révision de la DSP et du règlement sur les commissions d'interchange adopté en avril 2014 intégrait plusieurs amendements destinés à l'amélioration des droits et de la protection des consommateurs. Pour n'en citer que quelques-uns, les consommateurs bénéficieraient d'un droit inconditionnel à remboursement pour les opérations par prélèvement automatique et l'Autorité bancaire européenne serait mandatée pour publier des instructions visant à clarifier l'interprétation de fautes lourdes en ce qui concerne les paiements non autorisés.

Nous appelons la Présidence italienne à se rallier à la position du Parlement et à prendre en compte nos demandes, mais aussi à se concentrer sur les aspects de protection des consommateurs et des règles de concurrence plus efficaces.

### Nos demandes

- L'interdiction des surcharges au niveau européen : l'application de surcharges s'est révélée dommageable pour les consommateurs et inefficace pour les inciter à utiliser des modes de paiement moins onéreux.
- La concession d'un droit inconditionnel à remboursement aux utilisateurs de paiements par prélèvement automatique pour les transactions autorisées et non autorisées.
- La garantie par la loi de la limitation de la responsabilité du consommateur pour les paiements non autorisés et la clarification de l'interprétation de « faute lourde ».
- La garantie du remboursement par les prestataires de service de paiement (PSP) du montant de l'opération non autorisée à la date à laquelle ils sont informés de ladite opération.
- La garantie aux consommateurs de l'inaccessibilité de leurs identifiants de sécurité à des PSP tiers.
- Les consommateurs doivent être informés lorsqu'une intrusion met en danger leurs données personnelles et leurs informations de sécurité (obligation de notification de violation de données).
- Les PSP doivent fournir régulièrement aux autorités compétentes des données sur les fraudes liées aux paiements.
- Les États membres doivent pouvoir appliquer les dispositions de la DSP de manière flexible aux services n'entrant pas actuellement dans le champ d'application de la directive.

- Il faut donner les pouvoirs aux contrôleurs d'un État d'accueil de prendre des mesures lorsqu'un PSP d'un autre pays n'honore pas ses obligations et responsabilités.
- Il faut adopter les plafonds de commissions d'interchange proposés par la Commission (0,2 % et 0,3 % respectivement pour les cartes de débit et de crédit), en laissant la possibilité aux États membres d'adopter des plafonds plus bas pour veiller à ce que le règlement ne nuise pas à un système national de cartes plus économique et efficace.
- Il faut empêcher toute tentative d'un PSP de contourner les règles établies par le règlement sur les commissions d'interchange, dont l'émission de cartes de paiements hors UE.

## Documents

- Fiche sur les commissions d'interchange multilatérales (BEUC-X-2013-025)
- Réponse du BEUC à la consultation sur le livre vert de la Commission « Vers un marché européen intégré des paiements par carte, par internet et par téléphone mobile » (BEUC-X-2012-022)
- Position du BEUC sur le réexamen de la directive sur les services de paiement (BEUC-X-2013-079)
- Position du BEUC sur la proposition de règlement sur les commissions d'interchange (BEUC-X-2013-077)

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



## I Protection des données

### Contexte

En janvier 2012, la Commission européenne a adopté une proposition pour un règlement sur la protection des données censé remplacer la directive actuelle datant de 1995. La proposition vise à garantir la mise en place d'un ensemble uniforme de règles en Europe, tout en renforçant les droits des personnes et facilitant la circulation transfrontalière des données personnelles. Nous saluons les nombreux éléments positifs présents dans la proposition de règlement.

La commission du Parlement européen responsable du dossier a déjà adopté son avis rendu en première lecture – presque à l'unanimité – en même temps que le mandat pour commencer les négociations avec le Conseil. Le résultat du vote est positif pour les consommateurs dans la mesure où les députés européens renforcent les principales dispositions de la proposition.

Plus particulièrement, la définition des données personnelles reste large, tandis que les nouvelles règles seront appliquées à toutes les entreprises proposant des services aux consommateurs de l'UE ou observant leur comportement. Les principes pour le traitement des données ont été renforcés, notamment la transparence, la minimisation des données et la limitation de la finalité. Les droits à la portabilité et à l'effacement des données ont été maintenus. Le Parlement européen a également introduit de solides garanties concernant le transfert des données à des pays tiers et établi divers mécanismes de recours pour le consommateur.

Le BEUC appelle la Présidence italienne à intensifier le travail sur la proposition de règlement afin de garantir l'adoption des nouvelles règles avant la fin de ce mandat. L'Europe peut devenir le leader mondial en adoptant des règles de protection des données strictes et taillées pour l'avenir. Le rapport du Parlement européen adopté en mars 2014 fournit une base solide pour un accord entre les législateurs.

### Nos demandes

- La définition de « données personnelles » devrait garder un sens large et flexible au regard de la rapidité de l'évolution des TIC. Les données pseudonymisées sont, par définition, des données personnelles car elles se réfèrent à un individu identifiable et, dès lors, entrent dans le champ d'application du projet de règlement.
- La portée des « intérêts légitimes » en tant que base de traitement ne doit pas faire de cette catégorie un fourre-tout. Elle ne peut être utilisée qu'en dernier ressort, c.-à-d. lorsqu'aucune autre base juridique n'est disponible. Le contrôleur de données doit alors prouver que ses intérêts l'emportent sur ceux de l'intéressé.
- En ce qui concerne le principe de limitation de la finalité, le Conseil européen de la protection des données doit se voir confier la tâche de définir les critères pour évaluer la compatibilité d'un traitement supplémentaire par rapport à la finalité initiale pour laquelle les données ont été collectées.
- Lorsqu'ils font l'objet de mesures de profilage, les consommateurs doivent être informés des conséquences ou des effets possibles sur eux. Les consommateurs doivent aussi être capables à tout moment de s'opposer au traitement de leurs données personnelles à des fins de profilage.

