



Mémorandum du
BEUC pour la
Présidence grecque

Priorités pour les consommateurs
2014



Table des matières

Introduction:

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

I. Droits des consommateurs & application	3
1. Droit commun européen de la vente	3
2. Règlement relatif aux droits des passagers aériens	5
3. Révision de la Directive sur le voyage à forfait	7
4. Actions en dommages et intérêts pour infraction aux règles de concurrence	9
5. L'application transfrontière des droits des consommateurs	10
II. Services financiers	11
1. Paquet sur les comptes bancaires	11
2. Système de garantie des dépôts	13
3. Améliorer la protection des épargnants et des investisseurs : KID (PRIIPS)	14
4. Révision de la Directive sur l'intermédiation en assurances (IMD2)	15
5. La Directive sur les services de paiement (DSP) et l'espace unique de paiements en euros	16
III. Environnement numérique & Télécommunications	17
1. Protection des données	17
2. Marché unique des Télécoms	19
IV. Alimentation	21
1. Révision du Règlement sur les contrôles officiels	21
2. Information sur les denrées alimentaires : l'étiquetage du pays d'origine	23
3. Révision du paquet relatif à l'hygiène des denrées alimentaires	25
4. Le clonage et les nouveaux aliments	26
5. Allégations nutritionnelles et de santé et profils nutritionnels	27
V. Sécurité et Durabilité	29
1. Révision de la Directive sur la sécurité générale des produits	29
2. Les substances chimiques qui perturbent le système endocrinien	31
VI. Energie	33
1. Marché intérieur de l'énergie	33
2. Accessibilité des prix de l'énergie	35
VII. Santé	37
1. Dispositifs médicaux	37
2. Essais cliniques	49

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

Dans ce Mémoire à la Présidence grecque du Conseil des ministres, le Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC) présente ses priorités en matière de politique des consommateurs, et incite les décideurs politiques à redoubler d'efforts afin d'adopter d'importants dossiers relatifs à la protection des consommateurs d'ici le terme de l'actuel mandat du Parlement européen.

Le Mémoire attire l'attention notamment sur les questions suivantes :

- Sécurité des produits et surveillance du marché : l'exposition des consommateurs aux produits dangereux doit être réduite au minimum et la surveillance du marché doit être améliorée ;
- Les voyages à forfait : les protections légales couvrant les vacanciers qui réservent des voyages à forfait doivent être modernisées ;
- Le droit commun européen de la vente : cet instrument dit « optionnel » n'est non seulement pas nécessaire, mais rendra le commerce transfrontalier plus coûteux et davantage compliqué tant pour les consommateurs que pour les entreprises.
- La protection des données : la modernisation des règles de l'UE en matière de protection des données personnelles devrait renforcer la protection des citoyens ainsi que le contrôle de ceux-ci sur leurs propres données.
- Document d'informations clés (KID) pour les produits d'investissement de détail : les consommateurs doivent être en mesure de comparer facilement différents types de produits avant de décider comment investir leurs économies ;
- Les comptes de paiement : les frais liés aux comptes bancaires devraient devenir davantage transparents, la mobilité bancaire rendue plus facile et l'accès à un compte bancaire de base devrait être donné à tous les consommateurs de l'UE ;
- Contrôles officiels de l'alimentation : des contrôles transparents, des inspections indépendantes ainsi qu'une mise en œuvre renforcée peuvent contribuer à restaurer la confiance des consommateurs dans l'alimentation et la chaîne alimentaire ;
- Les dispositifs médicaux : la révision des législations actuelles sur les dispositifs médicaux devrait conduire à une amélioration de la qualité et de la sécurité du secteur des dispositifs médicaux, et ainsi restaurer la confiance du consommateur.

D'autres initiatives importantes concernent le marché des Télécoms, les droits des passagers aériens, l'étiquetage du pays d'origine de la viande, et les systèmes de garantie des dépôts.

Nous espérons que des progrès seront réalisés sur toutes ces initiatives durant la Présidence grecque dans le but d'apporter de réelles avancées pour les consommateurs européens.

Nous souhaitons à la Grèce une Présidence couronnée de succès.



I Droit commun européen de la vente (CESL)

Contexte

En octobre 2011, la Commission européenne a adopté une proposition de règlement concernant un droit commun européen de la vente (CESL). Cet instrument vise à introduire un 28^e régime afin de couvrir les contrats entre entreprises et consommateurs (b2c). Il consiste en un ensemble de règles coexistant avec les droits nationaux et qui pourraient être « choisies » par les parties comme base juridique pour le contrat.

Ce règlement annulerait le régime de droit international privé (le règlement Rome I) spécifique aux consommateurs et contournerait l'application des dispositions obligatoires nationales pertinentes en matière de protection des consommateurs.

Le BEUC n'est pas favorable à l'introduction d'un régime « optionnel » pour les contrats de consommation. Il est inutile de s'écarter de la voie réglementaire traditionnelle pour le droit des contrats de consommation. Ce 28^e régime écarterait l'application des règles nationales obligatoires de protection des consommateurs. Il risquerait également d'entraîner l'application de normes de protection plus faibles que celles dont les consommateurs de nombreux pays jouissent actuellement dans des domaines juridiques clés. Il reviendrait au commerçant de choisir le niveau de protection dont bénéficie le consommateur.

Qui plus est, 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.

Les consommateurs sont beaucoup mieux protégés par les solides droits légaux inscrits dans le droit national que par une mesure optionnelle que le commerçant leur proposerait ou leur refuserait. A cet égard, le BEUC est davantage favorable à une révision et à une harmonisation accrue des quelques éléments restants du droit des contrats applicables au Marché unique (par exemple, les règles relatives aux garanties légales et aux produits à contenu numérique) qu'à une approche « optionnelle ».

Au Parlement européen, la commission des affaires juridiques a proposé de réduire le champ d'application du Règlement sur les contrats conclus par voie électronique (plus précisément sur les contrats de vente à distance) uniquement. Le BEUC estime qu'une telle réduction du champ d'application de ce règlement ne rendrait pas cet instrument facultatif plus acceptable. Au contraire, elle souligne son caractère redondant, étant donnée l'imminence de l'entrée en vigueur de la Directive de 2011 sur les droits des consommateurs qui renforce significativement l'harmonisation des principaux éléments des contrats qui concernent les consommateurs, en particulier les contrats en ligne. Elle sera mise en œuvre d'ici le terme de la Présidence grecque.

Le Conseil poursuit actuellement l'examen des dispositions de l'annexe I à la proposition de règlement.

Nous appelons la Présidence grecque à s'assurer que l'examen de la proposition et en particulier les délibérations sur la question de la nécessité d'un tel instrument pour les contrats entre entreprises et

consommateurs se poursuivront en détail afin de garantir qu'aucune décision ne soit prise dans la précipitation.

Nos demandes

- Les législateurs européens devraient examiner en profondeur si cette initiative très coûteuse et chronophage est réellement utile. Ils devraient également évaluer si son objectif visant à faciliter le commerce transfrontalier pourrait être atteint par des moyens bien plus efficaces, moins coûteux et plus rapides. Ces solutions auraient recours à d'autres mesures moins intrusives, telles que l'élaboration d'un code de conduite européen pour les transactions en ligne et une mise en œuvre rapide de la directive sur les droits des consommateurs récemment adoptée.
- «L'examen de santé» par le Parlement européen de l'analyse d'impact réalisée par la Commission a confirmé que la méthodologie utilisée par la Commission est douteuse et que la qualité et la crédibilité des données sont, pour l'essentiel, discutables. Nous espérons que le Conseil prendra également en compte ses résultats.
- 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 en matière de protection des consommateurs. 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 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 légales (la charge de la preuve ou choix de système de 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 dans ce domaine, mais qui ne seront applicables que si les entreprises les jugent avantageuses. Au contraire, le BEUC demande une Directive non-facultative afin d'harmoniser les éléments juridiques des contrats pour les produits à contenu numérique.
- Dans le cas où la proposition de droit commun européen de la vente ne serait pas rejetée par les législateurs européens, le BEUC soutient la proposition de la commission du Marché intérieur et de la protection des consommateurs du Parlement européen de transformer ce règlement en directive normale non facultative limitée aux garanties juridiques et comportant des règles applicables aux produits à contenu numérique. Cette initiative prolongerait le processus d'harmonisation réussi des éléments juridiques des contrats utiles au développement du Marché unique. Au lieu d'introduire une nouvelle ère d'instruments réglementaires européens facultatifs, qui ne conviennent pas aux contrats de consommation, nous appelons la Commission 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 à finaliser l'examen du droit acquis des consommateurs tel qu'initialement prévu.

Documents

- Fiche d'information sur le droit commun européen de la vente (X/2013/080)
- Lettre de la Commission affaires juridiques sur leur rapport (X/2013/085)
- Contribution à l'audition du Parlement européen, mars 2013 (X/2013/020)
- Lettre au Parlement européen sur « l'examen de santé » de l'analyse de l'impact (X/2013/035)
- La contribution du BEUC au séminaire sur les clauses contractuelles abusives de la Commission juridique du Parlement (X/2012/055)

II Règlement relatif aux droits des passagers aériens

Contexte

En mars 2013, la Commission européenne a présenté une nouvelle proposition modifiant le Règlement 261 de 2004 sur l'indemnisation et l'assistance des passagers victimes d'un refus d'embarquement, d'une annulation ou d'importants retards de vol.

