



COMMISSION EUROPÉENNE

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA SANTÉ ET DES CONSOMMATEURS

Politique des consommateurs

Stratégie en faveur des consommateurs, représentation et relations internationales

Compte rendu de la réunion du groupe consultatif européen des consommateurs (GCEC) 6 et 7 juillet 2010

BRUXELLES, Centre Albert Borschette – SALLE 2B
PRÉSIDENTE: COMMISSION EUROPÉENNE

1. Ouverture et présentation des membres du GCEC (GCEC2010 007)

La Commission (M^{me} Jacqueline Minor, DG Santé et consommateurs) souhaite la bienvenue aux membres du GCEC. Les membres du GCEC qui ne s'étaient pas présentés lors de la réunion de mars présentent les organisations de consommateurs de leur pays et dressent le tableau général des associations de consommateurs non gouvernementales de leur pays (BG, BE, CZ, DE, DK, FR, IE, EE, ES, HU, MT).

2. Adoption du règlement intérieur du GCEC

Points pour discussion

3. Échange d'expériences et conséquences du nuage de cendres volcaniques islandais

M^{me} Jacqueline Minor (DG Santé et consommateurs) fait observer que la crise engendrée par le nuage de cendres volcaniques islandais a non seulement mis le règlement 261 à rude épreuve, mais a également permis de tester les capacités de conseil et d'assistance des CEC en cas de problèmes transfrontaliers.

Plusieurs membres émettent des observations sur l'abondance et la diversité des contacts et des plaintes émanant des consommateurs, et aussi sur l'importante confusion générée par les informations contradictoires fournies par les compagnies aériennes. De l'avis général, l'aspect extrême et complexe de la situation a mis bien en évidence les failles d'une réglementation imparfaite. Quelques membres suggèrent la mise en place d'une évaluation du comportement des compagnies aériennes et des CEC. Le comportement des compagnies aériennes à bas coûts est jugé particulièrement déplorable. M^{me} Minor souligne qu'il est important de renforcer les droits des consommateurs en répondant et en apportant sa contribution à la consultation en cours relative à la révision du règlement 261.

La Commission (M. Tamas Molnar, DG Santé et consommateurs) évoque les difficultés rencontrées par les autorités nationales, qui manquaient manifestement de préparation pour affronter une telle situation. Une définition claire des garanties du passager face à un tel événement est absolument nécessaire, même si l'idée d'une préparation complète serait irréaliste.

4. Suite à la dernière réunion, M. Gilles de Halleux (le membre belge) et M. Hans De Coninck (expert juridique spécialisé dans le tourisme et le transport, Test-Achats) présentent les

recours juridictionnels coordonnés contre les clauses abusives des contrats de transport aérien. Ces recours ont été introduits par Test-Achats, de concert avec les associations des consommateurs de France et du Portugal, contre des compagnies aériennes afin de fournir un bon exemple de la collaboration entre les différentes associations de consommateurs des États membres. Un membre propose de vérifier si d'autres associations de consommateurs mènent des actions analogues et de partager des informations. Plusieurs questions de droit, concernant notamment les actions collectives et les voyages à forfait, sont examinées relativement en détail. L'idée d'organiser un forum consacré à la défense des consommateurs est présentée.

5. La Commission (M^{me} Dorota Lyszkowska-Becher, DG MARKT) présente le contexte et plusieurs éléments du projet de relance du marché unique et explique les liens entre les différentes actions prévues. L'objectif est la mise en place d'un marché unique renforcé, émergeant à la suite de vastes consultations, au centre duquel le consommateur aurait été placé. Des résultats dans des domaines tels que les recours collectifs, les services financiers, ou les modes alternatifs de résolution des conflits devraient en apporter la preuve. Une réaction de la Commission sera préparée d'ici octobre 2010, précisant le calendrier des mesures concrètes.

Certains membres se plaignent d'entendre une même rhétorique depuis trop longtemps sur ce sujet. D'autres expriment leur souhait d'un plan d'action consolidé plutôt que d'une pléthore de documents, et voudraient voir les organisations de consommateurs contribuer davantage à l'établissement de la liste des vingt premiers défis auxquels sont confrontés les consommateurs.