De plus, les intérêts légitimes du contrôleur ne peuvent pas être acceptés comme base légale pour le profilage.

- Il faut maintenir un double système de notification de violation de données selon lequel toutes les violations doivent être notifiées aux autorités de protection des données. Seules les violations qui affectent négativement la protection des données personnelles et la vie privée doivent être notifiées aux personnes.
- Il faut mettre en place des actions collectives en réparation devant les tribunaux pour les dommages subis à cause des infractions en matière de protection des données.

## Documents

- Position du BEUC sur la protection des données (BEUC-X-2012-039)
- Journée européenne de la protection des données – Messages clés (BEUC-X-2013-007)

## II Marché unique des Télécommunications

### Contexte

La proposition de règlement de la Commission européenne pour réformer la législation des télécommunications de l'UE publiée en septembre 2013 constitue une initiative ambitieuse. Elle offre de bonnes chances à la levée de barrières sur ce marché en créant un véritable marché unique pour les consommateurs européens tout en actualisant et en améliorant la protection des consommateurs dans ce domaine.

Toutefois, elle présente le risque d'avoir un effet sensible sur le degré et la qualité de la concurrence à travers l'Union, à la fois sur les marchés fixe et mobile. Il est donc essentiel que les mesures proposées soient soigneusement analysées du point de vue de leur impact sur les consommateurs. Le Parlement européen a adopté un avis rendu en première lecture que le BEUC estime plutôt équilibré dans son ensemble et, tout aussi important, ambitieux sur les sujets primordiaux que sont la protection de la neutralité de l'internet et l'abolition des frais d'itinérance.

Nous appelons la Présidence italienne et tous les États membres à suivre l'approche du Parlement européen sur ces deux aspects.

### Nos demandes

- Un marché unique des télécommunications signifie pour les consommateurs qu'il faut proposer des services transfrontaliers au sein de l'UE, tels que les appels internationaux et l'itinérance, aux tarifs nationaux. La disparition des frais d'itinérance peut être graduelle, mais elle doit être réalisée à un rythme plus rapide que prévu et absolument applicable à tous les utilisateurs européens de téléphonie mobile. Toute restriction de ce principe général doit être soigneusement analysée. Les frais d'itinérance de gros doivent aussi absolument être abolis ou significativement réduits pour éviter un impact non souhaitable sur la concurrence.
- Il faut mener une analyse rigoureuse de l'impact des mesures proposées sur les marchés de détail nationaux, étant donné que les entreprises essaieront naturellement d'augmenter les prix de vente au détail au niveau national afin de limiter la baisse de leurs revenus. Il faut inclure des mesures permettant d'éviter ou de réduire les conséquences de cette augmentation.
- Il faut améliorer considérablement les dispositions sur les droits du consommateur final, par exemple en termes de résiliation de contrat, de périodes de préavis ou d'indemnités pour les équipements subventionnés. Les pénalités arbitraires autorisées par la directive de 2009 agissent comme un mécanisme de blocage et découragent tout changement d'opérateur. À ce titre, elles doivent disparaître du marché. Une actualisation de la directive relative au service universel est préférable à une réglementation afin de respecter les spécificités nationales et de laisser aux États membres plus de flexibilité pour répondre aux nouveaux abus qui pourraient apparaître à l'avenir.
- Les articles qui garantissent l'accès à un internet ouvert et neutre doivent être significativement améliorés dans la proposition de la Commission européenne. L'interdiction de discrimination entre les trafics internet doit être appliquée à tout trafic internet, et non à des éléments de celui-ci uniquement. La définition de « services spécialisés » doit être clarifiée afin de s'assurer que les contenus d'internet ne sont pas vendus séparément à un tarif majoré. Il faut renforcer les dispositions qui visent à protéger un marché de l'internet « au mieux » de tout accès injustifié de la part de services spéciaux. Le texte adopté au Parlement européen doit être utilisé en tant que base de discussion et être complété par des dispositions supplémentaires sur les questions liées à la discrimination positive et à l'exonération de contenu internet spécifique.

- Un complément d'analyse est nécessaire concernant la question de savoir comment la proposition de règlement affecte les investissements dans les infrastructures de haut débit et comment il est possible de s'assurer que le haut débit bénéficie d'un investissement suffisant pour les services d'accès à internet.

## Documents

- Marché unique des télécommunications – Création d'un continent connecté (BEUC-X-2013-081)
- Déclaration commune pour la défense des amendements pour la neutralité d'internet (BEUC-X-2014-016)
- Document du BEUC exposant les questions clés (BEUC-X-2014-020)



## I Contrôles officiels dans l'alimentation

### Contexte

En mai 2013, la Commission européenne a publié un ensemble de mesures pour renforcer l'application des normes d'hygiène et de sécurité pour l'ensemble de la chaîne agroalimentaire. Dans cet ensemble figurait la proposition sur les contrôles alimentaires officiels. Tandis que la proposition vise à réduire les charges administratives pesant sur le secteur en supprimant des obligations d'information, elle propose d'adopter également, tout au long de la chaîne, une démarche de contrôles davantage axée sur les risques.