La proposition vise à clarifier et à étendre certains des droits existants aux situations de perturbations de vols, tels que les retards importants, qui ne sont pas totalement ou clairement couvertes par le Règlement 261/04. Par ailleurs, la proposition renforce l'application des droits des passagers aériens ainsi que le droit de recours des passagers en cas de conflits.

La proposition de la Commission européenne contient un certain nombre d'améliorations par rapport au Règlement 261/04 tel que le droit à une indemnisation financière pour les passagers en retard et la protection des passagers qui ratent leur vol de correspondance en raison d'un précédent retard.

Néanmoins, la proposition affaiblit les niveaux de protection des consommateurs dans certains domaines et ne codifie pas correctement les décisions rendues par la Cour de justice européenne en ce qui concerne les retards importants.

La proposition ne fournit pas non plus la protection aux passagers nécessaire en cas de faillite de la compagnie aérienne. Le BEUC réclame depuis longtemps l'introduction de l'obligation pour les compagnies aériennes de garantir le remboursement et le rapatriement des passagers en cas de faillite, demande encouragée par une étude de la Commission européenne de 2012 qui a identifié de lourds préjudices pour les consommateurs.

En outre, la proposition n'aborde pas le problème persistant de l'étendue des clauses contractuelles abusives utilisées par les compagnies aériennes et condamnées par de nombreux tribunaux nationaux à travers l'UE.

Des améliorations majeures demeurent donc nécessaires. Craignant que le Conseil des ministres n'affaiblisse les plans de la Commission, nous demandons à la Présidence grecque d'accorder une grande importance à cette proposition et de résister à toute atténuation des droits des consommateurs existants et futurs.

Nos demandes

- Pas de réduction des niveaux de protection juridique existants 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'UE.
- Les droits des passagers à obtenir une assistance lors de « circonstances extraordinaires » ne devraient pas être restreints, car c'est précisément dans de tels cas que les passagers en ont le plus besoin.
- Le droit des passagers à l'indemnisation pour des retards importants devrait suivre l'arrêt Sturgeon rendu par la Cour de justice. Elle a estimé que des retards de vols de 3 heures ou plus donnent droit à indemnisation, ce qu'elle a confirmé dans deux récents arrêts du 23 octobre 2012 et du 25 février 2013 (affaires C-581/10, C-629/10 et C-11/11).
- 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. L'arrêt de la Cour de justice européenne dans l'affaire Wallentin-Hermann devrait être dûment incorporé.

- Interdire les clauses de « défaillance » qui donnent lieu au refus d'embarquement et/ou à l'exigence d'un coût additionnel si le vol aller ou retour de leur billet est inutilisé.
- Une « liste noire » des clauses abusives dans les contrats de transport aérien (fondée sur les affaires judiciaires existantes) devrait être établie. Le Parlement européen a également demandé la création d'une telle liste.
- Les niveaux d'indemnisation ne devraient pas être basés sur le prix du ticket. La perte subie par le passager lorsque son vol est annulé ou qu'il fait l'objet d'un retard important est liée au temps d'attente et à d'autres inconvénients, non au prix du billet.
- Le droit au réacheminement via d'autres moyens de transport devrait être accordé dès que possible (le délai de 12 heures devrait être supprimé).
- 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.
- Les passagers devraient avoir la possibilité de transférer leurs billets à une autre personne lorsqu'ils sont dans l'impossibilité de voyager.
- Il faudrait obliger les compagnies aériennes à adhérer aux modes alternatifs de résolution des conflits (ADR) pour traiter les plaintes des consommateurs.

Documents

- Droits des passagers aériens – Révision du Règlement 261/04 – Présentation d'Ursula Pahl lors de l'audition de la Commission Transports (X/2013/038)
- Révision du Règlement n°261/04 relatif aux droits des passagers en cas d'un refus d'embarquement, d'une annulation et de longs retards de vols – Prise de position du BEUC (X/2013/056)
- Consultation publique sur la protection des passagers en cas de faillite – Réponse du BEUC (X/2011/048)
- Protection des passagers en cas de faillite des compagnies aériennes (X/2011/105)

III Révision de la directive sur le voyage à forfait

Contexte

En juillet 2013, la Commission européenne a proposé une révision de la Directive 90/314 sur les voyages à forfait. Attendue depuis longtemps, elle tente d'étendre les droits des acheteurs de combinaisons de voyage aux situations qui ne sont pas couvertes par la Directive de 1990.

Elle vise à aborder les changements majeurs sur le marché du voyage ainsi que les attentes des consommateurs depuis 1990. Ce marché a connu une augmentation spectaculaire des ventes sur Internet, l'émergence des agences de voyages en ligne et les compagnies aériennes à bas prix ont fondamentalement transformé le marché.

Le BEUC salue la proposition d'étendre la protection en particulier aux formules sur mesure et aux forfaits personnalisés achetés en ligne.

Toutefois, l'approche adoptée risque de ne pas servir l'objectif de la révision car inadaptée à un marché en perpétuel mouvement. Le champ d'application proposé est trop restrictif. L'accent est mis sur les modèles d'activités que les commerçants déploient plutôt que sur les attentes des consommateurs lorsqu'ils achètent des combinaisons de voyage. La proposition crée une nouvelle catégorie de combinaisons de voyages appelés « prestations de voyage assistées » (ATA). On ne les distingue pas facilement de la catégorie des « forfaits », pourtant, le commerçant de prestations de voyage assistées (contrairement aux « forfaits ») ne sera pas responsable de la performance des services additionnels inclus dans l'arrangement.

Cela signifierait que les commerçants qui vendent actuellement des forfaits dynamiques ou traditionnels pourraient facilement changer leur modèle d'activité afin d'écartier les responsabilités du vendeur pour les « véritables » forfaits.

La proposition d'étendre la protection aux passagers ATA en cas de faillite est un élément positif. Cependant, la proposition n'est pas claire en ce qui concerne les aspects fondamentaux de ce nouvel élément.

À l'inverse de la Directive actuelle, la nouvelle proposition semble basée sur une totale harmonisation – ce qui est très problématique. Notre évaluation préliminaire montre que la révision réduirait les normes de protection nationales dans de nombreux États membres, en particulier les dispositions du droit des contrats (qui sont nombreuses dans la proposition). C'est pourquoi des changements majeurs sont nécessaires à la proposition de la Commission afin de s'assurer qu'elle fournisse une mesure de protection des consommateurs efficace et sûre.

Nous espérons donc que la Présidence grecque accordera une priorité de premier ordre à cette proposition, mais nous appelons les législateurs européens à prendre le temps nécessaire à un examen et à une évaluation approfondie et de ne pas se hâter vers un accord prématuré en raison des changements à venir au Parlement européen.

Nos demandes

- Garantir que l'approche d'harmonisation minimum de la Directive actuelle demeure valide en tant que principe de base, mais qu'elle permette certaines exceptions si nécessaire, à condition que le niveau de protection des consommateurs soit assez élevé.
- La définition des « forfaits » devrait être modifiée pour s'assurer que soient également couverts tous les contrats dits « clics », qui sont conclus sur internet via des sites web liés.
- Les obligations d'informations contenues dans l'article 4 devraient inclure d'importants éléments tels que l'information sur le droit de rétractation, la protection contre les faillites, les

exigences formelles pour la mise à disposition des informations et des sanctions en cas de non-respect.

- L'obligation d'informations des vendeurs de forfaits devrait également s'appliquer aux vendeurs de prestations de voyage assistées (ATA).
- Les augmentations de prix après la conclusion du contrat devraient être prohibées. À défaut, le plafond maximum d'augmentation devrait être de 3 % et le consommateur doit être informé au moins 30 jours avant le départ.
- Le droit du consommateur à être indemnisé pour défaut de conformité ne devrait pas être mis en cause par une obligation du consommateur à devoir le notifier sur le moment.
- La responsabilité conjointe pour la bonne exécution du forfait vis-à-vis du consommateur devrait incomber à l'organisateur et au revendeur.
- La période de prescription pour introduire des plaintes envers l'organisateur/revendeur ne devrait pas être inférieure à 3 ans (article 12.6).
- Les consommateurs devraient pouvoir se rétracter du contrat dans les cas de réservation à l'avance, sans pénalité, si ce contrat a été conclu ou négocié hors établissement ou à distance (y compris en ligne).
- La vente de services seuls (hôtel uniquement, hébergement uniquement, etc.) via un agent ou intermédiaire (agence en ligne, portail en ligne, compagnie aérienne) devrait aussi être couverte par la Directive et établir des obligations d'information, l'exigence de la confirmation de la réservation ainsi que la responsabilité pour les erreurs de réservation de la part du vendeur.

Documents

- Prise de position du BEUC sur la révision de la Directive relative aux voyages à forfait – (X/2013/082)
- Consultation publique sur la Directive relative aux voyages à forfait – la réponse du BEUC (X/2010/008)

Pour en savoir plus : consumercontracts@beuc.eu

IV Actions en dommages et intérêts pour infraction aux règles de concurrence

Contexte

Les infractions aux règles de concurrence qui conduisent à un préjudice pour le consommateur peuvent se produire tous les jours – mais les consommateurs qui en sont victimes sont rarement indemnisés. Depuis sa création en 2004, le Réseau européen de la concurrence (réseau des autorités nationales de concurrence européennes) a examiné plus de 600 affaires de violations des règles de concurrence ; plus de la moitié de ces affaires étaient liées à des ententes et ont certainement eu un impact direct sur le porte-monnaie du consommateur.

Néanmoins, quasiment aucune action en dommages et intérêts n'a été entreprise par des particuliers ou des associations de consommateurs. Et cela en dépit de la jurisprudence émanant de la Cour européenne de justice, qui a reconnu le droit pour toute personne d'obtenir réparation devant les tribunaux nationaux s'ils subissent un préjudice à cause d'une violation des règles européennes de concurrence.

