



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) 10 et 11 décembre 2009

BRUXELLES, BATIMENT BORSCHETTE, SALLE 3A
PRÉSIDENTE: COMMISSION EUROPÉENNE

1. Ouverture et adoption de l'ordre du jour (ECCG2009 067)

La Commission (M^{me} Jacqueline Minor, DG Santé et consommateurs) souhaite la bienvenue au GCEC. L'ordre du jour de la réunion est adopté. La Commission souligne les modifications qui seront apportées à la DG SANCO après l'approbation du nouveau collègue.

Points pour discussion

2. Révision de la directive sur les voyages à forfait (GCEC2009 074)

La Commission (M. Gösta Petri, DG Santé et consommateurs) présente le contexte de la révision de la directive sur les voyages à forfait, son état d'avancement ainsi que les projets futurs en la matière.

Plusieurs membres sont favorables à la révision de cette directive. Ils se demandent s'il est possible d'associer cette révision à la législation sur les autres types de voyages étant donné qu'il est souvent compliqué de faire la distinction entre ceux-ci et les circuits à forfait. Cependant, ils estiment que les dispositions en matière de responsabilité sans faute contenues dans la directive actuelle ne doivent pas être remises en question. Ils émettent également des doutes quant à l'efficacité de l'autorégulation et des labels. Certains membres s'expriment en faveur de règles européennes sur la protection en cas d'insolvabilité. D'autres ajoutent qu'il est nécessaire de préciser les dispositions sur la chaîne des responsabilités et d'imposer une responsabilité solidaire entre l'organisateur et le détaillant. Un membre considère que non seulement la brochure mais également les informations imprimées provenant de l'internet devraient faire partie des obligations contractuelles. Un autre membre suggère à la Commission d'examiner les arrêts de la Cour sur cette question.

Suivi:

- Consultation: http://ec.europa.eu/consumers/rights/travel/consultation_en.htm
- Un sous-groupe du GCEC sur la révision de la directive relative aux voyages à forfait sera constitué et se réunira le 1^{er} mars.
- Si vous souhaitez proposer des noms de candidats souhaitant participer à ce sous-groupe du GCEC, veuillez contacter jens-thomas.thommesen@ec.europa.eu et justyna.sobieska@ec.europa.eu avant le 12 février.

3. Informations aux points de vente (GCEC2009 080)

La Commission (M^{me} Carina Törnblom, DG Santé et consommateurs) présente les résultats d'une recherche documentaire interne menée sur les informations reçues aux points de vente. Le point soumis à discussion concerne la question de savoir quand et comment il convient d'informer les consommateurs de leurs droits.

- Certains membres estiment qu'il est difficile de répondre à une question aussi vaste et notent des différences entre les outils d'information et les besoins d'information en fonction des différents types de consommateurs et de produits/services. Un membre mentionne la nécessité de déterminer un objectif spécifique et un groupe cible.
- Un membre indique qu'un excès d'informations peut être déroutant et donne l'exemple du marché de l'immobilier aux Pays-Bas, où les consommateurs reçoivent une trentaine de documents d'information avant la phase d'achat.
- Certains membres proposent d'informer les consommateurs de leurs droits avant, pendant et après l'achat. Un membre ajoute que les informations données ne devraient pas seulement concerner les droits des consommateurs, mais aussi la responsabilité sociale des entreprises et le changement climatique. Ces informations devraient être fiables, utiles, claires et accessibles. Certains membres soulignent également la nécessité d'éduquer les consommateurs et citent des exemples d'outils utiles comme Dolceta et l'agenda de l'UE.
- D'autres membres ajoutent que les vendeurs devraient informer les acheteurs sans attendre que ces derniers le demandent.
- Un membre propose d'exploiter et d'analyser le potentiel des outils TIC, comme les outils basés sur l'internet, les smartphones, etc.
- D'autres membres donnent des exemples d'activités d'information menées dans leurs pays respectifs (par exemple: magazines, campagnes, programmes télévisés/radiophoniques).