Il est clair que, ces derniers temps, la confiance du consommateur a de nouveau sérieusement souffert en matière d'alimentation et de chaîne alimentaire. Même s'il ne s'agissait pas d'une question de sécurité alimentaire cette fois, le scandale de la viande de cheval a montré combien la chaîne alimentaire s'est rallongée et complexifiée, soulignant par là le surcoût que cela peut entraîner pour les consommateurs, le secteur alimentaire et les États membres. Le réexamen actuel offre la chance de prendre les mesures pour éviter d'être de nouveau confronté à un tel scandale.

Un sujet important à soulever dans les discussions est le financement des contrôles officiels. Alors que jusqu'à présent, seuls certains éléments de la chaîne étaient taxés, l'intention est d'amener tous les opérateurs du secteur alimentaire à payer, à l'exception des microentreprises. Le BEUC soutient la proposition. Toutefois, il faut s'assurer que les coûts ne seront pas supportés par le consommateur.

En outre, nous nous interrogeons sur l'exonération des microentreprises. Il est essentiel que le risque posé par les entreprises soit pris en compte dans la mesure où les petites entreprises peuvent constituer un grand risque.

Le Parlement européen a adopté en séance plénière son avis rendu en première lecture sur la proposition en avril 2014.

Nous demandons à la Présidence italienne de faire tout son possible pour trouver un accord prenant pleinement la mesure des inquiétudes des consommateurs, mais aussi de s'assurer de la rapidité des discussions et de l'adoption de la proposition.



## Nos demandes

- Il faut garantir l'impartialité, la qualité et la cohérence des contrôles, ainsi que l'indépendance des autorités en ayant la responsabilité.
- Il faut plus d'inspections indépendantes inopinées portant non seulement sur la sécurité alimentaire, mais aussi sur l'authenticité des aliments (ex. vérifier que le veau est bien du veau et non du cheval).
- Il faut appliquer de fortes amendes pour les contrevenants.
- Le secteur de l'alimentation doit aussi améliorer la traçabilité et tester régulièrement ses produits.
- Il faut une plus grande transparence des entreprises vis-à-vis du public concernant leur niveau de performance par la publication de rapports d'inspection (par ex. sur internet) et l'adoption par les États membres de programmes d'affichage présentant des scores ou des *smileys* à l'entrée des établissements.
- Amélioration de la coopération et de la coordination à la fois entre États membres, ainsi qu'entre les États membres et la Commission.

## Documents

- Prise de position du BEUC sur la Révision des contrôles officiels (BEUC-X-2013-050)

## II Informations sur les denrées alimentaires : l'étiquetage du pays d'origine

### Contexte

Ces dernières années, l'origine des aliments fait l'objet d'un intérêt croissant de la part des consommateurs européens. En réponse, les opérateurs du secteur ont reconnu le potentiel marketing de ce phénomène et communiquent sur l'origine de leurs produits. Les indications, telles que « fabriqué en », « produit en », etc. se multiplient sur les étiquettes, de même que les drapeaux, symboles ou images qui peuvent indirectement sous-entendre ou suggérer une origine particulière (quoique de façon parfois trompeuse).

Si l'indication de l'origine est obligatoire sur l'étiquette de certains aliments – l'huile d'olive, le poisson (sauf s'il est préparé ou en conserve), le bœuf (viande fraîche, réfrigérée, congelée ou hachée), la volaille fraîche ou congelée d'origine hors UE, le vin, la plupart des fruits et légumes frais, le miel et les œufs – pour tous les autres aliments, l'affichage de l'origine n'est que facultatif.

Cela signifie que les indications d'origine actuellement présentes sur des aliments tels que les produits carnés (ex. jambons, saucisses), yaourts et fromage, aliments de base (ex. huile, farine, sucre et pâtes), biscuits, pâtisseries ou encore les plats préparés. Les recherches menées par le BEUC montrent que les consommateurs veulent connaître les pays de naissance, d'élevage et d'abattage des animaux, ainsi que ceux où la viande est transformée, par exemple pour les saucisses et les plats préparés. En décembre 2014, l'étiquetage de l'origine deviendra obligatoire sur la viande fraîche, congelée et réfrigérée de porc, volaille, mouton et chèvre. Toutefois, seul le pays d'élevage et d'abattage de l'animal devra être indiqué, et non le pays de naissance. Le BEUC déplore le fait que le modèle d'étiquetage du bœuf, qui requiert l'indication des trois stades, n'ait pas été transposé aux autres types de viande fraîche. Nous y voyons même le risque qu'au nom de la « cohérence » les règles d'étiquetage du bœuf puissent être modifiées pour retirer l'obligation de mentionner le pays de naissance. Nous nous opposerions fermement à tout engagement dans cette direction. Le rapport tant attendu de la Commission européenne sur l'étiquetage obligatoire de la viande utilisée comme ingrédient a été publié en décembre 2013, mais des propositions législatives concrètes sont maintenant nécessaires pour progresser sur ce sujet si important pour les consommateurs.

Suite à l'échange de points de vue entre les ministres de l'Agriculture des États membres consignés dans le rapport de la Commission de mars 2014, nous exhortons la Présidence italienne à maintenir le sujet en haut du programme du Conseil dans le but de mettre la pression sur la Commission européenne afin qu'elle produise des propositions législatives. Des rapports sont attendus fin 2014 sur la faisabilité de l'extension de l'indication d'origine obligatoire du lait au lait utilisé dans les produits laitiers et les aliments contenant un seul ingrédient.

Enfin, concernant les déclarations volontaires de l'origine par les fabricants, de nouvelles règles permettront de garantir que les consommateurs pourront vérifier si l'origine des ingrédients de base d'un aliment correspond aux indications sur l'emballage. Toutefois, les modalités exactes pour ces règles restent à fixer. Il est important que la perception des consommateurs sur ce que constitue l'« origine » d'un ingrédient (lieu d'élevage ou pays du dernier processus important) soit complètement prise en compte lors de la conception de ces règles.