M^{me} Jacqueline Minor (DG Santé et consommateurs) fait observer que le document de travail des services de la Commission sera davantage un document d'analyse que d'orientation; ce dernier type de document suivra dans un deuxième temps.

Suivi: en ce qui concerne la réunion du CGEC du 29 et 30 septembre, un point concernant le «Réexamen du marché unique et réaction/retour d'informations des groupes de consommateurs sur les principales priorités d'action» est mis à l'ordre du jour avec la poursuite des discussions sur ce thème avec la DG MARKT.

6. La Commission (M. Dragos Trusca, DG SANCO) rend compte de l'état d'avancement de la 4^e édition du tableau de bord des marchés de consommation, dont la publication est prévue pour octobre 2010. Ce document examine une cinquantaine de marchés, tant au niveau national qu'à celui de l'Union, et servira de base au classement des dix marchés les moins performants (critères: degré de mécontentement généré, part du budget des ménages consacrée, dimension transnationale) qui feront l'objet d'une étude approfondie. Deux de ces marchés seront probablement dévoilés dès octobre. Quelques membres demandent s'il est possible que les États membres soient avertis des résultats avant leur publication. M^{me} Jacqueline Minor (DG Santé et consommateurs) annonce que le tableau de bord sera diffusé au préalable sous embargo auprès des autorités nationales. Les organisations de consommateurs pourraient éventuellement bénéficier de cette même possibilité.

7. La Commission (M. Ondrej Vondracek, DG SANCO) présente les principaux éléments et les actions envisagées suite à la consultation sur la révision de la directive concernant la sécurité générale des produits. Certains membres attirent l'attention sur plusieurs questions qui posent problème dans ce contexte, en l'occurrence comment légiférer et faire respecter la législation sur les produits entrant dans l'Union européenne, ou achetés sur Internet, en matière d'étiquetage, de vieillissement des produits; comment sensibiliser les consommateurs à la réglementation ou aux normes de sécurité; les technologies nouvelles et en

développement rapide. La Commission (M. Ondrej Vondracek, DG SANCO) répond que toutes ces préoccupations seront prises en compte dans l'étude d'impact, et qu'une partie d'entre elles sont principalement du ressort des DG TAXUD et ENTR.

Suivi: La DG SANCO présentera une courte mise à jour sur ce thème (incluant un rappel de la Semaine internationale de la sécurité des produits, qui aura lieu du 1 au 3 décembre 2010) à la réunion du GCEC du 29-30 septembre.

8. La Commission (M^{me} Beatrice Covassi, DG INFSO) présente les travaux de la Commission concernant une communication sur une stratégie numérique pour l'Europe. Elle explique les principaux objectifs de performance, par exemple en matière de haut débit, d'émission de CO₂, de services publics, d'administration en ligne. Au cours de la discussion, d'une manière générale, les membres accueillent favorablement les travaux sur la stratégie numérique. Plusieurs membres déplorent que certains problèmes parmi les plus sérieux rencontrés par les consommateurs ne sont pas traités, en l'occurrence le droit d'accès, la fragmentation des marchés, la méfiance des consommateurs. La Commission (M^{me} Beatrice Covassi, DG INFSO) reconnaît qu'il est important d'entendre la voix des consommateurs au moment de la définition des priorités. Les problèmes non pris en compte aujourd'hui pourront être ajoutés et traités ultérieurement.

Suivi: La Commission (M^{me} Carina Tornblom, DG SANCO) suggère qu'un éventuel sous-groupe du GCEC (encore à décider), chargé des questions juridiques, s'occupe des sujets évoqués.

9. La Commission (M. John Doyle, DG INFSO) présente l'étude «ICT: Connecting Consumers to their low carbon future – now» (TIC: Mettre dès aujourd'hui les consommateurs en contact avec un avenir moins pollué en carbone), réalisée pour la DG INFSO par la société IMRWorld.org dont le directeur de la stratégie, M. Colum Joyce, est présent. Son message clé: l'engagement des consommateurs est essentiel! Certains membres déclarent que des discussions similaires ont lieu dans leurs pays mais, en l'absence de chiffres, les responsables politiques ignorent dans quelle mesure les consommateurs seraient prêts à modifier leur comportement, et que, quoiqu'il en soit, nous ne devrions pas compter exclusivement sur les consommateurs si nous voulons obtenir de vrais changements dans les dix années à venir. La Commission (M. John Doyle, DG INFSO) réplique que les défis et l'urgence exigent davantage que des initiatives volontaires. Une approche différente s'impose.