La Commission a publié sa proposition sur les actions en dommages et intérêts pour infraction aux règles de concurrence en 2013. Son objectif est de faciliter l'accès à la justice et à l'indemnisation aux victimes de comportements anticoncurrentiels. Cependant, étant donné qu'elle ne contient aucune disposition sur le recours collectif, son impact sur les consommateurs peut être totalement perdu, puisqu'il est improbable que les consommateurs entreprennent une demande d'indemnisation individuellement.

La recommandation sur le recours collectif, adoptée par la Commission en 2013, est susceptible d'avoir un impact limité et conduira les consommateurs à des situations très inégales à travers l'UE. Des règles contraignantes sur la possibilité d'actions collectives sont grandement nécessaires afin de permettre aux consommateurs de réclamer des dommages et intérêts en cas de comportement anticoncurrentiel.

Nous plaçons de grands espoirs dans la Présidence grecque afin qu'elle conclue les négociations – non seulement pour aplanir les différentes divergences nationales d'ordre juridique et procédural, mais également pour assurer que les consommateurs bénéficient de cette nouvelle législation.

Nos demandes

- Les associations de consommateurs devraient, à travers l'Europe, être reconnues en tant qu'entités qualifiées pour introduire des demandes en dommages et intérêts au nom des victimes de comportements anticoncurrentiels.
- Les États membres devraient être obligés d'introduire des procédures de recours collectif pour les actions en dommages et intérêts.
- Les décisions finales des autorités nationales de la concurrence devront être considérées comme preuves irréfutables de la violation et seront contraignantes pour les tribunaux.
- Il doit y avoir une présomption réfutable selon laquelle les consommateurs finaux (acheteurs indirects) ont supporté les frais supplémentaires générés par les pratiques illégales.
- L'accès aux preuves est indispensable : les victimes doivent pouvoir accéder sous certaines conditions aux dossiers détenus par les autorités de la concurrence et par la partie responsable.
- Le coût des actions doit être réduit, notamment par la création d'un « fonds pour les actions de groupe » et par d'autres systèmes tels que le recours aux assurances.

Documents

- Prise de position du BEUC sur les actions en dommage et intérêts (X/2013/067)

V L'application transfrontalière des droits des consommateurs

Contexte

Donner aux consommateurs européens de nouveaux ou de meilleurs droits ne vaut pas grand-chose s'ils ne peuvent pas être convenablement appliqués. L'application est l'une des priorités politiques majeures des consommateurs pour l'UE, comme l'atteste le Programme européen des consommateurs et l'Agenda du consommateur européen de la Commission.

La Commission européenne cherche à juste titre des moyens d'améliorer l'application à travers l'UE. La révision du règlement sur la coopération en matière de protection des consommateurs, qui crée un réseau d'autorités nationales d'application et leur donne les pouvoirs pour enquêter sur les infractions transfrontalières, constituera une future étape importante dans le cadre de cette nouvelle politique.

En raison de divergences nationales dans les approches d'application, la coopération n'est pas toujours évidente et doit être approfondie. En outre, les consommateurs européens sont de plus en plus confrontés à des infractions de nature paneuropéenne. Lutter contre ces pratiques commerciales déloyales dans l'ensemble de l'UE par le biais de stratégies nationales séparées n'est donc plus une option appropriée.

Le BEUC appelle à un changement des perspectives d'application concernant les infractions transfrontalières pour passer à une véritable mise en œuvre sans frontière dans l'UE. Si le Marché unique doit être bénéfique pour les consommateurs, des moyens doivent être trouvés pour lutter de manière efficace contre les infractions tant transfrontalières que paneuropéennes et garantir des résultats cohérents.

Comme autre moyen de rendre l'application plus efficace, la Commission européenne a annoncé un « dialogue de l'application » avec les parties prenantes, parmi lesquels les organisations de consommateurs. Nous espérons que sous la Présidence grecque ce dialogue sur l'application sera le sujet de discussions plus approfondies parmi les ministres et les autorités chargées de faire appliquer la législation, et que les organisations de consommateurs seront dûment impliquées dans cet important processus.

Nos demandes

- L'établissement de relations constructives et bénéfiques ainsi que le partage d'informations entre les organisations de consommateurs et les autorités nationales chargées de veiller à l'application du droit constitue une condition préalable pour développer une nouvelle culture européenne dans le domaine de l'application.
- Le dialogue sur l'application de la Commission européenne ne devrait pas seulement être un flot unilatéral d'informations des organisations de consommateurs à destination des autorités chargées de veiller à l'application. Si l'on souhaite un réel dialogue et un partage de l'information qui identifie les infractions et s'y attaque de manière plus efficace, il est crucial que les organisations de consommateurs soient considérées comme de véritables partenaires à l'échelle nationale et impliquées dans le travail de coordination au niveau européen.
- Dans le but de combattre les infractions européennes, une discussion sur les pouvoirs de la Commission en matière d'application des droits des consommateurs devrait être lancée.

Documents

- Lettre au Commissaire européen Neven Mimica au sujet de l'application transfrontalière (X/2013/084)

Pour en savoir plus : consumerredress@beuc.eu



I Paquet sur les comptes bancaires

Contexte

En mai 2013 la Commission européenne a proposé une initiative législative visant à permettre à tous les citoyens européens de bénéficier d'un compte bancaire de base, à assurer la transparence des frais liés aux comptes bancaires et leur comparabilité et à faciliter le changement d'établissement bancaire.

Cette initiative est capitale à plusieurs titres. Le rapport de suivi de 2012 de la Commission sur la mise en œuvre du code de conduite sur la mobilité bancaire a révélé de nombreuses lacunes confirmant ainsi les résultats du BEUC. En 2011, la tentative d'adoption d'une autre mesure d'autoréglementation sur la transparence et la comparabilité des frais actuels liés aux comptes bancaires personnels s'est soldée par un échec en raison de l'incapacité des banques à satisfaire les exigences tant des consommateurs que de la Commission européenne. De plus, selon des données récentes, 10 % de l'ensemble des consommateurs européens, c'est-à-dire 58 millions d'Européens âgés de 15 ans ou plus, ne possèdent pas de compte bancaire.

Nos demandes

- Il faut garantir que chaque consommateur ait le droit d'accéder à un compte bancaire de base tant sur le plan national que transfrontalier, gratuit ou assorti de frais minimes. Les consommateurs résidant légalement dans l'UE devraient être en mesure d'ouvrir un compte bancaire dans n'importe quel État membre.
- Il faut garantir une cohérence entre la Directive anti-blanchiment (adoptée le 5 avril 2013) et la proposition législative européenne sur les comptes bancaires, afin que les dispositions de la Directive anti-blanchiment ne puissent pas être invoquées par les institutions financières pour exclure des consommateurs financièrement moins attractifs; et afin d'harmoniser les interprétations nationales de la Directive au niveau national et transnational au sein de l'UE.
- Garantir des informations sur les frais bancaires transparentes et comparables entre les institutions financières afin que les consommateurs puissent profiter des meilleurs tarifs et favoriser la concurrence sur le marché par :
 - La rédaction de glossaires couvrant toute la terminologie relative aux comptes bancaires;
 - La standardisation complète de la terminologie et de la présentation des listes de frais ;
 - L'interdiction pour les banques de prélever tout frais ou toute taxe non reprise sur ladite liste ;
 - Le développement de sites internet indépendants de comparaison de prix, régulièrement mis à jour et accessibles à tous les consommateurs ;

- Fournir au consommateur un décompte des frais mensuel et annuel et garantir une mise en œuvre et un contrôle approprié de ces règles ;
- Supprimer tous les obstacles techniques et légaux à la mobilité bancaire pour permettre aux consommateurs de changer facilement d'établissement bancaire. Il faut en particulier :
 - Offrir une meilleure information et une meilleure formation au personnel des banques pour garantir un changement d'établissement bancaire aisé pour le consommateur au sein des institutions financières ;
 - Fournir un système de transfert automatique des prélèvements depuis les prestataires de services de paiement émetteurs (PSP) vers le compte détenu par le consommateur avec le prestataire de services de paiement destinataire durant une période de 13 mois ;
 - Garantir que le changement d'établissement soit gratuit pour les consommateurs ;
 - Conduire une étude de faisabilité sur la portabilité du numéro de compte en vue d'élaborer un moyen techniquement réalisable et efficace afin d'introduire un tel système dans les années à venir.

Documents

- « La transparence et la comparabilité des frais bancaires » - Demandes du BEUC (X/2011/054)
- La réponse du BEUC à la consultation publique sur les comptes bancaires (X/2012/042)

II Systèmes de garantie des dépôts

Contexte

La crise financière et les récentes décisions de restructurer l'industrie bancaire chypriote ont montré que la protection des dépôts des consommateurs est essentielle pour restaurer la confiance de ces derniers dans le secteur bancaire et, au final, pour garantir sa stabilité. Les propositions consistant à utiliser les dépôts pour venir en aide aux banques en difficulté ont renforcé ce climat d'incertitude.

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. De plus, le Parlement européen qui a voté sur les systèmes de garantie des dépôts en février 2012 a adopté des dispositions clés sur les soldes temporairement élevés et les périodes de versement.

Les négociations tripartites ont démarré au niveau du Conseil après un long retard. Par conséquent, nous appelons la Présidence grecque à finaliser les négociations avant les élections européennes.