Suivi:

- La Commission émet le souhait de recevoir des informations sur la situation au niveau national ainsi que les résultats de recherches et d'études nationales sur les informations aux points de vente concernant les droits des consommateurs. La Commission est également intéressée par toute autre étude sur l'information des consommateurs. Personne de contact: marek.havrda@ec.europa.eu

4. Participation du député européen Malcolm Harbour, président de la Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs (IMCO) du PE

Le député européen Malcolm Harbour est favorable au développement de liens étroits entre le Parlement européen et le GCEC. Il souligne l'engagement accru du PE vis-à-vis des parlements nationaux à la suite de l'entrée en vigueur du traité de Lisbonne (par exemple avec l'Assemblée nationale française sur la proposition relative aux droits des consommateurs, avec le Parlement suédois pour les prêts par SMS). La commission IMCO souhaite être associée aux travaux des autres commissions du PE traitant d'autres politiques qui concernent les consommateurs et accordera davantage d'importance aux questions relatives à cette politique. M. Harbour affirme que la création d'un marché numérique unique doté de mécanismes de recours et d'indemnisation serait primordiale pour les consommateurs. La commission IMCO examinera la question de la mise en œuvre des directives. M. Harbour souligne l'importance de la coopération en matière de politique des consommateurs et insiste en particulier sur les opérations «coup de poing». La commission IMCO encouragera les États membres à intensifier ces activités de répression. M. Harbour mentionne la nécessité d'une

surveillance des marchés cohérente dans les États membres. La commission IMCO est également désireuse de travailler sur la normalisation. Elle envisage de développer davantage ses recherches, ses auditions publiques, ses rapports, sa collaboration avec les parlements nationaux dans le domaine de la politique européenne des consommateurs.

Au cours de la discussion, un membre se déclare extrêmement favorable à l'intérêt de la commission IMCO pour l'application et l'exécution de la législation. Il affirme que l'harmonisation maximale pourrait être un slogan trompeur puisque les sanctions et les procédures ne sont pas harmonisées au niveau européen. Il estime qu'il serait utile d'examiner la possibilité d'harmoniser dans une certaine mesure les sanctions et les procédures. Le membre de l'ANEC se félicite de la récente étude de la commission IMCO sur la surveillance du marché et est satisfait que la commission IMCO accorde de l'importance à la surveillance du marché dans les États membres. L'ANEC estime qu'un cadre européen pour la surveillance du marché est nécessaire.

Suivi:

- Le GCEC invitera M. Harbour lors d'une prochaine réunion, éventuellement avec d'autres députés européens intéressés par la politique des consommateurs.

5. Présentation sur le traité de Lisbonne (GCEC2009 074 - 077)

La Commission (M. Mario Tenreiro, Secrétariat général) explique les principaux changements politiques et institutionnels résultant de l'entrée en vigueur du traité de Lisbonne. Au cours de la discussion, les membres du GCEC posent plusieurs questions, en particulier sur la manière de communiquer sur ce traité complexe avec les citoyens. La Commission a publié des brochures sur le traité destinées aux citoyens et propose de communiquer sur des idées clés et des principes simples.

6. Priorités énergétiques des consommateurs

La Commission (M. Kyriacos Gialoglou, DG Santé et consommateurs) présente les travaux réalisés jusqu'à présent ainsi que les priorités futures. En réponse à une question, la Commission affirme que les régulateurs devraient à présent suivre le rapport et les factures types du groupe de travail sur la facturation. Certains membres affirment que la libéralisation de l'énergie n'a pas eu d'effets positifs pour les consommateurs étant donné que les prix ont généralement augmenté en Europe. En outre, l'énergie est l'un des domaines enregistrant le plus de plaintes. La libéralisation offre aux consommateurs la possibilité d'opter pour une énergie verte. Cependant, à cause des coûts supplémentaires que les consommateurs devront supporter pour acheter de l'énergie verte, les «mauvaises» entreprises seront en mesure de proposer des prix plus bas en raison du système d'échange de quotas d'émission.

Le GCEC adopte un avis sur la consultation publique lancée par le GREEG (Groupe des régulateurs européens de l'électricité et du gaz) sur le processus de traitement des plaintes dans le secteur de l'énergie. Le rapporteur est Lukasz Woźniacki (membre du sous-groupe «Énergie» du GCEC pour la Pologne). Cet avis est disponible à l'adresse suivante:

http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/eccg_en.htm

Suivi:

- Si vous souhaitez proposer des noms de candidats souhaitant participer au sous-groupe «Énergie» du GCEC, veuillez contacter: kyriacos.gialoglou@ec.europa.eu

7. Proposition sur les informations accompagnant les produits alimentaires, profil nutritionnel et allégations de santé (GCEC2009 074 - 076)

La Commission (M^{me} Helen Lee, DG Santé et consommateurs) présente l'état d'avancement de la proposition de règlement de la Commission concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires. M. Christophe Didion et M. Lars Korsholm (DG Santé et consommateurs) font le point sur la mise en œuvre du règlement (CE) n° 1924/2006 concernant les allégations nutritionnelles et de santé portant sur les denrées alimentaires.

