



Compte rendu de la réunion du Groupe consultatif européen des consommateurs (GCEC) des 19 et 20 février 2008

**BRUXELLES, BÂTIMENT BORSCHETTE, SALLE 3A
PRÉSIDENTE: COMMISSION EUROPÉENNE**

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

L'ordre du jour de la réunion est adopté.

2. Priorités du GCEC pour 2008

La Commission (M. Robert Madelin, directeur général de la DG Santé et protection des consommateurs) présente, sur la base du plan de gestion annuel (PGA), les priorités de la DG SANCO pour 2008 en ce qui concerne la protection des consommateurs, ainsi que les possibilités de renforcer le rôle du GCEC.

Durant la discussion, les membres du GCEC soulèvent les questions suivantes:

- Plusieurs membres expliquent comment ils informent les autres organisations de consommateurs de leur pays à propos des discussions menées au sein du GCEC. Un membre indique que les travaux du GCEC gagneraient à être plus visibles au niveau national.
- Un autre membre signale qu'une approche statistique, telle que celle développée dans le cadre du tableau d'affichage, ne devrait pas empêcher la Commission de réaliser des progrès concrets dans l'élaboration de règles plus pragmatiques en matière de protection des consommateurs. Il pense que les sous-groupes du GCEC devraient se concentrer davantage sur l'obtention de résultats concrets et il plaide en faveur d'un échange d'idées entre les membres du GCEC en dehors des réunions. La Commission répond qu'il convient de développer des données quantitatives et qualitatives. Par exemple, les travaux devraient porter non seulement sur le nombre de plaintes, mais également sur leur nature. Elle reconnaît qu'il serait utile d'examiner plus attentivement le travail des sous-groupes du GCEC.
- Un autre membre souligne la nécessité (et parfois la difficulté) d'identifier les experts de la DG SANCO et d'obtenir un retour d'information. La Commission répond que les services de la Commission devraient répondre à toutes les requêtes. Si ce n'est pas le cas, les requêtes devraient être transmises à la hiérarchie de la DG SANCO.
- Un membre du GCEC souligne l'importance de permettre aux consommateurs de suivre les derniers développements de l'UE en matière de santé et de bien-être des animaux. La Commission répond que le BEUC dispose de trois sièges au sein du Groupe consultatif de la chaîne alimentaire et de la santé animale et végétale, où l'opinion des consommateurs peut être entendue.

- Certains membres du GCEC évoquent les difficultés de certaines associations de consommateurs à trouver les ressources et à développer les capacités et l'expertise nécessaires afin d'apporter une contribution utile aux politiques de l'UE. La Commission convient qu'il s'agit d'un problème récurrent. La Commissaire Kuneva fait remarquer l'importance des associations de consommateurs au cours de ses visites dans les États membres. La situation des ONG de consommateurs fera également l'objet d'un débat avec les États membres lors de la prochaine réunion du réseau de hauts fonctionnaires pour la politique des consommateurs, qui se tiendra le 6 mars prochain.

Suivi:

- La Commission doit envoyer les documents suivants: un résumé du discours (fait), les plans de gestion des unités (PGU) pour 2008 (fait), la stratégie politique annuelle (SPA) pour 2009
- Les membres du GCEC doivent envoyer leurs réactions avant le 19 mars (à Marie-Charlotte.van-Lamsweerde@ec.europa.eu) concernant:
 - les priorités futures du GCEC (sur la base du PGA 2008, des PGU 2008 et de la SPA 2009)
 - les questions suivantes:
 - Comment jugez-vous la coopération/le dialogue entre les associations de consommateurs et les autorités nationales de votre pays?
 - Comment renforcer la communication/l'échange d'informations entre les membres du GCEC en dehors des réunions?
 - Comment organiser la transmission en temps réel d'informations sur les principaux développements nationaux?
 - Comment mieux informer les autres associations nationales de consommateurs à propos des discussions menées au sein du GCEC et obtenir un retour d'information en temps réel?
 - Comment accroître la visibilité du GCEC dans votre pays?