À la suite des scandales de la viande de cheval, nous appelons la Présidence italienne à faire tout son possible pour garantir que les demandes des consommateurs en termes d'information sur l'origine des ingrédients de produits carnés ne seront pas ignorées, en particulier en ce qui concerne l'étiquetage obligatoire du pays de naissance, d'élevage et d'abattage de l'animal, ainsi que le pays où la viande a été ensuite transformée par exemple en saucisses ou en plats préparés.

## Nos demandes

- Les consommateurs veulent connaître l'ensemble du parcours de leur viande de l'exploitation agricole à leur assiette. Nous voulons un réexamen des règles pour l'étiquetage de l'origine sur la viande fraîche de porc, volaille, mouton et chèvre pour que soit incluse la mention du pays de naissance, comme le demande également le Parlement européen. Si les demandes des consommateurs devaient être ignorées, nous demanderions à être rassurés sur le maintien en l'état des règles sur l'étiquetage de l'origine du bœuf.
- Nous voulons que l'étiquetage de l'origine devienne obligatoire pour la viande utilisée comme ingrédient. Nous exhortons la Présidence italienne à demander des propositions concrètes de la Commission européenne en ce sens.
- L'étiquetage de l'origine doit aussi devenir obligatoire pour le lait (également lorsqu'il est utilisé comme ingrédient dans les produits laitiers), les aliments non transformés (ex. fruits et légumes prédécoupés), les aliments constitués d'un ingrédient unique (ex. farine, sucre, huile) et les ingrédients qui représentent plus de 50 % d'un aliment.
- L'origine des ingrédients de base d'un aliment doit être définie comme étant le lieu d'élevage ou de production des matières premières (ex. le blé pour la farine utilisée pour un gâteau ; la canne/betterave à sucre pour le sucre utilisé dans du chocolat ; le lait pour le fromage ou le porc pour du jambon utilisé sur une pizza). Cette démarche doit bénéficier au moins du même niveau de précision que celui de l'aliment lui-même.

## Documents

- D'où viennent les denrées que je consomme? – Enquête menée par le BEUC auprès des consommateurs sur la mention de l'origine des aliments (BEUC-X-2013-006)
- Mention de l'origine des denrées alimentaires – fiche technique du BEUC (BEUC-X-2013-005)

## III Le clonage

### Contexte

En décembre 2013, la Commission européenne a publié deux propositions, l'une portant sur l'utilisation des techniques de clonage à des fins de production alimentaire, et l'autre sur la mise sur le marché d'aliments réalisés à partir d'animaux clonés. Si la Commission a interdit le clonage d'animaux aux fins d'approvisionnement alimentaire dans l'UE, les propositions n'abordent pas le sujet critique des aliments issus de la descendance d'animaux clonés, alors que ces derniers risquent fortement de finir dans les assiettes des consommateurs.

Une grande majorité de consommateurs européens ne veulent pas que le clonage soit utilisé pour la production alimentaire. Si des aliments issus d'animaux clonés ou de leur descendance à quelque degré que ce soit doivent finir dans les rayons des supermarchés, les consommateurs ont clairement exprimé leur volonté de le voir étiqueté comme tel de façon à pouvoir effectuer un choix éclairé.

### Nos demandes

- Les consommateurs doivent avoir la possibilité de décider eux-mêmes s'ils souhaitent manger des aliments issus d'animaux clonés ou de leurs descendants.
- Il faut mettre en place un système obligatoire de traçabilité complet des clones et de leurs descendants, ainsi que des règles pour l'étiquetage des aliments dont ils intègrent la composition.
- Tant que ce système de traçabilité n'est pas mis en place, il faut interdire toute utilisation de techniques de clonage à des fins alimentaires, ainsi que toute importation de clones vivants (dont les embryons) à des fins d'élevage, de matériel reproductif de clones, de descendants vivants d'animaux clonés et d'aliments issus de tels animaux.
- Les négociations commerciales en cours ne doivent pas être un obstacle pour l'adoption d'une législation européenne sur le clonage répondant aux demandes de transparence des consommateurs sur le mode de production de leurs aliments.

### Document

- Commentaires du BEUC sur le rapport de la Commission européenne sur le clonage aux fins de production alimentaire (BEUC-X-2010-087)

## IV Révision du paquet relatif à l'hygiène des denrées alimentaires

### Contexte

La Commission européenne réexamine actuellement la législation de l'UE relative à l'hygiène sur les inspections du secteur de la viande, les viandes séparées mécaniquement (VSM), les bonnes pratiques en matière de sécurité alimentaire, les entrepôts réfrigérés, etc.

À la suite de l'évaluation d'impact menée sur l'actuel paquet hygiène, la Commission doit bientôt publier des propositions pour le réexamen mi-2014. S'il a déjà été décidé qu'aucune refonte complète n'était nécessaire, un certain nombre d'améliorations ont été avancées.

Du point de vue des consommateurs, les points les plus pertinents sont liés aux inspections des viandes, à la viande séparée mécaniquement et à l'application de règles d'hygiène spécifiques au niveau de la distribution.

Nous appelons la Présidence italienne à prendre en compte les préoccupations des consommateurs au moment des discussions avec le Conseil portant sur les propositions de la Commission relatives à l'hygiène.

