



COMMISSION EUROPÉENNE
DIRECTION GÉNÉRALE DE LA SANTÉ & DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS
Direction B - Consommateurs; unité B1

GCEC2008 003

Compte rendu de la réunion du Groupe consultatif européen des consommateurs (GCEC) du 12 décembre 2007

BRUXELLES, BÂTIMENT BORSCHETTE, SALLE 3A

PRÉSIDENTE: COMMISSION EUROPÉENNE

1. Ouverture et adoption de l'ordre du jour (GCEC2007 080)

La présidence souhaite la bienvenue à Mme Monique Goyens, nouvelle directrice du BEUC et membre du GCEC. Le BEUC demande des informations récentes concernant la proposition de directive sur le crédit à la consommation. L'ordre du jour de la réunion est adopté.

2. Résultats du Livre vert sur la révision de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs (GCEC 2007 071)

La Commission (M. Gösta Petri, DG Santé et protection des consommateurs) présente les résultats de la consultation¹. Sur la base des réponses, la Commission prévoit d'adopter, fin 2008, une proposition de nouvelle directive-cadre sur les droits contractuels des consommateurs. Un instrument législatif horizontal et intersectoriel reposera sur une harmonisation totale ciblée, associée à un niveau élevé de protection. Il devra viser les problèmes qui entravent de manière substantielle l'activité des entreprises et/ou dissuadent les consommateurs d'acheter à l'étranger. Une analyse d'impact est en cours. Ses résultats seront disponibles d'ici fin avril. Une garantie légale applicable aux services numériques pourra être envisagée ultérieurement dans le cadre d'un processus distinct.

Au cours de la discussion, plusieurs associations de consommateurs demandent à participer au processus de l'analyse d'impact. Certaines d'entre elles appellent aussi à la prudence concernant l'harmonisation totale et soulignent la nécessité de garantir un haut niveau de protection des consommateurs dans les Etats membres. Elles demandent également si l'usage de l'expression «la majorité des personnes interrogées lors de la consultation» repose sur des critères quantitatifs et s'il est, par conséquent, représentatif. Un membre du GCEC souligne l'importance des services numériques et souhaite connaître les prochaines échéances.

Le représentant de la Commission répond que les membres du GCEC sont invités à fournir des données / informations pour l'analyse d'impact de la révision de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs (personne de contact: Gosta Petri, courrier

¹ http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/acquis/acquis_working_doc.pdf (en anglais)

électronique: gosta.petri@ec.europa.eu, tél.: 00 32 2 2962248). Un instrument horizontal aurait pour objectif un niveau élevé de protection des consommateurs mais les réglementations nationales les plus restrictives ne sont pas nécessairement celles qui conviennent le mieux dans tous les cas. L'usage de l'expression «majorité» dans les résultats de la consultation repose sur des critères quantitatifs et qualitatifs (arguments solides). La question des services numériques sera examinée l'année prochaine.

Prochaines étapes: nouvel examen de la révision de l'acquis communautaire lors de la réunion de juin du GCEC.

3. Santé:

-Consultation sur la sécurité des patients (GCEC2007 084):

La Commission (M. Lee McGill, DG Santé et protection des consommateurs) présente un exposé sur la sécurité des patients et indique qu'il s'agit d'une priorité de haut niveau de la Commission pour 2008. La responsabilité de ce domaine incombe en premier lieu aux Etats membres, le rôle de l'UE étant de soutenir et d'aider leurs actions. Un Groupe de travail sur la sécurité des patients (GTSP), composé des principaux acteurs concernés, a formulé des recommandations sur cette question. Parmi celles-ci figure la mise en place d'un réseau européen pour la sécurité des patients, qui associerait tous les Etats Membres afin de mettre en commun l'expertise et les meilleures pratiques. Sur la base de ces recommandations, la Commission lancera une consultation en janvier et devrait adopter fin 2008 un ensemble de mesures pour la sécurité des patients. Celui-ci comprendra une proposition portant globalement sur les questions de sécurité des patients et une autre, liée à la première mais plus spécifique, sur ce problème important que sont les infections liées aux soins de santé. Les représentants du GCEC sont majoritairement d'avis que les associations de consommateurs devraient être associées à ces discussions, eu égard à leurs activités dans le domaine de la santé au niveau national.