3. Tableau d'affichage des marchés de consommation (GCEC2008 008)

La Commission (M. David Mair et Mme Margareta Theelen, DG Santé et protection des consommateurs, Task force sur les marchés des consommateurs) présentent le premier tableau d'affichage des marchés de consommation, qui a été adopté par la Commission en janvier dernier, ainsi que les activités de suivi qui l'accompagnent.

Pendant la discussion:

- La majorité des membres saluent l'initiative. Ils s'interrogent sur la possibilité d'impliquer les associations de consommateurs dans les activités de collecte des données et sur les chevauchements qui pourraient résulter de l'utilisation de différentes sources. La Commission répond que les associations de consommateurs peuvent utiliser les données disponibles dans le tableau d'affichage. La Commission souligne le rôle essentiel que jouent les associations de consommateurs dans la collecte des données et signale que leur contribution serait extrêmement appréciée, par exemple concernant les plaintes des consommateurs. Les chevauchements entre les différentes sources n'ont pas véritablement posé de problèmes jusqu'à présent et pourraient en fait se révéler constructifs.
- Certains membres insistent sur l'importance des plaintes des consommateurs, leur expérience nationale et la nécessité de faire preuve de prudence dans l'interprétation des données. La Commission partage cet avis et souligne les différences entre les États

membres. Il semble exister un lien entre le niveau de confiance au niveau national et le nombre de plaintes.

- Plusieurs membres mentionnent les divers facteurs qui conduisent à des différences de prix dans certains secteurs (par exemple, l'énergie) et la difficulté de comparer les prix. La Commission répond que d'autres facteurs, tels que les salaires, sont également pris en considération et reconnaît la difficulté de comparer les prix, bien qu'il existe certaines méthodes pour cela.
- Un membre demande si la Commission envisage de prendre des mesures dans le cas où des problèmes seraient constatés au niveau national. La Commission répond qu'elle dispose de divers outils selon les problèmes décelés et les résultats obtenus.
- Un membre évoque le rôle des associations de consommateurs dans les tests des produits et demande pourquoi ce travail n'a pas été mentionné dans le tableau d'affichage. La Commission répond qu'il convient de distinguer son rôle dans le domaine de la surveillance du marché de celui des ONG de consommateurs dans le domaine des essais de produits. Cependant, la Commission serait intéressée à ce que les associations qui organisent les essais des produits lui expliquent comment surveiller la qualité au fil du temps.

4. Proposition de la Commission pour une directive sur la sécurité des jouets (GCEC2008 006)

La Commission (Mme Elina Pietilainen, de la DG Entreprises et industrie) présente la proposition de la Commission pour une directive révisée sur la sécurité des jouets, qui a été adoptée le 25 janvier. Cette révision poursuit trois objectifs: avant tout, elle introduira de nouvelles exigences, plus strictes, en matière de sécurité, qui permettront de faire face aux risques récemment identifiés; ensuite, elle renforcera la responsabilité des fabricants et des importateurs en ce qui concerne la commercialisation des jouets et, enfin, elle accentuera les obligations des États membres en matière de surveillance du marché. La révision de la directive a fait l'objet d'une vaste consultation publique à laquelle ont participé toutes les parties intéressées.

Pendant la discussion:

- Certains membres affirment que la proposition constitue un pas dans la bonne direction, même s'ils auraient souhaité qu'elle aille plus loin. Ils soulignent la nécessité d'assurer une application adéquate de la directive. La Commission répond que la proposition impose aux États membres de renforcer la surveillance et le contrôle du marché et que la Commission offre des possibilités de financement dans ce but.
- La majorité des membres pensent que le marquage CE est trompeur et induit le consommateur en erreur. Ils s'interrogent quant à la manière dont la Commission compte en accroître la visibilité. Ils se prononcent en faveur de la suppression du marquage CE. La Commission répond que le marquage CE sur les jouets s'aligne sur la proposition horizontale concernant la nouvelle approche qui fait actuellement l'objet de discussions. L'objectif est de clarifier la signification du marquage CE. Ce dernier est également utile aux autorités de surveillance des États membres lorsqu'elles procèdent à des vérifications sur place. La Commission prévoit d'entreprendre une étude ainsi qu'une campagne d'information sur le marquage CE.