### Nos demandes

- La perception que les consommateurs ont de la viande séparée mécaniquement doit faire l'objet d'examen complémentaires et être prise en compte dans toute proposition à venir dans ce domaine, spécialement en ce qui concerne la définition et l'étiquetage de tels produits.
- L'inspection des viandes est un sujet très sensible auprès des consommateurs et toute proposition de déléguer certaines tâches au personnel des abattoirs pourrait sévèrement saper leur confiance dans la sécurité des viandes (car les contrôles seraient perçus comme moins indépendants et transparents). Aucune proposition de délégation de tâches ne doit être faite tant que la Commission n'est pas en position de spécifier exactement les tâches concernées. De même, à la suite des scandales de la viande de cheval, il existe un réel besoin d'organiser davantage d'inspections inopinées dans les abattoirs et dans les usines de transformation de viande. Cela contribuerait à regagner la confiance du consommateur dans ce domaine.
- Dans l'intérêt de la sécurité du consommateur et pour une question de cohérence, les exigences du règlement 853/2004 en matière d'hygiène doivent être appliquées au niveau de la distribution dans la mesure où il y est de plus en plus fréquent de couper, trancher et réemballer la viande qui est ensuite vendue sur un étal en libre-service.

### Documents

- Réponse du BEUC au questionnaire de la Commission européenne sur le réexamen de l'inspection des viandes (BEUC-X-2011-088)
- Commentaires du BEUC sur la révision du paquet hygiène (BEUC-X-2012-036)



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

### Contexte

Des produits de consommation dangereux, parmi lesquels des produits arborant le marquage CE, sont fréquemment trouvés sur le marché de l'UE et nécessitent un rappel. Ils représentent un risque pour la santé et la sécurité pouvant être évité.

Une actualisation de la directive relative à la sécurité générale des produits de 2004 fait l'objet d'un réexamen à l'aide de deux nouveaux règlements, respectivement sur la sécurité des produits de consommation et sur la surveillance du marché.

Ce paquet contient d'importantes innovations pouvant améliorer la sécurité des produits sur le marché intérieur, telles que des règles pour une meilleure traçabilité des produits tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

Le Parlement européen a adopté un avis rendu en première lecture en avril 2014 sur le paquet de mesures des deux propositions, dont font partie plusieurs éléments positifs tels que la mise en place d'une base de données des incidents et blessures à l'échelle de l'UE, des sanctions et amendes plus conséquentes contre les négociants et les producteurs responsables, ainsi qu'un renforcement du principe de précaution qui garantit le retrait de produits potentiellement dangereux du marché sur la base de l'hypothèse justifiée de la dangerosité d'un produit. Le Parlement européen a maintenu l'obligation controversée d'un étiquetage obligatoire du pays d'origine.

Au Conseil des ministres, les négociations sont dans une impasse en raison des opinions divergentes des États membres sur l'étiquetage du pays d'origine, mesure qui n'est pas du tout une priorité pour les consommateurs et qui devrait être retirée de la proposition si cela pouvait permettre au reste du paquet d'être mené à bien.

Dès lors, la Présidence italienne a un rôle crucial à jouer pour débloquer la situation. Nous exhortons la Présidence à essayer d'apporter la meilleure protection possible aux consommateurs européens.

### Nos demandes

- Le BEUC appelle à faire du principe de précaution la pierre angulaire des règlements sur la sécurité des produits de consommation et sur la surveillance du marché. Les décideurs politiques doivent être en mesure d'agir afin de prévenir les dangers même en l'absence de preuve scientifique absolue. Nous insistons sur le fait qu'en termes de gestion du risque, la décision finale sur un niveau de risque « acceptable » doit rester une responsabilité politique. Le principe doit être clairement réintégré dans le règlement.
- L'adoption ne doit pas être retardée en raison de divergences entre les États membres sur l'étiquetage obligatoire du « pays d'origine ». En effet, il sera essentiel pour le Conseil de se concentrer sur les instruments de traçabilité les plus efficaces, notamment en indiquant, sur les produits ou l'emballage, un numéro de lot, de type ou de série, ainsi que l'adresse complète du

fabricant et de l'importateur ; en mettant en œuvre le principe de la traçabilité amont/aval, tel qu'il existe avec les aliments ; et en chargeant la Commission d'adopter des exigences de traçabilité supplémentaire dans certains cas lorsque la situation l'exige.

- L'équipement que les consommateurs utilisent pour leur transport ou leur loisir, par exemple les manèges, doit être inclus dans le champ d'application du règlement sur la sécurité des produits de consommation.
- La législation spécifique à des produits donnés qui traite de questions environnementales telles que le règlement Ecolabel, la directive Ecoconception et la directive relative à l'étiquetage énergétique doivent être inclus dans le champ d'application du règlement sur la surveillance du marché.
- Les secrets professionnels ne peuvent pas prévaloir sur le besoin d'information sans délai des consommateurs de risque sérieux. Les autorités de surveillance du marché ont besoin de mettre en garde les consommateurs de façon adéquate et sans délai, puis de publier toutes les informations pertinentes nécessaires à l'identification d'un produit impliqué et du risque couru.
- Les sanctions doivent être proportionnelles à l'infraction, et non à la taille de l'entreprise.
- Un système de statistiques d'accidents financé par l'UE et un centre de rapport/gestion des plaintes doit être créé.
- Les produits attrayants pour les enfants doivent être sans danger pour les enfants qui les utiliseraient ou seraient en contact avec eux, quelles que soient les conditions.