Nos demandes

- 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, et 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.
- Une protection pour les soldes temporairement élevés est nécessaire et les circonstances qui donnent lieu à une telle protection devraient être élargies.
- 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.

Documents

- Position du BEUC sur les systèmes de garantie des dépôts (X/2010/083)

III Améliorer la protection des épargnants et des investisseurs : KID (PRIIPS)

Contexte

La complexité et la nature à long-terme des investissements n'aident pas l'investisseur de détail à évaluer leur pertinence avant qu'un laps de temps important ne se soit écoulé après la décision d'investir.

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 en ce qui concerne ses investissements. La vente mal conseillée d'investissements à long terme est très préjudiciable pour les consommateurs qui n'auront, par exemple, pas de revenus suffisants à leur retraite.

Le Règlement sur les documents d'information clé pour l'investisseur (KID, « Key Investment Document » en anglais) publié en juillet 2012 a été l'unique proposition législative depuis le début de la crise financière, dont le seul objectif est d'améliorer la protection des épargnants et des investisseurs de détail.

Le BEUC se félicite que lors de son vote en session plénière en novembre 2013 le Parlement européen ait considérablement élargi la portée de la loi en y incluant les assurances vie et les produits de régime privé de retraite. Elle oblige également les vendeurs de produits KID à divulguer leur commission et permet le retrait du marché des produits considérés comme inappropriés pour leurs acheteurs cibles.

Maintenant que le Parlement européen a voté, nous demandons à la Présidence grecque d'initier les négociations tripartites sans tarder, dans le but de finaliser ce dossier sur la base du résultat du vote du Parlement avant les élections européennes.

Nos demandes

- Le BEUC se réjouit des améliorations de protection du consommateur dans la proposition de règlement sur le KID et formule les demandes suivantes :
 - Un document fortement standardisé d'« informations clés pour l'investisseur » (KID) est indispensable pour mieux informer les consommateurs et faciliter les comparaisons. Afin d'y parvenir, le KID devrait être rendu obligatoire pour tous les produits d'épargne et de placement et pas uniquement pour les produits d'investissement de détail ;
 - Les informations à l'attention des consommateurs doivent provenir du distributeur et pas uniquement du producteur d'un produit financier. Afin de choisir en toute connaissance de cause et de comparer les produits d'investissement, les consommateurs doivent être informés des coûts réels de leur investissement, y compris de la rémunération de l'intermédiaire financier ainsi que du régime fiscal applicable aux produits d'investissement qui leur sont proposés.

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)
- Prise de position du BEUC sur KID (X/2012/009)

IV Révision de la Directive sur l'intermédiation en assurances (IMD2)

Contexte

La Directive sur l'intermédiation en assurances contient des principes que chaque État membre a mis en œuvre de manière substantiellement différente et certains aspects essentiels n'entrent pas dans son champ d'application actuel : les produits d'assurances directement vendus par les entreprises d'assurances et les produits d'assurances vendus à titre accessoire ne sont pas réglementés ; des normes pour la vente des produits d'assurances vie avec des éléments d'investissement (par exemple les contrats en unité de compte) de niveau inférieur à celui des produits d'investissement autres que les assurances (réglementés par la Directive concernant les marchés d'instruments financiers (MiFID)). Cela conduit à des incohérences intersectorielles puisque les participants sur le marché offrent des produits d'investissement de placement dans les activités d'assurances à la place d'autres investissements.

En 2012 la Commission a adopté une proposition de révision de la Directive sur l'intermédiation en assurance (IMD2). L'objectif de la proposition de la Commission est de renforcer la protection du consommateur dans le secteur des assurances en créant des normes communes pour toutes les ventes dans le secteur des assurances et garantir des conseils adéquats. Au Parlement européen, la commission ECON compétente au fond n'a toujours pas voté sur le dossier.

Nous demandons à la Présidence grecque d'initier enfin les délibérations sur la question et de l'intégrer à l'agenda du Conseil.

Nos demandes

- Le BEUC accueille positivement la proposition de directive IMD, étant donné la nécessité d'une harmonisation des règles de vente de tous les types d'investissements, y compris les assurances vie et ce afin d'éviter des failles dans la protection du consommateur ainsi qu'un arbitrage réglementaire du secteur financier. Cette proposition nécessite des améliorations sur les points suivants :
 - Tous les intermédiaires qui vendent des produits d'assurance à titre accessoire devraient entrer dans le champ d'application de la Directive et respecter l'ensemble des dispositions en matière de protection du consommateur ;
 - Les informations à propos du produit d'assurance devraient être fournies par le biais d'une fiche d'informations standardisée ;
 - Garantir une totale cohérence entre les règles qui découlent de MiFID et d'IMD en ce qui concerne les produits d'investissement ;
 - Éviter tout conflit d'intérêt et en particulier interdire la rémunération conditionnelle liée à toute cible liée aux activités gérées par l'intermédiaire, y compris le volume des ventes et le nombre de plaintes rapportées par les clients ;
 - Il n'y a pas que la rémunération liée à un contrat qui devrait être divulguée mais l'ensemble de la rémunération (y compris la rémunération en nature) liée à l'activité d'intermédiation.

Documents

- Position du BEUC sur IMD (X/2012/026)

V La Directive sur les services de paiement (DSP) et l'espace unique de paiements en euros (SEPA)

Contexte

Les services de paiement de détail sont omniprésents dans la vie quotidienne des consommateurs. Plusieurs initiatives sont en cours dans ce domaine. À la suite de son Livre vert « Vers un marché européen intégré des paiements par carte, par internet et par téléphone mobile », paru en juillet 2013, la Commission a publié deux propositions législatives afin d'instaurer un espace unique de paiements compétitif et efficace : la révision de la Directive sur les services de paiement et une proposition pour un Règlement sur les commissions multilatérales d'interchange pour les transactions de paiements par carte.

Le Parlement européen a entrepris son travail tant sur la Directive que sur le Règlement. Les votes à la Commission des affaires économiques et monétaires, compétente au fond, sont programmés pour février 2014. Nous demandons à la Présidence grecque d'initier les délibérations au sein du Conseil et de se concentrer sur les aspects en matière de protection du consommateur et sur des règles de concurrence plus efficaces.

Nos demandes

- Garantir que tous les fournisseurs de services de paiement soient réglementés et supervisés de manière efficace.
- Garantir que tous les services de paiement soient accessibles à tous les consommateurs, qu'ils soient sûrs, efficaces et le moins cher possible. Il faut que les consommateurs disposent toujours de plusieurs possibilités de paiement que ce soit lors d'achats physiques ou à distance.
- Garantir que les modèles économiques de paiements par carte ne constituent pas une entrave à la concurrence sur le marché des paiements, ni à l'arrivée sur le marché de nouveaux fournisseurs ou produits.
- S'assurer que le Règlement sur les commissions multilatérales d'interchange ne nuit pas aux systèmes nationaux de cartes peu coûteux et efficaces.
- Bannir les surcharges sur tous les moyens de paiements à l'échelle européenne. Le préjudice causé aux consommateurs par cette pratique ainsi que son inefficacité ont été prouvés.
- Accorder aux utilisateurs de prélèvement automatiques un droit inconditionnel au remboursement pour les transactions autorisées et non autorisées, conformément au considérant 32 du règlement n° 260/2012 sur les prélèvements et les virements à l'intérieur du SEPA.
- Réduire la responsabilité du consommateur en ce qui concerne les transactions de paiements non autorisées et fournir une définition claire de la « négligence grave » ; garantir que le prestataire de services de paiement rembourse le payeur du montant de la transaction de paiement non autorisée, le jour où il est informé de cette transaction.
- S'assurer que les autorités de surveillance du pays d'accueil aient des pouvoirs de surveillance sur les prestataires de services de paiement originaires d'autres pays.
- Garantir que les prestataires de services de paiement aient une obligation de notification de violation des données et qu'ils fournissent régulièrement des données sur la fraude liée aux différents moyens de paiement aux autorités compétentes.

Documents

- Fiche d'informations sur les commissions multilatérales d'interchange (X/2013/025)
- La 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 » (X/2012/022).
- Prise de position du BEUC sur la révision de la Directive sur les services de paiement (X/2013/079).
- Prise de position du BEUC sur la proposition de Règlement sur les commissions multilatérales d'interchange (X/2013/077).



I Protection des données

Contexte

En janvier 2012, la Commission européenne a adopté une proposition de règlement sur la protection des données en vue de remplacer la directive actuelle datant de 1995. 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. Nous saluons les nombreux éléments positifs du projet de Règlement.

La Commission du Parlement européen compétente au fond a déjà adopté son rapport, quasi à l'unanimité, conjointement avec le mandat pour entamer les négociations avec le Conseil. Le résultat du vote est positif, avec des eurodéputés qui renforcent davantage les dispositions clés de la proposition.

En particulier, la définition de « donnée personnelle » demeure vague, tandis que les nouvelles règles s'appliqueront à toutes les entreprises offrant des services aux consommateurs de l'UE ou surveillant leur comportement. Les principes du traitement, y compris de la transparence, de la minimisation des données, et de la limitation de la finalité, ont été renforcés, et les droits à la portabilité des données ainsi qu'à l'effacement ont été maintenus. Le Parlement européen a également introduit de solides protections contre le transfert de données aux pays tiers et a établi de multiples moyens pour le recours des consommateurs.

Le BEUC appelle la Présidence grecque à intensifier le travail sur le projet de Règlement afin de s'assurer que les nouvelles règles soient adoptées lors de la législature actuelle. Le rapport du Parlement européen fournit une bonne base pour qu'un accord interinstitutionnel soit conclu. L'Europe peut devenir un leader mondial en adoptant des règles de protection des données solides et stables.