Plusieurs membres du GCEC indiquent que des feux rouges ou des codes de couleurs sur la face avant des emballages sont les meilleurs moyens, et la manière la plus facile, de donner des informations nutritionnelles. Un membre pose également une question à propos des interactions entre les règles européennes et les régimes nationaux (par exemple les codes de couleurs). Un autre membre déclare que les informations actuellement mentionnées sur les étiquettes des denrées alimentaires sont trop longues et déroutantes. La Commission répond que la proposition concernant les informations nutritionnelles vise à donner des informations essentielles et limitées. Environ 10 % des consommateurs lisent les informations nutritionnelles figurant sur les étiquettes. En les plaçant sur le devant de l'emballage, la Commission espère que davantage de personnes les liront. Le système des «feux rouges» est actuellement débattu au Parlement européen, mais il ne bénéficie pas d'un large soutien. Un projet de recherche en cours s'intéresse aux systèmes d'étiquetage relatifs aux informations nutritionnelles présents sur le marché dans les différents États membres de l'UE et à la manière dont les consommateurs les utilisent et les comprennent. La Commission ajoute que les systèmes nationaux seront reconnus mutuellement, ce qui supprimera les difficultés pour les échanges au sein de l'UE.

En ce qui concerne les allégations nutritionnelles et de santé, les évaluations de l'Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA) sont les bienvenues et sont considérées comme étant appropriées vu l'existence d'allégations induisant en erreur. Un autre membre mentionne également que l'indication de l'origine des produits est souvent trompeuse. La Commission répond que la proposition concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires inclut des règles sur l'origine des produits. Elle ajoute que ses services et les États membres discuteront dans les prochains mois de la gestion des risques vis-à-vis des avis de l'EFSA.

8. Commerce électronique transfrontalier (GCEC2009 057 – 074 – 076 - 080)

La Commission (M. Federico Poggi, DG Société de l'information et médias) présente une étude juridique visant à analyser tous les obstacles et lacunes existants empêchant la création d'un véritable marché fondé sur les services des TIC. Cette étude sera utilisée comme base factuelle pour alimenter l'agenda numérique européen.

Certains membres contestent cette étude quand elle affirme que le concept de vie privée a évolué vers moins de protection et davantage de contrôle. Ils soulignent la nécessité de garantir la confidentialité et la sécurité des données en ligne. Certains membres mentionnent également l'augmentation du nombre de cas de piratage d'informations relatives aux cartes de crédit sur l'internet. Citons aussi plusieurs plaintes de consommateurs concernant des courriers indésirables provenant de pays tiers ou envoyés depuis des réseaux sociaux. Certains

craignent également que les fournisseurs d'accès à l'internet puissent utiliser les données des consommateurs pour les influencer. Un membre affirme que la législation devrait parvenir à un équilibre entre les droits d'auteur et les droits des utilisateurs dans le monde numérique. Un membre demande où en est le projet de forum visant à recueillir les plaintes des consommateurs lancé par la DG INFSO il y a quelques années. Il demande également comment il est possible d'améliorer le guide «Vos droits en ligne» et indique qu'il est nécessaire d'y inclure une référence à Dolceta.

La Commission répond qu'elle a financé cette étude juridique mais que cette dernière ne reflète pas les avis de la Commission. Elle ajoute que le guide «Vos droits en ligne» inclut déjà une référence à Dolceta mais qu'elle pourrait accorder plus d'importance à cet aspect. Le guide sera traduit dans toutes les langues d'ici juin. La Commission présentera une proposition de mise à jour de l'actuelle directive sur la protection des données. La réglementation européenne en matière de services de paiement est complexe; deux instruments complémentaires devraient être mis en œuvre. Les sanctions pour les émetteurs de courriers indésirables devraient être dissuasives, mais ne sont pas harmonisées au niveau européen.

La Commission (M^{me} Maria Martin-Prat, DG Marché intérieur) présente une étude sur les pratiques commerciales susceptibles de relever de l'article 20, paragraphe 2, de la directive «Services». L'objectif est de voir comment mettre en œuvre cet article contraignant dans la pratique. La plupart des problèmes ont trait à l'espace en ligne. Des facteurs réglementaires et économiques entraînent des différences de traitement en fonction du lieu de résidence du consommateur. La Commission entend examiner avec les États membres le caractère objectif et proportionnel de ces facteurs. Il s'agit souvent d'une évaluation au cas par cas.