## Documents

- Prise de position conjointe BEUC/ANEC – Surveillance du marché pour les produits (BEUC-X-2013-033)
- Prise de position conjointe BEUC/ANEC – Règlement sur la sécurité des produits de consommation (BEUC-X-2013-034)



## II Les substances chimiques qui perturbent le système endocrinien

### Contexte

Chaque jour, nous nous retrouvons en contact avec une énorme variété de substances chimiques de synthèse. Nous utilisons des crèmes sur la peau contenant des parabènes, des ordinateurs avec des retardateurs de flamme bromés et des ustensiles de cuisine en plastique contenant du bisphénol A (BPA).

Beaucoup de ces substances chimiques présentes dans les produits de consommation sont connues pour leur effet perturbateur sur le système hormonal, en particulier lorsque l'exposition auxdites substances a lieu aux moments cruciaux du développement humain comme durant la phase prénatale.

Les perturbateurs endocriniens (PE) sont associés à des maladies communes comme l'obésité, le diabète, les maladies cardiovasculaires, le cancer et l'infertilité.

L'exposition à de multiples produits chimiques dans la vie quotidienne est particulièrement préoccupante dans la mesure où le cadre réglementaire de l'UE néglige considérablement l'effet de « cocktail chimique » et évalue la sécurité selon une approche produit par produit.

Le problème a été reconnu au niveau de l'UE. À l'automne 2012, le Conseil Environnement, à l'instar du Parlement européen, a appelé à faire de la question des PE, l'une des priorités du 7<sup>e</sup> programme d'action en matière d'environnement.

En mai 2012, la Commission a publié une communication sur les effets combinés des substances chimiques. Le Parlement européen a adopté un rapport d'initiative sur la protection de la santé publique des dangers des PE en mars 2013. Pourtant, le processus de réexamen mené par la Commission sur la stratégie de l'UE sur les PE est toujours en cours.

Nous appelons la Présidence italienne à s'assurer que, une fois la stratégie publiée, une discussion approfondie sera organisée prenant en compte le rapport du Parlement européen afin de trouver le moyen de protéger efficacement les consommateurs du danger des PE.

### Nos demandes

- Il faut réduire l'exposition aux perturbateurs endocriniens. Pour ce faire, les substances chimiques aux propriétés perturbatrices sur le système hormonal doivent être limitées et éliminées. Si elles existent, des substances de substitution doivent être utilisées.
- Il faut rédiger une définition scientifique de « perturbateur endocrinien », à la fois cohérente et applicable à toute la législation européenne actuelle et à venir.
- Dans le cadre de REACH, le rôle des autorités est d'évaluer les substances répertoriées et de proposer des mesures appropriées afin d'en gérer le risque. Lors du contrôle des évaluations de sécurité des substances chimiques des déclarants, les autorités doivent tenir compte non seulement des informations du dossier REACH, mais aussi des autres informations disponibles pour estimer si la substance est (potentiellement) un perturbateur endocrinien.
- Les PE qui ont été identifiés comme des substances extrêmement préoccupantes (SVHC en anglais) doivent être inclus à l'annexe XIV du règlement REACH. Ces substances auraient ensuite besoin d'une autorisation.
- Dans le cadre de la stratégie de l'UE sur les perturbateurs endocriniens, la Commission européenne a identifié une liste prioritaire de substances nécessitant une évaluation

complémentaire portant sur leur rôle dans la perturbation hormonale. Toutefois, cette liste a été établie il y a plusieurs années et requiert une actualisation prenant en compte les dossiers REACH répertoriés et les données nouvellement disponibles.

- Les méthodes d'évaluation et de gestion du risque doivent être actualisées pour prendre en compte les effets de faibles doses de PE, ainsi que l'effet combiné de différentes substances chimiques.
- L'UE doit financer plus de recherche afin de mieux comprendre la complexité du système endocrinien et les effets des PE sur la santé humaine et 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 » (BEUC-X-2011-040)
- Fiche technique sur les perturbateurs endocriniens chimiques (BEUC-X-2011-039)
- « Élimination progressive du BPA des produits de grande consommation » - La position du BEUC (BEUC-X-2011-038)

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



## I Marché intérieur de l'énergie

### Contexte

L'énergie constitue l'une des principales préoccupations des consommateurs dans tous les pays européens, tandis que la confiance des consommateurs dans le secteur énergétique a atteint son plus bas niveau historique. Pour achever la mise en place du marché intérieur de l'énergie avant 2014, tel que le demandaient les chefs d'États et de gouvernements en 2011, la transposition complète du troisième paquet énergie représente une étape fondamentale.

C'est pourquoi la Commission européenne et le Conseil de l'Union européenne ont tous deux besoin de garder les marchés de détail nationaux de l'énergie sous étroite surveillance et d'agir rapidement lorsque la situation l'exige.

Bien que l'état de la libéralisation diffère d'un État membre à un autre, une tendance générale reste observable à travers l'Europe, à savoir que les marchés sont toujours déséquilibrés dans une large, et inacceptable, mesure.

Dans de nombreux pays, les consommateurs ont toujours un choix très limité de fournisseurs d'énergie. Pour la plupart, les consommateurs européens manquent d'outils appropriés pour examiner le marché et obtenir l'accès à des fournisseurs fiables et abordables. En outre, nos associations membres rapportent régulièrement que dans les faits, les consommateurs rencontrent souvent des difficultés à exercer leurs droits en matière d'énergie. Il reste d'ailleurs à réunir les caractéristiques de base pour le bon fonctionnement d'un marché de détail – comparabilité, facilité de changer de fournisseur et gestion des réclamations. Par conséquent, au moment des discussions sur la finalisation du marché intérieur de l'énergie et sur l'initiative relative au marché de détail de la Commission européenne, nous espérons que la Présidence italienne s'assurera de la profondeur des débats sur les écarts existants et les défis à relever, sur l'évolution des prix de l'énergie pour les ménages, ainsi que sur l'état de la concurrence dans le secteur de l'énergie.