- Certains membres déplorent que l'interdiction d'utiliser des substances CMR (cancérogènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction) soit assortie d'exceptions. La Commission répond que ces exceptions seront soumises à des conditions très strictes.
- Un membre soulève le problème des jouets importés de pays tiers. La Commission répond que les obligations s'appliquent également aux importateurs et qu'une coopération est établie avec les autorités de surveillance du marché et les autorités douanières. La Commission coopère également avec certains pays tiers tels que la Chine afin d'améliorer la sécurité des jouets.
- Un membre affirme qu'au vu du nombre d'accidents survenus, la Commission aurait dû se montrer plus stricte concernant les jouets accompagnant des produits alimentaires. La Commission répond que l'interdiction s'appliquera lorsqu'un jouet est attaché à un produit alimentaire, mais qu'une interdiction totale serait démesurée.
- Un membre suggère que les jouets destinés aux enfants de moins de 18 mois et les véhicules motorisés soient soumis à une certification par une tierce partie. La Commission répond que, dans la mesure où c'est le prototype qui serait testé et non le produit, l'effet d'une telle certification serait disproportionnée par rapport aux coûts qu'elle engendrerait.

Le 20 février, le GCEC a adopté un avis sur le marquage CE¹.

5. Guide des droits numériques (GCEC2008 006)

La Commission présente les principaux aspects du projet qui doit répondre à la requête du Parlement européen. Il s'agit d'un outil qui informera les consommateurs et les intermédiaires à propos des droits et obligations découlant de la législation communautaire relative aux services de la société d'information.

- Plusieurs membres estiment que ce domaine gagnerait à être légiféré.
- Certains membres indiquent que les initiatives d'information sont plus efficaces au niveau national et qu'un lien étroit devrait être établi entre les initiatives nationales et européennes. Ils affirment que la difficulté réside notamment dans le fait que les effets juridiques et les sanctions sont du ressort des autorités nationales. Le guide devrait aider les consommateurs à demander réparation. Ils soulignent que le commerce électronique génère un nombre croissant de plaintes, la livraison en étant le point le plus problématique.
- Un membre suggère que la Commission distribue aux membres du GCEC une liste de la législation communautaire qu'elle entend aborder dans ce guide.
- Un autre membre critique la tendance générale à déplacer la responsabilité sur les consommateurs et à les informer de leurs droits au lieu de leur fournir des moyens appropriés de recours. A propos du guide, ce membre insiste sur le fait que l'initiative doit aborder les problèmes spécifiques que rencontrent les consommateurs handicapés et se propose de relayer les problèmes le plus fréquemment rencontrés par ces consommateurs.

Suivi: Les contributions du GCEC sur certaines questions et sur les initiatives lancées au niveau national doivent être envoyées à anne.troye@ec.europa.eu et à sven.roehr@ec.europa.eu.

¹ Voir: http://ec.europa.eu/consumers/cons_org/associations/committ/opinions/eccg_op_02022008_en.pdf

6. Révision du service universel dans le secteur des communications électroniques (GCEC2008 017)

La Commission présente les principaux aspects du service universel (définition, champ d'application, financement) dans le secteur des télécommunications dans le contexte du cadre réglementaire général, la réforme des télécommunications de 2007, les statistiques de marché sur la pénétration des communications mobiles et de l'accès à large bande, ainsi que les critères et des réflexions utiles à la révision du service universel.