Nos demandes

- La définition des données à caractère personnel devrait demeurer large et flexible eu égard à la rapide évolution des TIC. Par définition, les données pseudonymisées sont des données à caractère personnel, car elles se réfèrent à un individu identifiable et devraient donc relever du champ d'application du projet de Règlement.
- Le champ d'application des « intérêts légitimes » comme raison justifiant le traitement des données ne devrait pas devenir une catégorie fourre-tout. Elle ne peut être invoquée qu'en dernier recours, par exemple en l'absence d'autres fondements juridiques, et le régulateur de données devrait prouver que ses intérêts outrepassent manifestement ceux de la personne concernée.
- En ce qui concerne le principe de « limitation de la finalité », les autorités européennes de protection des données devraient définir des critères d'évaluation de compatibilité de la réutilisation des données par rapport à la finalité initiale de la récolte de ces données.
- Lorsqu'il est soumis au profilage, le consommateur devrait être informé des conséquences ou effets auxquels il est exposé. Le consommateur devrait également pouvoir à tout moment s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel à des fins de profilage. De plus, le régulateur ne peut invoquer la légitimité de ses intérêts comme fondement légal du profilage.
- Il faut maintenir un double système de notification des violations de données, selon lequel toutes les violations doivent être notifiées aux autorités de protection des données tandis que

seules les violations qui affectent la protection des données à caractère personnel et de la vie privée sont communiquées aux individus.

- Il faut éviter que la nomination d'une autorité principale de protection des données et l'établissement d'un système à guichet unique ne résulte en une course à la solution la plus avantageuse. Pour limiter ce risque, les pouvoirs de l'autorité principale ne doivent pas être exclusifs.
- Il faudrait introduire des actions judiciaires collectives pour l'indemnisation des préjudices subis lors des violations de la protection des données.

Documents

- Demandes clés du BEUC sur la proposition de règlement général de protection des données (X/2013/027)
- Prise de position du BEUC sur la protection des données (X/2012/039)

II Marché unique des Télécoms

Contexte

Le 12 septembre 2013, la Commission européenne a adopté une proposition pour un Règlement qui vise à établir un Marché unique des Télécoms. Ce projet de Règlement complète le cadre réglementaire actuel, ajoutant des couches réglementaires additionnelles au marché des télécoms et modifiant la législation dans certains cas spécifiques.

La proposition offre une bonne occasion d'éliminer les obstacles sur le marché des télécoms en créant un véritable Marché unique pour les consommateurs européens. Cependant, elle comporte le risque d'avoir un impact significatif sur le degré et la qualité de la concurrence à travers l'Europe, tant sur le marché de la téléphonie fixe que mobile. Par conséquent, il est essentiel que les mesures proposées soient analysées avec précaution en ce qui concerne leur impact sur les consommateurs.

Pour que les consommateurs tirent les avantages de l'ère numérique, l'accès aux réseaux des télécoms et aux services doit être garanti. Pourtant, nombre des dispositions du projet de Règlement échouent à garantir les intérêts des consommateurs : les dispositions concernant les droits des utilisateurs sont en-deçà du niveau actuel de protection des consommateurs existant dans divers États membres ; les articles en rapport avec la neutralité du net ne garantissent pas suffisamment l'ouverture de l'internet contre les abus des entreprises pour leurs propres intérêts. De plus, les nouveaux mécanismes réglementaires proposés sur le roaming ne l'éliminent pas dans son ensemble et sont donc par conséquent loin d'être satisfaisants.

La Présidence grecque devrait s'assurer que la proposition soit modifiée afin de protéger les intérêts des consommateurs comme une condition sans laquelle les mesures proposées n'atteindront pas l'objectif d'un véritable Marché unique des télécoms.

Nos demandes

- Les services transfrontaliers dans l'UE, tels que les appels internationaux longue distance et le roaming, devraient être fournis au niveau des prix domestiques. L'élimination des frais d'itinérance peut être progressive, mais elle devrait se produire à un rythme plus rapide qu'elle n'est envisagée et être applicable à tous les clients européens de la téléphonie mobile.
- Une analyse approfondie de l'impact des mesures proposées sur les marchés de détail nationaux doit être réalisée, étant donné que les entreprises tendront naturellement à augmenter leurs prix pour équilibrer les baisses de revenus. Des mesures pour éviter ou réduire l'impact de cette hausse doivent être intégrées.
- Les dispositions relatives aux droits des utilisateurs finaux telles que la rupture de contrat ou les périodes de préavis sur les compensations pour les équipements subventionnés par exemple, doivent être améliorées de manière significative. En l'état, ces dispositions réduisent effectivement le niveau de protection des consommateurs dans certains États membres comparées au cadre législatif actuel.
- Les articles qui garantissent l'accès à un internet ouvert et neutre doivent être sensiblement améliorés. La définition du service spécialisé doit être modifiée et les dispositions qui visent à protéger les « meilleurs efforts » de l'internet contre l'impact injustifié des services spécialisés, doivent être renforcées.
- Une analyse approfondie est nécessaire sur la manière dont le projet de Règlement affecte les investissements dans les infrastructures de haut débit et sur le moyen de garantir que suffisamment d'investissements haut débit sont dédiés aux services qui offrent un accès à internet.
- Il doit être garanti que le Régime unique d'autorisation de l'UE n'entraîne pas un risque de course à la solution la plus avantageuse où les opérateurs seront en mesure de choisir leur marché national, au potentiel détrimement des consommateurs.

Documents

- Prise de position du BEUC sur le Marché unique des Télécoms (X/2013/081)

Pour en savoir plus: digital@beuc.eu



I Révision du Règlement sur les contrôles officiels

Contexte

Le 6 mai 2013, la Commission européenne a publié un paquet de mesures visant à renforcer l'application des normes sanitaires et de sécurité pour l'ensemble de la chaîne agroalimentaire. Ce paquet comprend le texte sur les contrôles officiels. Tandis que la proposition vise à réduire la charge administrative qui pèse sur l'industrie en supprimant les obligations d'information, elle appelle également à une approche davantage fondée sur l'analyse des risques applicable aux contrôles de tous les segments de la chaîne. Bien que le BEUC approuve cette approche, la transparence et la clarté de la communication lors de l'évaluation des risques sont essentielles.

À l'évidence, ces derniers temps, la confiance des consommateurs dans les denrées et la chaîne alimentaire a connu, une fois encore, un sérieux revers. Le scandale de la viande chevaline a montré la longueur et la complexité de la chaîne alimentaire et, bien qu'il ne s'agisse pas cette fois d'une question de sécurité alimentaire, il a mis en évidence à quel point cette situation pouvait être dommageable tant pour les consommateurs que pour l'industrie alimentaire et les États membres. La révision actuelle fournit une occasion de prendre des mesures pour éviter la répétition d'un tel scandale.

Une importante question restant à débattre est celle du financement des contrôles officiels. Alors que jusqu'à aujourd'hui, seuls certains segments de la chaîne en supportaient les frais, l'objectif est que l'ensemble du secteur alimentaire, à l'exception des micro-entreprises, contribue à cette charge. Le BEUC soutient la proposition, cependant, il faut s'assurer que les coûts ne sont pas transférés au consommateur final. En outre, nous remettons en cause l'exonération des micro-entreprises dans ce système. Il est vital que le risque posé par l'entreprise soit pris en compte étant donné que les petites entreprises peuvent présenter un risque élevé.

Nous soutenons les dispositions permettant d'améliorer la transparence des rapports d'inspection, soit par la publication de rapports d'inspection, soit par la communication d'informations aux consommateurs sur les performances des entreprises du secteur alimentaire par le biais de systèmes tels que des « scores affichés » ou des « smileys ». Ces systèmes fournissent non seulement des informations utiles aux consommateurs, mais nous pensons également qu'ils peuvent encourager les entreprises du secteur à améliorer leurs performances.

Nous demandons à la Présidence grecque de faire tout son possible afin de trouver un accord qui prenne pleinement en considération l'inquiétude des consommateurs et de s'assurer que l'adoption de la proposition peut progresser rapidement suite aux élections du Parlement européen.

Nos demandes

- Davantage de contrôles indépendants inopinés axés sur la vérification tant de la sécurité alimentaire que de l'authenticité des aliments.
- Le durcissement de la mise en œuvre de ces contrôles assortis de mesures dissuasives claires pour les pratiques illégales et de sévères pénalités pour les contrevenants.
- L'obligation pour le secteur alimentaire de régulièrement tester ses produits et d'améliorer leur traçabilité.
- L'amélioration de la transparence des décisions relatives aux risques tant du point de vue de la méthode que des intervenants.
- L'amélioration de la transparence des performances des entreprises du secteur alimentaire vis-à-vis du grand public par la publication de rapports d'inspection (par ex. sur internet), par l'adoption de systèmes tels que les scores affichés ou les « smileys » par un plus grand nombre d'États membres.

Documents

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

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

Contexte

On observe ces dernières années un intérêt croissant des consommateurs européens pour connaître l'origine des denrées alimentaires qu'ils achètent. En réponse, certains acteurs du secteur ont reconnu le potentiel commercial de cette tendance et indiquent l'origine de leurs produits. Des mentions telles que « fabriqué en », « produit de », etc. se multiplient sur les étiquettes à l'instar des drapeaux et autres symboles et pictogrammes censés indiquer indirectement une origine particulière des denrées alimentaires (parfois d'une manière peu claire).