Parallèlement à cela, nous appelons la Présidence italienne à encourager les décideurs politiques européens à mettre en avant des actions concrètes de telle sorte que les consommateurs puissent profiter d'un marché de l'énergie véritablement concurrentiel.

### Nos demandes

- Les États membres doivent urgemment transposer le troisième paquet énergie.
- Les marchés nationaux ont besoin de régulateurs nationaux forts et proactifs, dotés de pouvoirs suffisants pour surveiller la facturation, le changement de fournisseur et les plaintes des consommateurs.
- Les entreprises du secteur de l'énergie doivent se défaire d'une mentalité monopolistique appartenant au passé et se rendre compte que dans un marché concurrentiel, ils ont besoin de gagner et retenir les consommateurs-clients en fournissant des services plus fiables, plus abordables, au rapport qualité-prix croissant. Dans cette optique, les droits des consommateurs doivent être renforcés et garantis.

- Les consommateurs doivent être capables de faire des choix éclairés entre les produits et services proposés par plusieurs fournisseurs d'énergie. L'offre disponible doit être suffisamment vaste et ne doit pas être noyée dans une grande variété de tarifs incomparables. En outre, le changement de fournisseur doit être facilité, grâce à la disponibilité d'un service de conseil au consommateur indépendant, afin que les consommateurs soient en mesure de décider ce qui leur convient le mieux.
- Les services du secteur de l'énergie doivent être fiables et abordables. Il faut mieux comprendre les circonstances et conditions pouvant entraîner une certaine vulnérabilité dans le secteur de l'énergie.
- Les consommateurs doivent avoir le choix de participer ou non à de nouveaux programmes, comme le recours à des compteurs intelligents ou le programme de réaction à la demande.

## Documents

- « Rendre le marché intérieur de l'énergie opérationnel » – Évaluation par le BEUC de la réalité de la communication de la Commission européenne (BEUC-X-2013-016)
- Vision commune du BEUC et du CEER pour les consommateurs européens d'énergie (BEUC-X-2012-106)
- Réponse du BEUC à la note de réflexion du CEER sur la Vision de 2020 pour les consommateurs européens d'énergie (BEUC-X-2012-057)
- Présentation des marchés de détail de l'énergie par le BEUC – Instantané du point de vue d'un consommateur (BEUC-X-2012-079)
- Position du BEUC sur les droits des consommateurs dans le secteur de l'énergie (BEUC-X-2013-083)

## II Efficacité énergétique et politiques futures

### Contexte

En cette période d'augmentation continue des prix de l'énergie, les consommateurs européens recherchent des solutions toujours plus efficaces pour leurs foyers. L'amélioration de l'efficacité énergétique est l'une des façons les plus avantageuses de faire face aux prix élevés de l'énergie et au changement climatique.

Nous avons la conviction que le but final des mesures d'efficacité énergétique devrait être la réduction globale de la consommation énergétique en Europe. Nous soutenons donc la mise en place d'objectifs européens sur des économies d'énergie absolues. Toutefois, afin de les atteindre, nous estimons essentiel de traduire ces objectifs absolus européens en objectifs absolus à l'échelle nationale et même sectorielle.

Pour que les consommateurs participent, des mesures sur l'efficacité énergétique doivent être fixées aux niveaux les plus avantageux afin que les périodes d'amortissement de l'investissement soient aussi courtes que possible. Les informations portant sur l'efficacité énergétique doivent être transparentes pour gagner la confiance du consommateur, mais aussi sa motivation pour qu'il investisse dans des technologies plus efficaces. En même temps, les législateurs de l'UE doivent non seulement se concentrer sur les avantages que les consommateurs peuvent tirer de l'efficacité énergétique, mais aussi communiquer clairement sur les coûts. La transparence en matière de retour sur investissement et l'impact sur la précarité énergétique sont deux éléments primordiaux à considérer lorsqu'il s'agit de rendre nos maisons plus performantes.

L'UE est aux commandes pour donner forme aux politiques énergétiques nationales. Par conséquent, lors de la discussion des politiques à venir (telles que le cadre 2030 pour les politiques climatiques et énergétiques), il est essentiel que la Présidence italienne insiste sur les solutions visant au plus long terme sur la rentabilité, tout en restant abordables pour éviter la discrimination envers les consommateurs vulnérables.

### Nos demandes

- L'objectif général des mesures d'efficacité énergétique doit être la réduction globale de la consommation énergétique en Europe.
- Les politiques futures doivent inclure le principe de solutions abordables pour éviter la discrimination envers les consommateurs vulnérables, particulièrement ceux disposant de faibles revenus.
- Il faut réaliser des évaluations d'impact distributionnelles des politiques des États membres et de l'UE qui font la distinction entre les groupes de consommateurs pour ajuster différentes initiatives.
- Les investissements dans les solutions efficaces en énergie doivent être faits de façon avantageuse, tandis que les systèmes doivent être transparents et correctement audités de telle sorte que les consommateurs bénéficient effectivement des économies d'énergie.
- Un plus grand degré de transparence et d'efficacité est nécessaire pour que les consommateurs soient en mesure de gérer les coûts et risques liés aux investissements pour le développement de nouvelles technologies innovantes et de réseaux.
- Il faut poursuivre le développement de nouvelles solutions de mobilité. L'UE doit fixer de nouveaux objectifs d'émissions de CO<sub>2</sub> pour les voitures à la fois contraignants mais ambitieux.