Un membre salue la proposition de renforcer les dispositions relatives aux personnes handicapées, mais il souhaiterait également que ces dispositions couvrent la question de l'accessibilité et du prix abordable de l'équipement terminal. Un membre indique que, dans son pays, l'accès est plus problématique que le prix. Un autre souligne que, dans certaines régions de son pays, les services de télécopie ne sont pas disponibles.

Suivi: Les contributions du GCEC doivent être envoyées par écrit à petri.koistinen@ec.europa.eu et à bartosz.hakbart@ec.europa.eu avant le 1^{er} mai 2008.

7. Informations de la Commission concernant les activités en cours et à venir présentant un intérêt pour les consommateurs, telles que:

7.1. Consultation publique de la Commission sur les idées essentielles d'une proposition législative concernant l'information des patients (GCEC2008 014)

La Commission (Mme Ulla Narhi, de la DG Entreprises et industrie) présente la consultation publique relative à une proposition législative concernant l'information des patients, qui vise à garantir que les citoyens de l'UE aient accès à des informations de qualité, objectives, fiables, et non publicitaires sur les médicaments délivrés uniquement sur ordonnance.

La majorité des membres du GCEC exprime de vives inquiétudes et émet de nombreuses réserves quant à cette initiative. Ils s'interrogent sur la nécessité et l'intérêt de demander à l'industrie de fournir de telles informations. Les clients/patients devraient être conseillés par des spécialistes de la santé, et non par l'industrie pharmaceutique. Les membres du GCEC affirment que le fait de demander aux industries pharmaceutiques de fournir des informations directement aux patients donnerait lieu à un conflit d'intérêt. Ils soulignent la difficulté d'établir une distinction entre publicité et information. L'un des membres pense que la proposition de corégulation cache en réalité un mécanisme d'autorégulation. Certains membres mentionnent la campagne de «Consumers International» sur la commercialisation des médicaments. Le 20 février, le GCEC a adopté un avis sur l'information des patients².

Suivi: Les contributions à la consultation publique devront être envoyées à Ulla Nāhri (e-mail: ulla.narhi@ec.europa.eu) avant le 7 avril 2008.

7.2. Proposition de la Commission sur le crédit à la consommation

La Commission (M. Fabrice Campens, de la DG Santé et protection des consommateurs) explique que le Parlement européen a adopté, en janvier dernier, des amendements à la position commune du Conseil. La nouvelle directive devrait être officiellement adoptée d'ici

² Voir: http://ec.europa.eu/consumers/cons_org/associations/committ/opinions/eccg_op_ip20022008_en.pdf (en anglais)

juin et devrait être mise en œuvre au début 2010. Elle constituera une avancée importante en faveur de la protection des consommateurs. Elle apportera aux consommateurs des informations standard comparables afin de leur permettre d'effectuer des choix en connaissance de cause. Elle fournira également aux banques et aux institutions de crédit un ensemble homogène de normes afin de garantir une offre de crédit concurrentielle dans toute l'UE.

7.3. Journée du consommateur (GCEC2008 031)

La Commission (Mme Petra Marsalova, de la DG Santé et protection des consommateurs) présente les principales activités qui seront organisées à l'occasion de la Journée internationale du consommateur (JIC), le 15 mars 2008. Les activités se dérouleront pendant la semaine précédant la JIC. Les Centres européens des consommateurs ont désigné les meilleures campagnes de sensibilisation aux droits des consommateurs organisées dans les États membres l'an dernier. Un jury a été constitué afin de choisir la meilleure campagne européenne. Une exposition présentant les meilleures campagnes nationales sera organisée à Bruxelles. La Commissaire Kuneva participera à la conférence sur les recours des consommateurs organisée par le Comité économique et social. Les CEC et les représentations de la CE organiseront diverses activités au niveau national.