Prochaines étapes:

- L'envoi, par la Commission, du document de consultation sur la sécurité des patients, lorsqu'il sera publié.
- Les membres du GCEC sont invités à communiquer à la Commission les activités et les contacts des associations nationales de consommateurs œuvrant dans le domaine de la sécurité des patients (contact: Lee McGill, adresse électronique: lee.mcgill@ec.europa.eu, tél.: 00 32 2 2956352). La Commission enverra également au GCEC les contacts nationaux du groupe de travail sur la sécurité des patients.

-Information des patients sur les produits pharmaceutiques: état des lieux

La Commission (Mme Marianne Takki, DG Santé et protection des consommateurs) présente au groupe le plan de travail 2007-2008 du Forum pharmaceutique et en particulier son groupe de travail sur l'information des patients. Ce groupe de travail poursuit les objectifs suivants:

- l'accès aux informations sur la santé et leur diffusion au sein des structures de soins;
- la qualité de l'information: une méthodologie pour l'utilisation des principes de qualité fondamentaux;
- la mise en œuvre pratique du Partenariat pour le dossier d'information au niveau national.

La Commission opère une distinction entre le travail du Forum pharmaceutique, qui est un processus de réflexion de fond, et le rapport à venir concernant les pratiques actuelles en

matière de communication d'informations aux patients sur les médicaments, qui devrait déboucher en 2008 sur une proposition législative de la Commission. Toutefois, les travaux du Forum pharmaceutique seront pris en compte dans le processus législatif.

Plusieurs membres du GCEC contestent le fait qu'ils ne sont pas membres du Forum pharmaceutique. Concernant la future proposition de la Commission sur l'information des patients, plusieurs membres affirment que les informations devraient être données par des médecins ou des pharmaciens, mais pas par l'industrie. Certains d'entre eux mentionnent la campagne et les études menées par Consumers International sur la commercialisation des médicaments². S'exprimant au nom du membre britannique, qui n'a pas pu être présent à la réunion, le membre du GCEC pour le BEUC souligne que l'accessibilité, pour les aveugles, des brochures destinées aux patients devrait être une priorité.

La Commission répond qu'elle est disposée à associer les associations de consommateurs, notamment le GCEC. En ce qui concerne la législation relative à l'information des patients, la Commission rappelle aux membres que le rapport fait l'objet d'une consultation ouverte et que, sur la base des contributions apportées dans ce cadre, la Commission publiera dans les semaines à venir un document sur la révision de la législation dans le domaine de l'information des patients. Concernant l'interdiction actuelle de la publicité pour les médicaments délivrés uniquement sur ordonnance, la Commission informe le groupe qu'elle n'entend pas proposer de changement sur cet aspect. Pour ce qui concerne, enfin, les brochures destinées aux patients, un groupe de travail de l'EMEA s'emploie actuellement à améliorer la lisibilité et l'utilité sur la base du cadre juridique en vigueur.

Prochaines étapes: L'envoi, par la Commission, d'une Communication concernant le Rapport sur les pratiques en vigueur en matière d'information des patients sur les médicaments, lorsqu'il sera publié (effectué – GCEC 2007 094).

4. Proposition de charte européenne des consommateurs d'énergie (GCEC2007 049 et 064)

La Commission (Mme Anne-Cécile Swinnen, DG Santé et protection des consommateurs, et Mme Michaela Strohshneider, DG Energie et transports) informe le groupe des suites données à la consultation sur le projet de charte sur l'énergie. Un travail plus approfondi doit être entrepris début 2008 sur ces questions avec les organisations de consommateurs. L'idée est d'organiser une conférence en mai ou juin 2008 et de créer un Forum de l'énergie des particuliers. Globalement, l'objectif sera de mieux informer les consommateurs de leurs droits et d'évaluer la possibilité d'engagements volontaires de la part des parties intéressées.

Lors du débat, la nécessité d'une charte du consommateur fait l'unanimité, bien que certains membres rappellent qu'ils considèrent qu'un instrument juridiquement contraignant est nécessaire. Certains mentionnent aussi qu'il est important d'articuler la charte avec le troisième paquet législatif sur l'énergie. Le membre slovène souligne l'absence de concurrence sur le marché slovène de la distribution aux particuliers. Le membre français mentionne les risques des oligopoles. Le membre letton mentionne l'augmentation considérable des prix dans les pays baltes et leur dépendance vis-à-vis de la Russie. Concernant les questions que devra couvrir la charte, les membres du GCEC mentionnent la facturation, les pratiques commerciales, le changement de fournisseur et les consommateurs

²<http://consint.live.poptech.coop/Templates/Internal.asp?NodeID=95357&int1stParentNodeID=89650&int2ndParentNodeID=96076&int3rdParentNodeID=96102>

vulnérables. Au nom du membre du Royaume-Uni, le BEUC insiste sur la nécessité de mettre en place des procédures empêchant la déconnexion, notamment, des personnes malades, invalides et aveugles. Le membre de la Lituanie insiste sur la nécessité de protéger les consommateurs vulnérables, en particulier ceux qui se chauffent au moyen des systèmes de chauffage urbain. Sur l'idée de créer un Forum de l'énergie des particuliers: le GCEC souligne la nécessité de garantir une représentation équilibrée entre les ONG de consommateurs et le secteur commercial, ainsi que d'associer les acteurs au niveau national.