- La directive relative à l'étiquetage des voitures doit être révisée afin de fournir aux consommateurs une meilleure information sur le point de vente et dans les publicités.
- L'écoconception doit couvrir plus de produits et aller au-delà des aspects énergétiques.

## Documents

- Réponse du BEUC et de l'ANEC à la consultation publique relative au réexamen des progrès en vue de l'objectif d'efficacité énergétique pour 2020 et d'un cadre politique d'efficacité énergétique pour 2023 (BEUC-X-2014-028)
- Vision commune du BEUC et du CEER pour les consommateurs européens d'énergie (BEUC-X-2012-106)
- Réponse du BEUC à la note de réflexion du CEER sur Vision de 2020 pour les consommateurs européens d'énergie (BEUC-X-2012-057)
- Position du BEUC sur directive sur l'efficacité énergétique (BEUC-X-2011-115)



## I Dispositifs médicaux

### Contexte

Les dispositifs médicaux – des lentilles de contact aux stimulateurs cardiaques en passant par les tests de grossesse – font partie de la vie quotidienne de nombreux consommateurs, et pour beaucoup d’entre eux, ce vaste ensemble de produits est un facteur considérable de santé et de bien-être.

En septembre 2012, la Commission européenne a présenté sa proposition réexaminant la législation européenne sur les dispositifs médicaux dans un souci de simplification et de renforcement des règles existantes au bénéfice des consommateurs et des professionnels de la santé. Le paquet comporte des règlements relatifs aux dispositifs médicaux et aux dispositifs de diagnostic *in vitro*, ainsi qu’une communication de la Commission sur les dispositifs médicaux sûrs, efficaces et innovants.

Les amendements votés par le Parlement européen en séance plénière en avril 2014 ont introduit des améliorations significatives aux propositions de la Commission, notamment pour ce qui concerne l’information des consommateurs, la surveillance après mise sur le marché, l’éthique et la transparence.

La proposition est maintenant entre les mains du Conseil et nous espérons que la Présidence italienne fera tout son possible pour contribuer à renforcer les exigences liées à une évaluation avant commercialisation et pour s’assurer que les améliorations adoptées par le Parlement européen seront acceptées.

### Nos demandes

- La proposition initiale de la Commission européenne a manqué d’ambition en termes d’exigences pour une évaluation avant la mise sur le marché. Nous demandons une évaluation avant commercialisation plus approfondie pour les dispositifs à risque élevé et plus de clarté pour les produits dits « frontière » (ex. compléments alimentaires, médicaments, préparations de phytothérapie). Tous les dispositifs médicaux sur le marché doivent avoir un ratio risque/bénéfice positif et se traduire par des progrès thérapeutiques chez les patients.
- La définition de « performance » doit être adaptée pour inclure une évaluation de l’efficacité clinique.
- Les fabricants doivent être tenus de fournir plus de données cliniques et de meilleure qualité, mais aussi de mener des essais contrôlés de façon aléatoire lorsque la situation le permet afin de démontrer que le dispositif médical est sûr et efficace avant d’être mis sur le marché.
- Une évaluation centralisée avant la mise sur le marché pour un nombre limité de dispositifs à risque élevé doit être réalisée par un nouveau comité au sein de l’EMA chargé des dispositifs médicaux.
- Le fonctionnement des organismes notifiés doit être amélioré pour promouvoir la spécialisation et l’excellence.



- Une démarche cohérente et basée sur le risque afin de classer tous les dispositifs doit être appliquée.
- Un groupe d'experts multidisciplinaire capable de prendre des décisions exécutoires pour une classification des produits dits « frontière » sur le territoire de l'UE doit être mis en place.
- Les consommateurs doivent recevoir des informations de grande qualité, complètes, compréhensibles et incluant des résultats de tests d'utilisateurs pour tous les dispositifs.
- Il faut garantir l'implication des consommateurs dans la surveillance du marché.
- Il faut fournir aux autorités compétentes des ressources adéquates pour vérifier la bonne application du droit.

## Documents

- Prise de position du BEUC actualisée sur les dispositifs médicaux (BEUC-X-2013-031)
- Prise de position du BEUC sur la révision de la législation européenne relative aux dispositifs médicaux (BEUC-X-2012-058)

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

- 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 - dTest
- DE - Verbraucherzentrale Bundesverband - vzbv
- DE - Stiftung Warentest
- DK - Forbrugerrådet Tænk
- EE - Estonian Consumers Union - ETL
- EL - Association for the Quality of Life - E.K.PI.ZO
- EL - Consumers' Protection Center - KEPKA
- ES - Confederación de Consumidores y Usuarios - CECU
- ES - Organización de Consumidores y Usuarios - OCU
- FI - Kuluttajaliitto - Konsumentförbundet ry
- FI - Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV)
- FR - UFC - Que Choisir
- FR - Consommation, Logement et Cadre de Vie - CLCV
- HU - National Association for Consumer Protection in Hungary - OFE
- HU - National Federation of Associations for Consumer Protection in Hungary (FEOSZ)
- IE - Consumers' Association of Ireland - CAI
- IS - Neytendasamtökin - NS
- IT - Altroconsumo
- IT - Consumatori Italiani per l'Europa - CIE
- LU - Union Luxembourgeoise des Consommateurs - ULC
- LT - Alliance of Lithuanian Consumers' Organisations
- LV - Latvia Consumer Association - PIAA
- MK - Consumers' Organisation of Macedonia - OPM
- MT - Għaqda tal-Konsumaturi - CA Malta
- NL - Consumentenbond
- NO - Forbrukerrådet
- PL - Federacja Konsumentów
- 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?



Co - funded by the European Union



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