7.4. Énergie: évènement réunissant les parties prenantes (6 mai) et état d'avancement de la Charte

La Commission (Mme Véronique Arnault, de la DG Santé et protection des consommateurs) informe le GCEC des prochains évènements liés à la politique des consommateurs:

- Conférence sur la promotion de la charte européenne des droits des consommateurs d'énergie, le 6 mai, avec la participation des Commissaires Kuneva et Piebalgs: les membres du GCEC y sont invités. La Commission sera en mesure de rembourser les frais des associations de consommateurs participant à l'évènement.
- La Commission doit envoyer le profil / les critères auxquels doit correspondre l'«expert représentant les consommateurs d'énergie» (fait, GCEC2008 032), qui sera membre du futur forum des citoyens sur l'énergie (forum qui sera lancé le 6 mai).
- Conférence sur l'énergie organisée par la présidence slovène les 21 et 22 mai: les membres du GCEC représentant les nouveaux États membres pourraient envisager d'apporter une contribution spécifique à cette occasion.

8. Initiatives de la Commission sur les recours collectifs de consommateurs (GCEC2008 013)

La Commission (M. Staudenmayer, de la DG Santé et protection des consommateurs) explique qu'elle a commencé à examiner la question des recours collectifs. Depuis l'année dernière, elle a organisé plusieurs conférences et études afin d'évaluer l'efficacité et le fonctionnement des mécanismes de recours collectifs au sein de l'UE, de déterminer si les consommateurs subissent un préjudice dans les États membres qui ne disposent pas de mécanismes de recours collectifs, d'évaluer s'il existe des obstacles au sein du marché intérieur et d'estimer les conséquences économiques des facteurs qui empêchent les consommateurs d'obtenir réparation. La Commission a également lancé une consultation des parties prenantes sur l'établissement de critères de référence pour les recours collectifs de consommateurs. Elle prévoit en outre d'organiser en automne un groupe de discussion ciblée avec les consommateurs. La Commission prévoit d'adopter une Communication sur les

recours collectifs d'ici la fin 2008. Celle-ci comprendra plusieurs options pour une éventuelle initiative de l'UE. La Commission souhaiterait recevoir des contributions et des données concrètes de la part des associations de consommateurs, qui seraient basées sur une solide expérience, concernant le type de problèmes rencontrés en matière de recours, les affaires traitées au niveau national et leur évolution, ainsi que le rôle des modes alternatifs de résolution des conflits dans ce domaine.

Au cours du débat, certains membres évoquent les développements récents survenus au niveau national dans plusieurs affaires dans ce domaine. Certains membres s'expriment en faveur d'une initiative de l'UE, mais ils estiment que celle-ci ne devrait pas se limiter aux affaires transfrontalières, étant donné qu'il est indispensable que tous les consommateurs de l'UE bénéficient des mêmes droits. Plusieurs membres soulèvent également la question du coût, de la durée et de la longueur des procédures judiciaires. Un membre affirme que le problème réside dans le fait que, même si des règles étaient instaurées au niveau de l'UE, les sanctions appliquées seraient différentes selon les États membres. Certains membres proposent d'organiser un groupe de discussion ciblée sur les attitudes adoptées vis-à-vis des recours collectifs. La Commission répond qu'elle se servira des groupes de discussion ciblée comme d'un outil complémentaire qui lui permettra de recueillir des données qualitatives pouvant s'avérer très utiles, tandis que des Eurobaromètres, par exemple, seront utilisés pour collecter des données quantitatives.

Suivi:

- Les réponses au questionnaire portant sur les recours collectifs (GCEC2008 013) devront être envoyées à l'adresse suivante Sanco-consumer-collective-redress@ec.europa.eu avant le 3 mars 2008.
- Les réponses à la consultation sur l'établissement de critères de références pour les recours collectifs de consommateurs (GCEC2008 013) devront être envoyées à l'adresse suivante Sanco-consumer-collective-redress@ec.europa.eu avant le 31 mars 2008.
- Les réponses au questionnaire sur l'application de la directive relative aux actions en cessation (GCEC2008 089) devront être envoyées à l'adresse suivante SANCO-INJUNCTIONS-DIRECTIVE@ec.europa.eu dès que possible.