Un membre propose d'introduire au niveau européen une interdiction stricte du refus de vendre, à l'image de la France. Il propose également d'ajouter un article dans la proposition relative aux droits des consommateurs indiquant que les sites internet de commerce électronique doivent clairement mentionner sur leur page d'accueil s'ils pratiquent des restrictions concernant la livraison ou le paiement vis-à-vis de certains pays. Une telle disposition permettrait aux consommateurs de ne pas perdre de temps et d'être informés de la portée géographique des activités d'une société donnée.

La Commission (M. David Mair, DG Santé et consommateurs) présente la communication sur le commerce électronique transfrontalier entre entreprises et consommateurs dans l'Union européenne adoptée le 22 octobre 2009 ainsi que l'évaluation par visites mystères du commerce électronique transfrontalier.

Un membre affirme que les sociétés qui ne vendent pas à l'étranger ont souvent de bonnes raisons. Il ne pense pas que la compétitivité fonctionne de manière optimale lorsque les prix sont identiques. Les prix sont différents parce que les marchés sont différents; le rapprochement des législations ne sera pas d'une grande aide puisque qu'il s'agit davantage d'une question de marché. Les systèmes logistiques et de paiement devraient également être améliorés. La Commission répond que les raisons avancées pour ne pas vendre à l'étranger peuvent être légitimes et qu'il ne faut pas avoir de prix uniques dans l'UE. Cependant, les consommateurs devraient bénéficier d'un marché intégré.

Un membre du GCEC souligne la nécessité de disposer de moyens de recours adéquats. Un autre membre évoque les aspects des opérations transfrontalières en rapport avec le développement durable et le changement climatique.

9. Protection des données et respect de la vie privée (GCEC2009 074)

La Commission (M^{me} Anna Buchta, DG Société de l'information et médias) présente les activités de la DG INFSO dans le domaine de la protection des données à caractère personnel et de la vie privée.

La Commission (M. Gösta Petri, DG Santé et consommateurs) explique également le contexte, les problèmes et les premières conclusions provenant des consultations sur la collecte de données en ligne, le ciblage et le profilage des consommateurs en ligne. Un membre estime que, dans ce domaine, les informations ne sont pas suffisantes. Une protection active est nécessaire. La Commission répond que ce sont les modalités de collecte des données en ligne qui sont préoccupantes. Il est nécessaire de mieux déterminer l'ampleur du problème afin d'élaborer une réponse politique adéquate.

Points pour information

10. Informations de la Commission sur les initiatives en cours ou à venir qui présentent un intérêt pour les consommateurs

- Renouvellement du GCEC

Plusieurs membres sont critiques quant à la procédure de sélection et de nomination. Ils soulignent que ce sont les États membres, et non la Commission, qui devraient sélectionner les membres. Ils estiment que la Commission risque d'interférer avec l'organisation interne d'une organisation de consommateurs. La Commission répond qu'une autre option aurait consisté à lancer un appel à manifestation d'intérêt, ce qui est la règle pour les autres organes consultatifs dans le domaine de la santé et des consommateurs. La Commission a décidé de ne pas appliquer une telle procédure afin de faire participer les États membres.

La Commission déclare qu'elle ne sera pas en mesure de lancer la procédure de sélection et de nomination pour les pays qui n'ont pas proposé trois candidats puisqu'il s'agit de l'une des trois conditions contraignantes posées par la nouvelle décision de la Commission sur le GCEC. La Commission désignera les membres sur la base des critères fixés dans cette nouvelle décision tout en prêtant attention aux situations nationales particulières.

État d'avancement (au 17 décembre)

- La Commission ne dispose pas des listes de candidats pour 2 pays: AT et MT.
- La Commission a envoyé ou enverra sous peu un courrier à certains pays pour leur demander de proposer le nom d'un troisième candidat: BG, ES, HU, IE et LU.

Prochaines étapes

- Janvier: réunion du comité de sélection
- Février: adoption par la Commission d'une décision nommant les membres du GCEC
- Le 17 mars (à confirmer): première réunion du GCEC en vertu du nouveau mandat

Remarque: Les membres actuel du GCEC continuent de recevoir et d'envoyer des informations jusqu'à leur remplacement; les sous-groupes du GCEC continuent de travailler conformément à leur mandat.

- Recours collectifs pour les consommateurs: le comité d'analyses d'impact de la Commission a examiné les options incluses dans l'évaluation d'impact. Il revient à la Commission de décider des prochaines étapes.
- Groupe des consommateurs de services financiers/sous-groupe du GCEC sur les services financiers: l'évaluation est en cours, les membres du sous-groupe sont susceptibles d'être contactés par le contractant.
- Future révision du budget de l'UE: les membres du GCEC sont invités à communiquer à la Commission des arguments fondés sur des données probantes pour soutenir l'existence d'un budget de la politique des consommateurs au niveau de l'UE. Délai: fin janvier. Contact: olivier.micol@ec.europa.eu
- Sommet européen de la consommation: 18 et 19 mars à Bruxelles, sur le thème des services.