10. M^{me} Jill Johnstone, Consumer Focus, présente le manuel de politique à l'égard des consommateurs (rapport de l'OCDE consultable à l'adresse http://www.oecd.org/document/34/0,3343,fr_2649_34267_44074466_1_1_1_1,00.html) L'ouvrage se penche sur l'évolution des marchés et offre un aperçu des améliorations possibles dans le domaine des politiques de consommation. Il examine, pour la première fois, comment l'étude de l'économie du comportement est en train de transformer la façon dont les décideurs politiques abordent les problèmes. Les membres, dans leur ensemble, accueillent favorablement ce manuel et recommandent son utilisation aux décideurs politiques de leurs pays.

11. La Commission (M. Paolo Garzotti, DG TRADE) présente une mise à jour sur les travaux en cours relatifs au marquage d'origine. La proposition de la Commission a été transmise au Parlement européen. Un long processus de négociation est prévisible. Un membre rappelle les

initiatives nationales (en Italie notamment) d'élaboration des politiques dans le domaine du marquage d'origine. Ces actions sont jugées utiles par le représentant de la Commission.

7 juillet 2010

12. Deux initiatives d'éducation à la consommation de l'Union européenne, Dolceta et TRACE, sont présentées respectivement par le directeur adjoint du réseau EUCEN et le responsable du BEUC. Durant la discussion consacrée à Dolceta, projet d'éducation en ligne à la consommation destiné aux 27 États membres et bénéficiant de l'appui de la Commission européenne, des membres soulignent toute l'importance d'un tel outil, mais aussi les difficultés concrètes liées notamment à la mise à jour régulière des matériels importants, qui implique la participation d'entreprises et d'écoles, et évoquent la «concurrence» avec l'exposition aux messages publicitaires. Un membre pense que des liens vers des organisations de consommateurs devraient être ajoutés (fera l'objet d'un suivi). À propos de «TRACE», des membres se félicitent de l'annonce du programme de formation sur les questions de concurrence. L'importance de la viabilité du projet est rappelée.

Suivi: D'autres initiatives d'éducation à la consommation émanant de l'Union européenne seront présentées lors de la réunion du 29 et du 30 septembre.

Points pour information

13. Informations de la Commission

- Mise à jour concernant la consultation sur le recours collectif. M^{me} Reding et M. Almunia, vice-présidents, travailleront en étroite collaboration avec le commissaire Dalli en vue de définir des principes juridiques communs permettant de guider tout futur projet relatif aux mécanismes de recours collectifs. Certains membres mentionnent les liens entre le recours collectif et les modes alternatifs de résolution des conflits, et les recommandations que les États membres ne s'estimeraient pas tenus de suivre. Quelques membres pensent que les deux aspects doivent être évalués séparément. Un autre membre fait observer que les expériences et les pratiques relatives aux modes alternatifs de résolution des conflits varient beaucoup d'un pays à l'autre. La Commission explique l'importance des modes alternatifs de résolution des conflits en tant qu'éléments essentiels de la législation relative aux recours collectifs.
- Point sur la proposition de directive relative aux droits des consommateurs. Différents degrés d'harmonisation et un éventuel scénario d'exemption sont examinés sous divers angles. La Commission déclare que d'autres discussions suivront sur les critères d'exemption.

14. Information des organisations de consommateurs sur les initiatives en cours/à venir

- Dans son rapport, le sous-groupe du GCEC chargé des questions de concurrence présente des informations générales et ses objectifs principaux, avant de fournir des exemples de cas et de préoccupations mis en avant par des associations de consommateurs lors des réunions. Des membres rapportent des cas survenus dans leurs pays. La Commission explique que la difficulté principale pour les consommateurs n'est pas tant d'apporter la preuve de l'infraction que de déterminer le montant des dommages. Pour ce motif, la Commission rédige actuellement des lignes directrices sur la détermination du montant des dommages et intérêts. Dans un style

accessible et proche du consommateur, une partie consacrée à ce dernier indique des méthodes pour déterminer les montants relatifs à divers types d'infractions.