9. Proposition de la Commission pour un règlement relatif à l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires

La Commission (Mme Alexandra Nikolakopoulou et Mme Helen Lee, de la DG Santé et protection des consommateurs) présente la proposition de règlement relatif à l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires, qui a été adoptée le 30 janvier 2008. La proposition a désormais été envoyée au Parlement européen et au Conseil afin d'y être débattue. Au cours de la discussion, plusieurs membres affirment qu'il s'agit là d'une proposition équilibrée qu'ils seraient en mesure de soutenir. Cependant, plusieurs membres critiquent l'étiquetage nutritionnel utilisant le système de «Guideline Daily Amount» (apports aux besoins nutritionnels journaliers) et auraient préféré l'usage d'un code en couleur. D'autres critiquent les longues périodes de transition proposées, ainsi que le fait que certaines boissons alcoolisées fassent l'objet de dérogations aux dispositions obligatoires relatives à l'étiquetage. Un membre indique qu'il aurait souhaité que des avertissements relatifs à la santé figurent sur les boissons alcoolisées. Un autre souligne la difficulté d'expliquer aux consommateurs les différentes législations alimentaires de l'UE. La Commission fait remarquer que la proposition admettra une certaine flexibilité pour l'étiquetage et qu'elle

facilitera la révision de la législation afin de tenir compte des développements dans l'utilisation des informations figurant sur les étiquettes.

10. Proposition de nouvelle directive-cadre sur les droits contractuels des consommateurs - Analyse d'impact (GCEC2008 015)

La Commission (M. Giuseppe Abbamonte, de la DG Santé et protection des consommateurs) présente, en compagnie du consultant externe (M. Nick Bozeat, du consortium GHK), le processus de l'analyse d'impact. Non seulement une recherche documentaire est effectuée, mais les parties prenantes sont également consultées. Des entrevues ont été organisées avec des entreprises afin de quantifier autant que possible les charges/coûts administratifs. La Commission propose de créer un sous-groupe du GCEC chargé de recueillir des données quant à l'impact de la révision de l'acquis, notamment pour les niveaux de protection des consommateurs et leur confiance à l'égard des transactions transfrontalières. Certains membres du GCEC affirment qu'il s'agit là d'une proposition très importante et remercient la Commission pour la flexibilité dont elle a fait preuve en organisant cet événement.

Suivi: L'atelier du GCEC se tiendra le 29 février 2008 (fait)

11. Informations des associations de consommateurs concernant les initiatives en cours et à venir

- **Présentation de la nouvelle loi française relative à la protection des consommateurs (GCEC2008 020)**

Le représentant français présente les principaux changements introduits par la nouvelle loi française relative à la protection des consommateurs.

- **Rapport britannique «Too much information» (publié par le Better Regulation Executive et le National Consumer Council) (GCEC2008 019)**

Le représentant du Royaume-Uni présente les principales conclusions du rapport. Selon ce dernier, l'excès d'information peut nuire et peut même décourager les consommateurs de lire les informations fournies. La principale recommandation adressée au gouvernement et aux législateurs est de tester l'information fournie aux consommateurs avant de l'appliquer aux produits et de la réexaminer régulièrement.