Alors que la mention de l'origine est obligatoire pour certains produits tels que l'huile d'olive, le poisson (à l'exception des conserves et des produits transformés), le bœuf (frais, réfrigéré, congelé ou haché), la volaille fraîche ou surgelée d'origine non européenne, le vin, la plupart des fruits et légumes frais, le miel et les œufs, la mention de l'origine du produit n'est pas obligatoire pour toutes les autres denrées alimentaires. Cela signifie qu'actuellement, pratiquement aucune information relative à l'origine des produits n'est indiquée sur des aliments tels que les produits à base de viande (par ex. le jambon et les saucisses), les yaourts et le fromage, les ingrédients culinaires de base (par ex. l'huile, la farine, le sucre et les pâtes), les biscuits et les confiseries ou les plats préparés. Les recherches du BEUC ont indiqué que les consommateurs veulent savoir dans quel(s) pays l'animal a été élevé, abattu et où la viande a été transformée en saucisses ou en plats préparés par exemple.

Certaines questions liées à l'étiquetage d'origine ont déjà été abordées dans la nouvelle législation européenne sur l'étiquetage qui s'appliquera à compter de décembre 2014. La mention de l'origine deviendra ainsi obligatoire pour la volaille ainsi que la viande porc, de mouton et de chèvre fraîche, surgelée et réfrigérée. Une proposition de la Commission établissant le contenu des informations indiquées sur l'étiquette fait actuellement l'objet de discussions avec les États membres, ce qui suggère que le pays d'élevage et celui d'abattage de l'animal devraient être étiquetés.

La Commission européenne va également réaliser une série de rapports et d'études sur la faisabilité d'étendre l'obligation de mentionner l'origine du produit à la viande qui intervient dans la composition de produits transformés, au lait et au lait utilisé dans les produits laitiers et les aliments composés d'un seul ingrédient. En ce qui concerne les déclarations d'origine volontaires de la part des fabricants de produits alimentaires, de nouvelles règles garantiront que les consommateurs sont informés si l'un ou plusieurs des ingrédients primaires du produit ont une origine différente de celle indiquée sur l'emballage. Néanmoins, ce qui devrait être considéré comme « l'origine » de ces ingrédients primaires fait encore l'objet de discussions (lieu de production ou pays de la dernière transformation substantielle).

Suite au scandale de la viande chevaline, nous appelons la Présidence grecque à s'assurer que les demandes des consommateurs en ce qui concerne l'information sur l'origine des ingrédients pour les aliments contenant de la viande ne soient pas ignorées.

Nos demandes

- La proposition de la Commission en ce qui concerne la mention de l'origine de la viande fraîche (selon laquelle les pays d'élevage et d'abattage devront être indiqués) constitue une étape dans la bonne direction bien que nous aurions préféré le modèle suivi pour la viande de bœuf (qui requiert la mention des pays de naissance, d'élevage et d'abattage). Cependant, cela ne devrait pas conduire à des changements dans les règles actuelles de mention de l'origine pour la viande de bœuf (pour laquelle la mention du pays de naissance est également exigée). De plus, la phase d'« élevage » devrait couvrir une période de temps assez longue dans le but de ne pas tromper les consommateurs, qui devraient être informés si l'animal a été élevé dans plusieurs pays.
- L'origine des ingrédients primaires du produit devrait être définie comme étant le lieu de production des matières premières (par ex. le blé pour la farine utilisée dans un gâteau ; les betteraves sucrières et cannes à sucre pour le sucre utilisé dans le chocolat ; le lait pour le fromage ou le porc pour le jambon utilisé sur une pizza). L'origine devrait être donnée à un niveau au moins équivalent que celle donnée pour l'aliment lui-même.
- La mention de l'origine devrait également devenir obligatoire pour le lait (y compris lorsque utilisé comme ingrédient dans un produit laitier), les denrées alimentaires non transformées (par ex. les fruits pré-coupés et les légumes), les denrées alimentaires ne comportant qu'un seul ingrédient (par ex. la farine, le sucre, l'huile) et les ingrédients qui représentent plus de 50 % d'un aliment.

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 (X/2013/006)
- Mention de l'origine des denrées alimentaires – fiche technique du BEUC (X/2013/005)

III Révision du paquet relatif à l'hygiène des denrées alimentaires

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. Suite à l'étude d'impact réalisée sur l'actuel paquet hygiène, la Commission devrait publier des propositions sur la révision début 2014. S'il a été établi qu'aucune refonte complète n'était nécessaire, un certain nombre d'améliorations ont cependant été proposées.

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 particulières au commerce de détail et nous encourageons la Présidence grecque à soutenir ces aspects lors des discussions au Conseil.

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 ces produits.
- L'inspection des viandes est un problème très sensible aux yeux des consommateurs et toute proposition de déléguer certaines tâches aux abattoirs pourrait sévèrement ébranler leur confiance dans la sécurité sanitaire 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. Par ailleurs, à la suite de l'actuel scandale sur la viande chevaline, il faut augmenter le nombre de contrôles inopinés dans les abattoirs, dans les établissements de transformation de la viande, etc. Ces mesures contribueraient à restaurer la confiance des consommateurs dans ce secteur.
- Dans l'intérêt du consommateur (et pour des raisons de cohérence), les exigences particulières en matière d'hygiène prévues par le Règlement 853/2004 devraient être appliquées au niveau du commerce de détail, car ces commerces pratiquent de plus en plus fréquemment la découpe et le reconditionnement des viandes qui sont ensuite vendues en « self-service ».

Documents

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

IV Le clonage et les nouveaux aliments

Contexte

Les nouvelles technologies utilisées dans l'élevage à vocation alimentaire et dans les processus de production peuvent avoir un impact sur la sécurité alimentaire. Bien que les consommateurs puissent bénéficier des innovations, la compétitivité et l'innovation ne doivent pas prendre le pas sur la santé et la sécurité publiques. En ce qui concerne l'utilisation de la technique du clonage pour la production alimentaire, le BEUC a exprimé ses préoccupations. En effet, une écrasante majorité de consommateurs européens ne veut pas que le clonage soit utilisé à des fins de production alimentaire. En outre, étant donné le manque de traçabilité et d'étiquetage, les consommateurs n'ont aucun moyen de savoir si la viande ou le lait qu'ils consomment a été produit ou non à partir de clones ou de leur descendance. De plus, l'autorité européenne de sécurité des aliments a elle-même reconnu qu'il demeure des incertitudes scientifiques, lorsqu'elle déclare notamment que toutes les questions n'ont pas été « traitées de façon satisfaisante ».

Nous regrettons l'échec en 2011 des négociations de conciliation entre le Parlement et le Conseil concernant une proposition en matière de nouveaux aliments qui a laissé une brèche dans la réglementation en ce qui concerne la commercialisation des produits alimentaires issus de descendants de clones et provoqué l'abandon de dispositions positives, comme celles sur l'amélioration des procédures d'autorisation pour les denrées alimentaires provenant des pays tiers.

Le BEUC comprend que la Commission européenne va présenter des propositions séparées sur le clonage et les nouveaux aliments durant l'année 2014. Nous espérons que la Présidence grecque commencera rapidement à travailler sur les nouvelles propositions.

Nos demandes

- La proposition de la Commission européenne sur le clonage devrait aborder d'urgence la question des aliments issus de la technique du clonage et ses failles.
- Si le moratoire actuel sur le clonage était supprimé à l'avenir, il devrait y avoir un système de traçabilité complète et obligatoire des clones et de leurs descendants, ainsi que des règles d'étiquetage pour les aliments dérivés.
- Une définition des nanotechnologies devrait être incorporée au nouveau Règlement sur les aliments nouveaux à des fins d'évaluation des risques.

Document

- Clonage pour la production alimentaire - commentaires du BEUC sur le rapport de la Commission (X/2010/087)

V Allégations nutritionnelles et de santé et profils nutritionnels

Contexte

Les allégations nutritionnelles et de santé sont massivement utilisées comme outil de marketing 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, par exemple en revendiquant un faible niveau de sucre, mais en omettant de mentionner les niveaux élevés de sel ou de graisses saturées.

En réponse à la prolifération de produits alimentaires faisant état de bienfaits nutritifs et/ou pour la santé afin d'appâter les consommateurs, un Règlement européen établissant 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 aux entreprises qui utilisent des allégations prouvées scientifiquement de pouvoir bénéficier d'un retour sur leurs investissements. L'adoption de la liste des allégations « fonctionnelles génériques » en matière de santé relevant de l'article 13 permet d'atteindre cet objectif.

La liste des allégations autorisées est entrée en vigueur en décembre 2012. Nous demandons instamment aux États membres de s'assurer du respect de cette liste afin que les consommateurs puissent enfin faire confiance aux allégations présentes sur les produits alimentaires.

Nous demandons également au Conseil d'encourager la Commission à donner son feu vert à l'Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA) afin qu'elle continue son évaluation des allégations en ce qui concerne les substances botaniques. Nous serions très inquiets si la Commission devait attribuer un statut particulier à ces produits en leur permettant de faire état d'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, et cela risque également d'ouvrir la porte aux contestations de la part d'autres entreprises dont les allégations ont été refusées par l'EFSA.

Nous demandons au Conseil de maintenir la pression sur la Commission européenne afin qu'elle reprenne son travail sur les profils nutritionnels et de progresser sur l'évaluation des substances botaniques.