Prochaines étapes:

- L'envoi, par la Commission, d'une courte liste de dispositions relatives aux consommateurs contenues dans le troisième paquet législatif sur l'énergie (effectué – GCEC2007 093);
- L'organisation par la Commission, début 2008, d'une réunion ad hoc du GCEC sur l'énergie, avec la participation d'experts;
- La nomination par le GCEC de personnes de contact pour un travail approfondi d'ici le 15 janvier.

5. Projet de proposition pour un règlement relatif à l'information des consommateurs sur les aliments

La Commission (Mme Alexandra Nikolakopoulou, DG Santé et protection des consommateurs) informe le groupe que le projet fait l'objet d'une consultation interservices et devrait être adopté en janvier. Il s'agit d'une initiative de simplification/refonte destinée à améliorer l'information des consommateurs sur les produits alimentaires. Les principaux changements sont l'obligation de l'étiquetage nutritionnel pour cinq éléments clés et l'apport d'améliorations à la lisibilité des étiquettes et aux règles relatives aux indications sur l'origine ou la provenance des ingrédients alimentaires.

Plusieurs membres du GCEC soutiennent cette proposition, en particulier l'obligation de l'étiquetage nutritionnel. Ils demandent un complément d'information sur son champ d'application, son contenu et ses échéances et soulignent qu'ils préfèrent un code de couleurs pour l'étiquetage nutritionnel plutôt que l'AJC (apport journalier conseillé). La Commission répond que la proposition entraînera une refonte des directives horizontales / semi-horizontales mais pas des directives verticales. La Commission ajoute que la présentation d'informations nutritionnelles autres que celles qui sont associées dans la proposition peut être développée au moyen de dispositifs nationaux non contraignants.

6. Nanotechnologies (GCEC2007 085)

La Commission (M. Philippe Martin, DG Santé et protection des consommateurs) présente les nanotechnologies³. La Commission est favorable, en la matière, à un développement sûr, intégré et responsable. Elle finance la recherche dans ce domaine. Les comités scientifiques européens ont déjà présenté plusieurs avis sur les nanotechnologies. La Commission a mis en place un examen de la législation en vigueur afin d'étudier les réponses qu'elle apporte déjà aux questions soulevées par les nanotechnologies. Au sein de la Commission [COM(2005)243], la DG SANCO mène des actions spécifiques: science et évaluation des risques, dialogue et collaboration entre les acteurs, suivi du fonctionnement de la législation

³Voir aussi à ce sujet:

http://ec.europa.eu/health/ph_risk/nanotechnology/nanotechnology_en.htm (en anglais)

de SANCO en relation avec les risques des nanotechnologies, contribution au dialogue et à la collaboration au niveau international, contribution aux domaines de recherche prioritaires. La DG SANCO a aussi chargé l'Agence européenne de sécurité des aliments d'évaluer les risques présentés par les nanotechnologies dans le secteur de l'alimentation humaine et animale. La DG SANCO a organisé récemment (26-27 octobre 2007) une conférence intitulée «Nanotechnologies: dialogue sur la sécurité pour le succès». Une des conclusions de l'atelier est que la confiance du public est cruciale pour l'innovation et qu'un forum des acteurs concernés est nécessaire pour l'instauration d'un dialogue régulier, transparent et continu. La DG SANCO met aussi en place un groupe de travail spécifique sur les nanotechnologies, sous l'égide du Groupe consultatif sur la chaîne alimentaire et la santé animale et végétale.

Plusieurs membres expriment leur préoccupation concernant les risques liés à la commercialisation de produits des nanotechnologies et demandent l'application du principe de précaution. Répondant aux membres du GCEC, la Commission indique qu'elle n'exclut pas d'apporter des changements à la réglementation si des preuves et des données scientifiques montrent qu'ils sont nécessaires.