Divers:

- La Commission annonce des remaniements de personnel au sein de la DG Santé et protection des consommateurs. Mme Agne Pantelouri prendra sa retraite le 31 mars. Mme Jacqueline Minor a été nommée directrice de la SANCO B à partir du 1^{er} avril. Mme Véronique Arnault a été nommée directrice à la DG Relations extérieures. M. Stefano Soro remplira les fonctions de chef de l'unité B1.
- La Commission mettra sur pied un sous-groupe chargé d'élaborer des instruments, des règles et des critères pour soutenir l'expertise des consommateurs dans les travaux menés au niveau de l'UE dans certains domaines. Les membres intéressés sont invités à manifester leur intérêt à participer à ce sous-groupe avant le 14 mars à l'adresse suivante: Marie-Charlotte.van-Lamsweerde@ec.europa.eu
- Les membres du GCEC sont invités à donner leur avis sur le format de la réunion, qui s'étend sur un jour et demi: préférez-vous que ce format soit appliqué pour toutes les

réunions à venir ou seulement au cas par cas? Merci d'envoyer votre réponse avant le 14 mars à l'adresse suivante: malgorzata.fryze@ec.europa.eu

- La Commission publiera les avis du GCEC relatifs au marquage CE et à l'information des patients sur le site web de la DG SANCO, dans la section «GCEC» (fait).
- Prochaine réunion: les 3 et 4 juin 2008. Projet d'ordre du jour: la sécurité des produits, la révision de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs, l'application de la législation (activités du réseau de coopération en matière de protection des consommateurs), la consommation durable et le registre des parties prenantes instauré par la Commission. Dates des autres réunions du GCEC en 2008: les 30 septembre et 1^{er} octobre (avec la participation de la Commissaire Kuneva), les 9 et 10 décembre.

ANNEXE: LISTE DES PARTICIPANTS

MEMBRES

| | |
|--------------------|-------------------------------------|
| Allemagne | Mme Anne-Lore KÖHNE |
| 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 | Mme Sinikka TURUNEN |
| France | M. Daniel FOUNDOULIS |
| Grèce | M. Konstantinos DAGOS |
| Hongrie | M. Gyorgy BARANOVSKY |
| Irlande | M. Dermott JEWELL |
| Italie | Mme Anna BARTOLINI |
| Lettonie | Mme Silvija VĪKSNIŅA |
| Lituanie | M. Rimantas ZABARAUSKAS |
| Luxembourg | M. Bob SCHMITZ |
| Malte | - |
| Pays-Bas | M. Rogier KLIMBIE / M. Lars HOONING |
| Pologne | Mme Malgorzata NIEPKULCZYCKA |
| Portugal | Mme Patricia CRUZ GOMES GAMITO |
| République tchèque | M. Karel PAVLÍK |
| Roumanie | - |
| Royaume-Uni | Mme Barbara SAUNDERS |
| Slovaquie | Mme Božena STAŠENKOVÁ |
| Slovénie | Mme Breda KUTIN |
| Suède | M. Jens HENRIKSSON |
| ANEC | M. Stephen RUSSELL |
| BEUC | Mme Monique GOYENS |

OBSERVATEURS

| | |
|---------|-----------------------|
| Norvège | M. Erik LUND-ISAENSEN |
| Islande | - |

ASSOCIÉS

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

COMMISSION EUROPÉENNE

| | |
|------------------------------------------|------------------------------------|
| DG Santé et protection des consommateurs | M. Robert MADELIN |
| | Mme Agne PANTELOURI |
| | Mme Véronique ARNAULT |
| | M. Giuseppe ABBAMONTE |
| | M. Dirk STAUDENMAYER |
| | M. David MAIR |
| | M. Fabrice CAMPENS |
| | Mme Margareta THEELEN |
| | Mme Alexandra NIKOLAKOPOULOU |
| | Mme Helen LEE |
| | Mme Petra MARSALOVA |
| | M. Bartosz HAKBART |
| | M. Gabriel DAYRE |
| | Mme Marie-Charlotte van LAMSWEERDE |
| | Mme Malgorzata FRYZE |

DG Marché intérieur

Mme Jacqueline MINOR

DG Entreprises

Mme Ulla NARHI
Mme Elina PIETILAINEN

DG Société de l'information et médias

Mme Anne TROYE
M. Petri KOISTINEN