Nos demandes

- L'EFSA doit évaluer d'urgence les allégations relatives aux « substances botaniques » de la même manière que pour toute autre allégation de santé.
- Les profils nutritionnels, aspect vital et nécessaire du Règlement sur les allégations de santé, devraient aider les consommateurs à faire des choix en toute connaissance de cause, car ils devraient garantir que les allégations n'apparaissent que sur les produits les plus sains. Ils auraient dû être élaborés par la Commission européenne avant janvier 2009. Cependant, presque cinq ans plus tard, nous attendons toujours une proposition. C'est pourquoi le BEUC demande à la Commission européenne d'adopter sa proposition de profils nutritionnels le plus rapidement possible. Nous demandons que ces profils soient solides et scientifiques d'une part et adaptés à leur objectif d'autre part, 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 l'application de la liste de l'article 13 et s'assurer que les allégations rejetées ont été retirées du marché.

Documents

- Brochure: No special treatment for Botanical Claims ! (X/2012/038)
- Fiche technique du BEUC sur les allégations nutritionnelles et de santé (X/2011/025)
- Fiche technique du BEUC sur les profils nutritionnels (X/2011/024)



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. Ceci pose des risques évitables pour la santé et la sécurité des consommateurs.

La Commission européenne a publié un paquet relatif à la surveillance du marché et à la sécurité des produits le 13 février 2013. Ce paquet comprend une proposition pour un Règlement sur la surveillance du marché (MSR), une proposition pour un Règlement sur la sécurité des produits de consommation (CPSR) qui révisera la Directive sur la sécurité générale des produits (DSGP) et un plan-cadre de surveillance pluriannuelle du marché.

Nombre de demandes du BEUC ont été abordées dans le rapport de la commission du Parlement européen « Marché intérieur et protection des consommateurs » et durant le vote du 17 octobre 2013. La commission du Parlement a réintroduit le principe de précaution dans la CPSR et la MSR, a appelé à une base de données paneuropéenne sur les blessures, a veillé à la sécurité des produits attrayants pour les enfants, a précisé que tous les canaux de distribution étaient couverts y compris les ventes en ligne et a décidé que les consommateurs devraient être informés immédiatement à propos des produits qui présentent un risque.

Ce paquet figurera dans les priorités à l'agenda du Conseil et du Parlement européen durant la Présidence grecque étant donné la prévision d'un accord en première lecture d'ici le printemps 2014. Nous espérons que la Présidence grecque fera tout son possible pour garantir que la protection des consommateurs soit la priorité absolue pendant les négociations au Conseil.

Nos demandes

- Le BEUC appelle à ce que le principe de précaution soit un élément essentiel tant du cadre réglementaire sur la sécurité des produits de consommation que de la surveillance des marchés. Les décideurs doivent être en mesure d'agir pour prévenir les risques ou en cas d'absence de preuve scientifique absolue. Nous insistons sur le fait qu'en termes de gestion des risques, la décision finale d'un niveau de risque « acceptable » doit demeurer une responsabilité politique. Ce principe devrait être clairement réintroduit dans la législation.
- L'adoption ne devrait pas être retardée en raison de controverses parmi les États membres sur la mention du « pays d'origine » étant donné qu'il sera crucial pour le Conseil de se concentrer sur les instruments de traçabilité les plus efficaces tels que l'indication d'un numéro de lot, de type ou de série, l'indication de l'adresse complète du fabricant et de l'importateur sur le produit ou l'emballage, la mise en place du « principe en aval et en amont » tel qu'il existe pour l'alimentation, et l'habilitation de la Commission à adopter des exigences de traçabilité supplémentaires dans certains cas justifiés.
- L'équipement sur lequel le consommateur roule ou voyage, les manèges par exemple devraient être inclus dans le champ d'application du CPSR.

- La législation spécifique au produit, qui aborde les questions environnementales telles que le Règlement sur le label écologique de l'UE, la Directive européenne sur l'écoconception et la Directive européenne « étiquetage énergétique », devraient être intégrée au champ d'application du Règlement MSR.
- Le secret commercial ne peut prévaloir sur la nécessité d'informer au plus vite les consommateurs des risques graves. Les autorités de surveillance du marché doivent informer adéquatement les consommateurs sans tarder et publier toutes les informations pertinentes nécessaires pour identifier un produit et le risque impliqué.
- Les pénalités doivent être proportionnelles à l'infraction, et non à la taille de l'entreprise.
- 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 produits attirants pour les enfants doivent être sûrs pour les enfants aussi bien en termes d'utilisation que de contact avec l'objet, dans toutes les conditions d'utilisation.

Documents

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

II Les substances chimiques qui perturbent le système endocrinien

Contexte

Tous les jours, nous sommes 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 connus 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 (EDC) 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 constitue une préoccupation majeure, d'autant plus que le cadre réglementaire européen néglige largement les effets de ce « cocktail chimique » et évalue la sécurité des produits chimiques au cas par cas.

Ce problème a été reconnu au niveau européen. Au printemps 2012, le Conseil « Environnement » a demandé que les produits chimiques perturbateurs endocriniens fassent partie des priorités du 7e programme d'actions pour l'environnement, position également adoptée par le Parlement européen.

En mai 2012, la Commission a publié une communication sur les effets de combinaison de produits chimiques. En mars 2013, le Parlement européen a adopté son propre rapport d'initiative qui vise à protéger la santé publique contre les perturbateurs endocriniens. Pourtant, le processus de révision de la Commission sur sa stratégie européenne concernant les perturbateurs endocriniens n'a toujours pas été finalisé.

Nous appelons la Présidence grecque à garantir qu'aura lieu, dès la publication de la Stratégie, une discussion approfondie, qui tienne compte du rapport du Parlement, sur la manière dont les consommateurs peuvent être protégés efficacement contre les perturbateurs endocriniens dangereux.

Nos demandes

- L'exposition aux produits chimiques perturbateurs endocriniens doit être réduite. À cette fin, les produits chimiques ayant des propriétés perturbatrices des systèmes endocriniens 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, 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 des déclarants, les autorités ne doivent 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 européenne a identifié une liste de priorités quant aux substances dont les effets perturbateurs doivent être évalués. 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 les effets de ces perturbateurs endocriniens chimiques utilisés à faible dose 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 » - La position du BEUC (X/2011/038)

Pour en savoir plus : safety@beuc.eu / environnement@beuc.eu



I Marché intérieur de l'énergie

Contexte

La question de l'énergie constitue l'une des préoccupations majeures des consommateurs dans tous les pays d'Europe. La confiance du consommateur dans le secteur de l'énergie est à un niveau historiquement bas. Bien que le développement de la libéralisation parmi les États membres se trouve à des niveaux très hétérogènes, une tendance générale peut être observée à travers l'Europe ; en effet, les marchés sont encore largement inégaux, et ce de manière inacceptable. Dans de nombreux États membres, les consommateurs en énergie n'ont toujours pas la possibilité de choisir entre différents fournisseurs étant donné qu'il n'y a pas de réelle concurrence sur le marché. Dans de nombreux autres pays, même si le choix du fournisseur est possible, il n'y a pas de véritable concurrence qui bénéficie au consommateur.

Dans l'ensemble, les consommateurs européens manquent d'outils adéquats pour analyser le marché et avoir accès à des fournisseurs en énergie fiables et à des tarifs abordables. En outre, nos associations membres nous signalent sans cesse que les consommateurs font souvent face à des difficultés à l'heure de faire valoir correctement leurs droits dans le domaine de l'énergie. Les caractéristiques de base d'un marché de détail qui fonctionne bien – la comparabilité des offres, la facilité à changer de fournisseur ainsi que la gestion des plaintes – font toujours défaut.

Pour obtenir un marché intérieur de l'énergie qui bénéficie également aux consommateurs européens, la transposition intégrale du troisième paquet énergie constitue une étape essentielle. C'est la raison pour laquelle les marchés nationaux de détail de l'énergie doivent faire l'objet d'une étroite surveillance tant de la part de la Commission que du Conseil de l'Union européenne qui doivent être à même d'agir rapidement, s'il y a lieu d'intervenir.

La communication de la Commission « Pour un marché intérieur efficace » adoptée en novembre 2012 a constitué une étape importante vers la création d'un Marché unique de l'énergie d'ici 2014. Néanmoins, elle a malheureusement échoué à analyser de manière approfondie la situation à laquelle font face les consommateurs d'énergie européens.

Par conséquent, nous espérons que la Présidence grecque garantira des discussions approfondies sur les lacunes et défis existants en ce qui concerne les marchés de détail de l'énergie, le développement de tarifs énergétiques pour les foyers ainsi que sur l'état d'avancement de la concurrence dans le secteur de l'énergie. Dans le même temps, nous appelons la Présidence grecque à encourager les décideurs européens à présenter des mesures concrètes afin que les tarifs énergétiques soient abordables pour tous et que les consommateurs puissent profiter d'un marché de l'énergie réellement concurrentiel.

Nos demandes

- Les États membres devraient transposer d'urgence les dispositions pertinentes du Troisième paquet énergie relatives aux consommateurs.
- Les marchés nationaux nécessitent des régulateurs nationaux forts et proactifs disposant de suffisamment de pouvoirs pour surveiller la facturation, les changements de fournisseurs et les plaintes des consommateurs.

- Les entreprises du secteur de l'énergie doivent abandonner leurs mentalités monopolistiques du passé et réaliser que, dans un marché concurrentiel, elles doivent gagner et conserver les clients en leur fournissant des services davantage abordables et fiables au meilleur rapport qualité/prix. À cet égard, les droits des consommateurs doivent être renforcés et garantis.
- Il faut que les consommateurs puissent faire des choix avisés entre les produits et services proposés par différents fournisseurs d'énergie. Il faut assurer un choix suffisant sans surcharger le consommateur d'un large éventail de tarifs impossibles à comparer. Il faut en outre faciliter le changement de fournisseur et permettre aux consommateurs d'accéder à des conseils indépendants afin de choisir l'option qui leur convient le mieux.
- Les consommateurs doivent avoir le choix de participer ou non aux nouveaux programmes et régimes, comme par exemple les compteurs intelligents ou l'ajustement à la demande.