Prochaines étapes:

- Le suivi de cette question par le GCEC;
- L'examen par la Commission de la possibilité de soutenir le développement de l'expertise des organisations de consommateurs dans ce domaine;
- L'importance des travaux du TACD dans ce domaine ainsi que du dialogue TACD/TABD.

7. Les défis à venir de SANCO (GCEC2007 070)

La Commission (Mme Cécile Billaux, DG Santé et protection des consommateurs) présente le document de la DG SANCO sur les Défis à venir 2009-2014 et indique que cet exercice est important car il est lié au budget futur de l'UE. La consultation sur l'examen du budget est en cours et les organisations de consommateurs sont invitées à y participer. Les membres du GCEC saluent cette initiative et demandent de renforcer certains aspects, tels que le changement climatique et le développement durable, le commerce éthique et les services numériques.

Prochaines étapes:

- L'appel aux commentaires sur le document de consultation jusque fin décembre 2007;
- Consultation sur l'examen du budget de l'UE jusque mi-avril 2008: voir: http://ec.europa.eu/budget/reform/index_fr.htm

8. Informations de la Commission sur les initiatives en cours et à venir présentant un intérêt pour les consommateurs, telles que:

- **Rapport sur la révision du Marché unique (GCEC2007 079)**

La Commission (Mme Anne-Cécile Swinnen, DG Santé et protection des consommateurs) présente le rapport au groupe. La révision a notamment pour objectif «une conception plus inclusive des politiques», «élargissant la participation des différents acteurs». Le document sur les instruments prévoit notamment une consultation plus régulière du GCEC, à un stade précoce des initiatives, dans certains secteurs sensibles de la consommation afin d'aider la

Commission à élaborer des initiatives pour ces secteurs. La Commission présente aussi la communication sur les services d'intérêt général. Les membres du GCEC expriment le souhait de revenir sur cette question ultérieurement.

- **Proposition sur le crédit à la consommation**

La Commission (Mme Gudrun Kirschner, DG Santé et protection des consommateurs) informe le groupe de l'état d'avancement de cette proposition. Le 10 décembre, la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs du Parlement européen (IMCO) a adopté 236 amendements à la proposition de directive, portant notamment sur son champ d'application, les informations précontractuelles et contractuelles et le remboursement anticipé. Le Parlement européen devrait l'adopter en seconde lecture en janvier. Des réunions de «trilogue» sont organisées jusque début janvier. Plusieurs membres du GCEC expriment leur préoccupation concernant les amendements, qui affaibliraient la Position commune du Conseil.

Prochaines étapes: L'examen attentif par le GCEC des questions soulevées.

- **Sécurité des produits (GCEC2007 085)**

La Commission (Mme Maija Laurila, DG Santé et protection des consommateurs) informe le groupe des derniers développements concernant la sécurité des produits⁴, notamment les conclusions de l'état des lieux dressé par la Commission sur la sécurité des produits et des jouets. La Commission mentionne la révision prochaine de la directive sur les jouets, l'adoption future de la «Nouvelle Approche» ainsi que les dispositions envisagées concernant les avertissements sur les dangers liés à la présence d'aimants dans les jouets. La Commission présente les activités de coopération menées avec la Chine et les Etats-Unis dans le domaine de la sécurité des produits.

Lors du débat, un membre du GCEC déclare que dans certains cas, les informations sur les produits ne sont pas assez rapidement intégrées dans le système RAPEX. La Commission répond que la vitesse du système RAPEX dépend des actions des autorités nationales et que, si certains risques peuvent être établis aisément, d'autres requièrent des tests en laboratoire ou d'autres éléments pour justifier la restriction de la commercialisation. Le membre français du GCEC indique qu'une conférence sur la sécurité des produits sera organisée pendant la Présidence française. La responsabilité des fabricants et des commerçants fait également l'objet d'un débat.

- **Révision du Service universel dans le secteur des communications électroniques**

La Commission (M. Ivo Locatelli, DG Société de l'information) informe le GCEC qu'une communication sur la révision du Service universel dans les communications électroniques est prévue pour 2008. Des statistiques sur le marché de la téléphonie mobile et du haut débit sont présentées. La proposition de révision adoptée par la Commission le 13 novembre 2007 ne comprend que quelques modifications techniques des dispositions relatives au service universel, et n'aborde pas les questions de son champ d'application, de son concept et de son financement, puisqu'elles seront traitées lors de la révision prochaine du service universel, en 2008. Les modifications techniques de la directive «service universel» seront la séparation de la connexion et des services, les mesures pour les personnes handicapées, le contrôle des tarifs

⁴ Voir aussi à ce sujet: http://ec.europa.eu/consumers/safety/news/index_en.htm (en anglais)

en l'absence de fournisseur de service universel et la modernisation générale. Les problèmes rencontrés par le modèle actuel de services universels sont aussi évoqués, par exemple la question de la compatibilité d'une approche uniforme avec l'hétérogénéité de l'UE suite à l'élargissement à 12 nouveaux Etats membres, ou la manière de concilier l'évolution du marché avec la nécessité de développer la société de l'information.