- Dans la présentation de ses résultats intermédiaires, le sous-groupe du GCEC consacré aux indicateurs pour le suivi des mouvements de consommateurs mentionne plusieurs indicateurs possibles utilisés dans divers pays. Un membre souligne qu'il est plus difficile de recueillir des données significatives que de définir des indicateurs.
- Il s'ensuit un échange d'idées sur différents styles/types de réunion du GCEC, par exemple avec de nouveaux sous-groupes, ou encore des réunions ponctuelles spécialisées. La nécessité d'un sous-groupe chargé des questions juridiques sera notamment examinée plus en détail.
- La question de la représentation des consommateurs au sein des groupes consultatifs de la Commission sera mise à l'ordre du jour de la prochaine réunion.

15. Divers

- Rappels concernant les contributions au site Internet de comparaison des prix de l'agroalimentaire, et les commentaires au document rédigé par le sous-groupe chargé des questions d'énergie.
- **Prochaines réunions:** le 29 septembre (toute la journée) et le 30 septembre (le matin), le 23 novembre (toute la journée) - le 22 novembre: Conférence sur l'économie comportementale
- **Projet d'ordre du jour de la prochaine réunion:**
 - Exposé par ECFIN/BCE sur le cours légal de l'euro
 - Présentation du travail de SANCO B2 (produits cosmétiques)
 - Discours du Commissaire Dalli
 - Discours de M^{me} Paola Testori Coggi, directrice générale
 - Préparation du sommet européen de la consommation 2011
 - Présentation de projets dans le domaine de l'éducation des consommateurs: agenda, programme de masters

Ces dates ne seront confirmées que 6 semaines avant la date prévue de la réunion – veuillez ne pas réserver vos vols tant que ces dates n'ont pas été confirmées.

ANNEXE: LISTE DES PARTICIPANTS

MEMBRES

Allemagne
Autriche
Belgique
Bulgarie
Chypre
Danemark
Espagne
Estonie
Finlande
France
Grèce
Hongrie
Irlande

M^{me} Cornelia TAUSCH
M^{me} Ulrike DOCELKAL
M. Gilles DE HALLEUX
M. Asen NENOV
M. Giorgos TZIAPOURAS
M^{me} Benedicte FEDERSPIEL
M^{me} Conchy MARTIN REY
M^{me} Linda LÄÄNESAAR

M^{me} Sandrine PERROIS
M^{me} Evangelia KEKELEKI
M. Zsolt HAJNAL
M. James DOORLEY

Italie	M. Massimiliano DONA
Lettonie	M. Aivars SMAGARS
Lituanie	M ^{me} Eglé KYBARTIENE
Luxembourg	M. Bob SCHMITZ
Malte	M. Renarld BLUNDELL
Pays-Bas	M. Rogier KLIMBIE
Pologne	
Portugal	M. Luís SILVEIRA RODRIGUES
République tchèque	M. Karel PAVLIK
Roumanie	M. Emil BOJIN
Royaume-Uni	M ^{me} Michelle SMYTH
Slovaquie	M. Miroslav TULAK
Slovénie	M ^{me} Ziva DROL NOVAK
Suède	M. Jens HENRIKSSON
ANEC	M ^{me} Chiara GIOVANNINI
BEUC	M ^{me} Ursula PACHL
OBSERVATEURS	
Islande	---
Norvège	M. Audun SKEIDSVOLL
ASSOCIES	
COFACE	M. Nicolas REVENU
EUROCOOP	M ^{me} Marie LE HIGUINEN
COMMISSION EUROPEENNE	
DG Santé et consommateurs	M ^{me} Jacqueline MINOR M ^{me} Carina TÖRNBLOM M. Olivier MICOL M ^{me} Maria-Luz ALTMUTTER M. Tamas MOLNAR M. Dragos TRUSCA M. Ondrej VONDRACEK M ^{me} Nicole SCOURTI
DG MARKT	M ^{me} Dorota LYSZKOWSKA-BECHER
DG INFSO	M ^{me} Beatrice COVASSI M. John DOYLE
DG TRADE	M ^{me} Paola GARZOTTI
DG JUST	M ^{me} Eva-Lotta GUTJAHR
DG COMP	M ^{me} Elodie CLERC