Documents

- « Faire fonctionner le marché européen de l'énergie » - Une évaluation de la réalité du BEUC sur la Communication de la Commission européenne (X/2013/016)
- La vision conjointe du BEUC et du CEER pour les consommateurs européens en énergie (X/2012/106)
- Réponse du BEUC au document de travail du CEER sur la vision 2020 pour les consommateurs européens d'énergie (X/2012/057)
- Energy Retail Markets - A Snapshot From a Consumer Perspective - Présentation du BEUC (X/2012/079)
- Advice on Price Comparison Tools – Réponse du BEUC à la consultation publique du CEER (X/2012/003)
- Prise de position du BEUC à propos de la Directive sur l'efficacité énergétique (X/2011/115)
- Prise de position du BEUC sur les droits des consommateurs dans le secteur de l'énergie (X/2013/083).

II Accessibilité des prix de l'énergie

Contexte

Les factures d'énergie sont élevées et en augmentation, cause de préoccupation majeure pour de nombreux consommateurs européens. Le problème devrait s'accroître à l'avenir avec la hausse continue des prix qui pousse les ménages à faible revenu à moins chauffer leur maison et à supporter des intérieurs froids. Les conséquences de la pauvreté énergétique et des logements froids comprennent de mauvaises santé et qualité de vie, exclusion sociale, dette financière envers les entreprises énergétiques ainsi que la déconnexion de l'approvisionnement en énergie, etc.

L'efficacité énergétique peut être considérée comme l'un des moyens, sinon le plus rentable, de réduire les factures d'énergie. Pour que cela fonctionne, toute mesure favorisant l'efficacité énergétique doit s'attarder sur le bénéfice du consommateur ainsi que le prix correspondant.

Les législateurs européens devraient se concentrer non seulement sur les bénéfices que l'efficacité énergétique peut apporter aux consommateurs, mais également sur une communication claire à propos des coûts. La transparence sur la rentabilité des investissements à l'heure de rendre nos maisons plus efficaces en énergie ainsi que l'impact de la pauvreté énergétique sont des éléments essentiels.

L'UE tient les rênes pour élaborer des politiques énergétiques nationales. Nous croyons qu'il est essentiel que lorsque le Conseil discutera sur le futur Cadre pour les politiques sur le climat et l'énergie de 2030, il se concentre sur les solutions les plus durables et les plus rentables, tout en incluant le principe d'accessibilité et en évitant la discrimination à l'encontre des consommateurs vulnérables.

Nos demandes

- Les services énergétiques doivent être abordables et fiables.
- Les futures politiques doivent inclure le principe d'accessibilité et éviter les discriminations contre les consommateurs vulnérables, en particulier ceux à faible revenus.
- Des évaluations sur l'impact de la répartition des politiques européennes et nationales qui font la distinction entre plusieurs groupes de consommateurs, sont nécessaires afin d'adapter différentes initiatives.
- Les régulateurs doivent contrôler et superviser efficacement les marchés de gros et de détail par le moyen des pouvoirs qui leur sont attribués.
- Les circonstances et les conditions qui conduisent à la vulnérabilité dans le secteur de l'énergie doivent être mieux comprises.
- Les investissements dans les solutions d'efficacité énergétique devraient être réalisés d'une manière rentable et les systèmes devraient être transparents et dûment contrôlés de manière à ce que les consommateurs puissent véritablement réaliser des économies d'énergie.
- Une meilleure transparence et efficacité est nécessaire pour gérer les coûts et les risques des consommateurs que pose l'investissement dans le développement de réseaux et de nouvelles technologies innovantes.

Documents

- La vision conjointe du BEUC et du CEER pour les consommateurs européens en énergie (X/2012/106)
- Réponse du BEUC au document de travail du CEER sur la vision 2020 pour les consommateurs européens d'énergie (X/2012/057)



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 cette large gamme de produits contribue fortement à la santé et au bien-être des consommateurs.

Le 26 septembre 2012, la Commission européenne a présenté ses propositions de révision de la législation européenne sur les dispositifs médicaux dans le but de simplifier et de renforcer les règles existantes au profit des consommateurs et des professionnels de la santé. Le paquet inclut des règlements sur les dispositifs médicaux et les 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 lors de la session plénière du 22 octobre 2013 ont introduit des améliorations significatives aux propositions de la Commission, en particulier en ce qui concerne l'information au consommateur, la surveillance après la mise sur le marché, l'éthique et la transparence.

La proposition est maintenant entre les mains du Conseil et nous espérons que la Présidence grecque fera tout son possible pour contribuer au renforcement des exigences relatives à l'évaluation précédant la mise sur le marché et pour garantir que les améliorations adoptées par le Parlement européen seront acceptées.

Nos demandes

- La proposition initiale de la Commission européenne ne comble pas les exigences en termes d'évaluation avant la mise sur le marché. Nous demandons davantage de contrôle avant la commercialisation des dispositifs à haut risque et plus de clarté sur les produits frontières (par ex. les compléments alimentaires, les médicaments, les préparations à base de plantes).
- Nos autres demandes comprennent :
 - Tous les dispositifs médicaux sur le marché doivent présenter un rapport risque/avantage positif et apporter des bienfaits thérapeutiques aux patients;
 - La définition des performances devrait être adaptée afin d'inclure l'évaluation de l'efficacité clinique ;
 - Les fabricants devraient être contraints de présenter une plus grande quantité de données cliniques et de meilleure qualité et de mener, dans la mesure du possible, des essais cliniques aléatoires qui attestent de la sécurité et de l'efficacité d'un dispositif médical avant sa commercialisation ;

- Une évaluation de pré-commercialisation centralisée pour un nombre limité de dispositifs à haut risque devrait être réalisée par un comité pour les nouveaux dispositifs médicaux au sein de l'Agence européenne des médicaments (EMA) ;
- L'amélioration du fonctionnement des organismes notifiés, favorisant leur spécialisation et l'excellence ;
- L'application d'une approche cohérente fondée sur l'analyse du risque pour la classification de l'ensemble des dispositifs ;
- La constitution d'un groupe d'experts interdisciplinaire doté de pouvoirs exécutoires afin d'élaborer une classification cohérente des produits dits « frontières » dans toute l'UE ;
- La fourniture aux consommateurs d'informations de qualité supérieure, complètes, compréhensibles et testées par les utilisateurs pour l'ensemble des dispositifs ;
- La garantie de la participation significative des consommateurs à la surveillance du marché ;
- La fourniture de ressources adéquates aux autorités compétentes afin de garantir une application correcte.

Documents

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

II Essais cliniques

Contexte

Suite à une réduction de 25 % du nombre d'essais cliniques conduits en Europe, la Commission européenne a adopté en juillet 2012 une proposition de Règlement sur les essais cliniques qui vise à simplifier les procédures administratives et à promouvoir la recherche clinique.

En juin 2013, le Parlement européen a adopté une série d'amendements qui améliore la proposition de la Commission – en particulier en ce qui concerne la transparence, le consentement éclairé et les comités d'éthique.

La publication des données sur les essais cliniques demeure l'une des questions les plus controversées, également en raison du débat en cours sur la politique de l'Agence européenne des médicaments (EMA) relative à l'accès aux documents ainsi que les affaires en cours de la Cour de justice de l'Union européenne intentées à l'encontre de l'EMA par des compagnies pharmaceutiques.

Conformément à la Déclaration d'Helsinki de l'Association médicale mondiale, tous les auteurs ont l'obligation de rendre publics les résultats de leurs recherches sur des sujets humains et sont responsables de l'exhaustivité et de la précision de leurs rapports. Néanmoins, seule la moitié des résultats sur les essais cliniques sont actuellement publiés et certains essais ne sont même pas enregistrés. Les informations sur ce qui a été fait et trouvé lors de ces essais pourraient être perdues à tout jamais pour les médecins et les chercheurs, conduisant à de mauvaises décisions de traitement, des occasions manquées pour une médecine scientifiquement fondée ainsi qu'à la redondance des essais.

La proposition fait maintenant l'objet de discussions tripartites. Nous espérons que la Présidence grecque guidera le Conseil pour se positionner en faveur de la transparence et qu'elle garantira l'enregistrement de tous les essais cliniques et la publication de l'ensemble des résultats.

Nos demandes

- Les volontaires qui participent aux essais cliniques mettent leur vie en danger à cause des effets secondaires non désirés des médicaments. Ils agissent dans un esprit d'altruisme afin de contribuer au progrès scientifique pour le bien de la société. Par conséquent, les résultats des essais leur appartiennent ainsi qu'à la société dans son ensemble.
- Tous les essais cliniques devraient être enregistrés et tous les résultats (positifs et négatifs) devraient être publiés.
- Les données incluses dans les rapports d'étude sur les essais cliniques ne devraient pas être considérées comme commercialement confidentielles une fois qu'une autorisation commerciale a été accordée.

Documents

- Essais cliniques : ouvrir la base de données (X/2013/086)
- Essais cliniques : restaurer la confiance du public (X/2013/087)

- 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 - 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 - Ghaqda 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 Futures



BEUC activities are partly funded from the EU budget



The Consumer Voice in Europe