11. Informations des organisations de consommateurs sur les activités en cours/à venir

- Sous-groupe du GCEC sur la concurrence: dans le cadre de la Communication sur le commerce électronique et les refus de vendre en ligne, un membre propose de discuter des restrictions verticales au sein de ce sous-groupe. *Suivi*: si vous souhaitez proposer de nouveaux candidats pour participer à ce sous-groupe, veuillez contacter: john.madill@ec.europa.eu
- Le membre slovène enverra des informations sur un projet de l'Association des consommateurs slovènes soutenu par les Fonds structurels de l'UE.
- Voir la note en annexe sur l'accord commercial UE-Mexique (GCEC2009 051). Veuillez envoyer vos observations à: conchy.martinrey@cecu.es.
- La COFACE transmet au groupe un exposé de la Plate-forme sociale intitulé «*Ensuring access to services of general interest*» (Garantir l'accès aux services d'intérêt général).

12. Divers:

- **Renouvellement du mandat du Groupe européen d'éthique des sciences et des nouvelles technologies (GEE)**. Pour obtenir des informations sur le rôle de ce groupe, veuillez consulter le site internet ci-dessous. L'appel à candidatures sera disponible la première semaine de janvier sur le site ci-dessous: http://ec.europa.eu/european_group_ethics/index_fr.htm

Prochaine réunion en vertu du nouveau mandat du GCEC: 17 mars 2010

ANNEXE: LISTE DES PARTICIPANTS

MEMBRES

Autriche	M. Max REUTER
Belgique	M ^m c Ingrid VANHAEVRE
Bulgarie	---
Chypre	M. Petros MARKOU
République tchèque	M. Karel PAVLIK
Danemark	M ^m c Benedicte FEDERSPIEL
Estonie	M ^m c Linda LÄÄNESAAR
Finlande	M ^m c Gun WINTER
France	M. Daniel FOUNDOULIS
Allemagne	M ^m c Cornelia TAUSCH
Grèce	M. Konstantinos DAGOS
Hongrie	M. Gyorgy BARANOVSKY
Irlande	M. Dermott JEWELL
Italie	M ^m c Anna BARTOLINI
Lettonie	M ^m c Silvija VIKSNINA
Lituanie	M. Rimantas ZABARAUSKAS
Luxembourg	M. Bob SCHMITZ
Malte	---
Pays-Bas	M. Rogier KLIMBIE
Pologne	M ^m c Małgorzata NIEPKULCZYCKA
Portugal	M ^m c Patrícia CRUZ GOMES GAMITO
Roumanie	M. Emil BOJIN
Slovaquie	M ^m c Božena STAŠENKOVÁ
Slovénie	M ^m c Ziva DROL NOVAK
Espagne	M ^m c Conchy MARTIN REY
Suède	M. Jens HENRIKSSON
Royaume-Uni	M ^m c Helen McCULLUM/M ^m c Elizabeth FORRESTER
ANEC	M. Stephen RUSSELL/M ^m c Nina KLEMOLA
BEUC	M ^m c Monique GOYENS

OBSERVATEURS

Islande	---
Norvège	---

ASSOCIES

COFACE	M. Nicolas REVENU
EUROCOOP	M ^m c Chiara TOMALINO/M. Thomas Von ZWOL

COMMISSION EUROPEENNE

DG Santé et consommateurs	M ^m c Jacqueline MINOR
	M ^m c Carina TÖRNBLOM
	M. David MAIR
	M. Olivier MICOL
	M. Gösta PETRI
	M ^m c Marie-Charlotte van LAMSWEERDE
	M. Marek HAVRDA
	M. Kyriakos GIALOGLOU
	M ^m c Rosella DELFINO
	M ^m c Helen LEE
	M. Christophe DIDION
	M. Lars KORSHOLM

SECRETARIAT GÉNÉRAL

M. Mario TENREIRO

DG MARKT

M^mc Maria MARTIN-PRAT

DG INFSO

M. Federico POGGI
M^{me} Anna BUCHTA

DG COMP

M. John MADILL

INTERVENANTS EXTERNES

Le député européen Malcolm HARBOUR, président de l'IMCO
M. Joseph DUNNE, chef du secrétariat de l'IMCO