Prochaines étapes: La poursuite de l'examen de cette question par le GCEC.

9. Informations de la part des associations de consommateurs sur les initiatives en cours et à venir

- **Participation du TACD à la réunion du Conseil économique transatlantique (CET) – 8-9 novembre** (GCEC2007 088): M. Jim Murray, président du Dialogue transatlantique des consommateurs (TACD), présente la réunion du Conseil économique transatlantique (CET) organisée à Washington le 9 novembre. La prochaine réunion annuelle du TACD aura lieu les 7-8 avril 2008 à Washington.

9. Divers

- **Prochaine réunion**: 19-20 février 2008 (1 jour et demi), participation de M. Robert Madelin. Projet d'ordre du jour: les recours collectifs, la proposition de règlement relatif à l'information des consommateurs sur les aliments, la sécurité des produits, la révision du Service universel dans le secteur des communications électroniques. Les dates des autres réunions du GCEC pour 2008 seront communiquées début 2008.
- La Commission donnera suite à la demande d'informations du membre néerlandais du GCEC sur les changements et la transférabilité en matière de comptes bancaires.

ANNEXE: LISTE DES PARTICIPANTS

MEMBRES

| | |
|--------------------|--------------------------------|
| Allemagne | M. Carl-Heinz MORITZ |
| Autriche | M. Max REUTER |
| Belgique | Mme Ingrid VANHAEVRE |
| Bulgarie | M. Bogomil NIKOLOV |
| Chypre | M. Petros MARKOU |
| Danemark | - |
| Espagne | Mme Conchy MARTIN REY |
| Estonie | Mme Enn-Toivo ANNUK |
| Finlande | - |
| France | M. Daniel FOUNDOULIS |
| Grèce | - |
| Hongrie | M. Gyorgy BARANOVSKY |
| Irlande | M. Dermott JEWELL |
| Italie | Mme Anna BARTOLINI |
| Lettonie | Mme Silvija VIKSNINA |
| Lituanie | M. Rimantas ZABARAUSKAS |
| Luxembourg | M. Bob SCHMITZ |
| Malte | - |
| Pays-Bas | M. Rogier KLIMBIE |
| Pologne | Mme Malgorzata NIEPKULCZYCKA |
| Portugal | Mme Patricia CRUZ GOMES GAMITO |
| République tchèque | M. Karel PAVLÍK |
| Roumanie | M. Razvan RESMERITA |
| Royaume-Uni | - |
| Slovaquie | Mme Božena STAŠENKOVÁ |
| Slovénie | Mme Ziva DROL NOVAK |
| Suède | M. Jens HENRIKSSON |
| ANEC | Mme Nina KLEMOLA |
| BEUC | Mme Monique GOYENS |

OBSERVATEURS

| | |
|---------|-------------------------------|
| Norvège | |
| Islande | M. GUDMUNDSSON M. AXELSSON |

ASSOCIES

| | |
|----------|--------------------|
| COFACE | M. Nicolas REVENU |
| EUROCOOP | M. Rodrigo GOUVEIA |

COMMISSION EUROPEENNE

| | |
|--|---|
| DG Santé et protection des consommateurs | Mme Agne PANTELOURI Mme Véronique ARNAULT Mme Anne-Cécile SWINNEN M. Gösta PETRI Mme Maija LAURILA Mme Gudrun KIRSCHNER M. Lee MCGILL Mme Marianne TAKKI Mme Antonie EGELAND M. Kyriakos GIALOGLOU Mme Alexandra NIKOLAKOPOULOU M. Philippe MARTIN Mme Cécile BILLAUX Mme Marie-Charlotte van LAMSWEERDE M. Alain JANVIER |
|--|---|

DG Énergie et transports

Mme Michaela STROHSCHNEIDER

DG Entreprises

Mme Aurélie VANDEPUTTE

DG Société de l'information et médias

M. Ivo LOCATELLI

INTERVENANT EXTERIEUR

M. Jim MURRAY
(Conseiller du BEUC et président du TACD)