



COMMISSION EUROPÉENNE  
DIRECTION GÉNÉRALE DE LA SANTÉ ET DES CONSOMMATEURS

Questions de consommation  
**Stratégie en faveur des consommateurs, représentation et relations internationales**

## **Compte rendu de la réunion du Groupe consultatif européen des consommateurs (GCEC)**

**10 juin 2011**

**BRUXELLES, Centre Albert Borschette**

**PRÉSIDENCE: COMMISSION EUROPÉENNE**

### **1. Ouverture et adoption de l'ordre du jour**

La Commission (M<sup>me</sup> Jacqueline Minor, direction générale de la santé et des consommateurs) souhaite la bienvenue aux membres du GCEC. L'ordre du jour de la réunion est adopté.

### **2. Préparation de la stratégie pour la politique des consommateurs et du programme d'action communautaire (au-delà de 2013)**

La Commission (M<sup>me</sup> Jacqueline Minor, direction générale de la santé et des consommateurs) présente le contexte dans lequel s'inscrit la loi sur la stratégie pour la protection des consommateurs et explique pourquoi une série plus visible de politiques et d'initiatives pour la protection des consommateurs, élaborée par la direction générale de la justice et la direction générale de la santé et des consommateurs (avec la participation d'autres directions générales telles que la DG Mobilité et transports et la DG Marché intérieur et services) devrait être considérée comme une initiative stratégique.

La Commission (M<sup>me</sup> Paraskevi Michou, direction générale de la justice, direction A) explique que cette loi sur la stratégie pour la protection des consommateurs sera le fruit d'une coopération cohérente, efficace et rationalisée entre les deux directions générales et qu'il sera rendu compte de son état d'avancement au cours des prochaines réunions du GCEC.

La Commission (M. Olivier Micol, direction générale de la santé et des consommateurs) précise que l'agenda pour la protection des consommateurs sera élaboré au premier semestre 2012 et entrera immédiatement en vigueur. Ce calendrier offre plus de temps que prévu initialement, donc plus de possibilités pour intégrer les contributions des parties prenantes, notamment celle du Parlement européen qui prépare actuellement un rapport sur la politique des consommateurs, prévu pour octobre/novembre. Par ailleurs, le plan de préparation du programme pour la protection des consommateurs au-delà de 2013 (cadre financier) demeure inchangé: ce programme sera prêt à être adopté par le collège pour la fin de l'année 2011, tout comme l'autre cadre financier.

La Commission (M. Olivier Micol, direction générale de la santé et des consommateurs) annonce également que l'agenda pour la protection des consommateurs portera sur la responsabilisation au sens large du terme, comprenant les quatre priorités, à savoir la sécurité, l'information et l'éducation des consommateurs (notamment le suivi des marchés de consommation et l'aide aux associations de consommateurs), les droits et les voies de recours des consommateurs ainsi que l'application de la législation en la matière. Les intérêts des consommateurs seront également intégrés dans d'autres politiques. L'agenda pour la protection des consommateurs devrait être considéré comme une réponse globale apportée aux quatre principaux défis auxquels les consommateurs de l'Union européenne sont confrontés: l'accroissement de la complexité, la nécessité de s'orienter vers des modèles de consommation plus durables, la numérisation et le vieillissement de la population.

Les réponses reçues montrent que les membres du GCEC, les autorités nationales (CPN, CPC) et les entreprises soutiennent généralement la liste de priorités proposées par la Commission en vue de l'agenda pour la protection des consommateurs, mais mettent différemment l'accent sur l'un ou l'autre sujet et sur le niveau d'ambition.

Plusieurs membres du GCEC insistent sur l'importance d'inclure les recours collectifs et demandent d'accorder plus d'attention à la législation.

La représentante du BEUC demande des informations sur les futures consultations qui auront lieu dans le cadre de la préparation de l'agenda pour la protection des consommateurs.

Le représentant danois recommande qu'une place centrale soit accordée au consommateur dans le document de politique générale et s'enquiert de la nouvelle procédure. Il insiste sur l'importance de la participation de tous les services compétents de la Commission en ce qui concerne la loi sur le marché unique.

La Commission (M<sup>me</sup> Jacqueline Minor, direction générale de la santé et des consommateurs) déclare que, quelle que soit sa dénomination exacte finale (agenda ou loi pour la protection des consommateurs), ce document sera élaboré avec la participation de tous les commissaires compétents. Une consultation ouverte des parties prenantes hors de la Commission devrait normalement avoir lieu, mais la forme de cette consultation n'est pas encore définie.

La Commission (M<sup>me</sup> Paraskevi Michou, direction générale de la justice, direction A) affirme que la consultation aura lieu dans les deux sens afin de produire des résultats. Une collaboration avec d'autres services de la Commission, par exemple la DG Mobilité et transports, sera mise en place afin d'obtenir un ensemble cohérent de mesures, sans que les efforts déployés ne fassent double emploi.

La représentante du Royaume-Uni convient de l'avantage de disposer de plus de temps pour intégrer également la politique des consommateurs dans d'autres secteurs. Elle laisse entendre que le terme «loi» pourrait être redéfini ultérieurement.

La représentante slovène souhaite une consultation transparente concernant le document et soutient le point de vue du BEUC. Elle fait part de son inquiétude quant à l'instrument optionnel qui pourrait apporter des ennuis supplémentaires au consommateur et craint que la protection des consommateurs diminue en raison des trop nombreuses questions laissées sans réponse.

La représentante du BEUC déclare que la stratégie initiale est trop limitée et qu'il faudrait accorder de l'attention à la manière dont les résultats sont exploités sur le plan décisionnel.

Le représentant du Luxembourg fait référence à l'article intitulé «La protection n'est pas la seule chose dont le consommateur a besoin» (distribué).

La représentante française souligne le fait qu'il est nécessaire d'être particulièrement attentif lors de l'élaboration de cette stratégie afin de ne pas remettre en cause les droits acquis par les consommateurs dans certains pays. Si la plupart des associations sont en faveur de la médiation, cette forme de résolution des conflits ne devrait être encouragée que pour des systèmes présentant des garanties particulières quant à l'indépendance de la défense des consommateurs. Cette défense n'est pas garantie dans tous les systèmes actuellement en vigueur.

Le représentant autrichien soutient l'avis du BEUC et souhaite l'application des modes alternatifs de résolution des conflits, et pas uniquement des recommandations en la matière.

La Commission (M<sup>me</sup> Jacqueline Minor, direction générale de la santé et des consommateurs) déclare que l'agenda/la loi pour la protection des consommateurs sera rédigé(e) après la proposition relative aux modes alternatifs de résolution des conflits.

Le représentant danois considère les modes alternatifs de résolution des conflits comme une voie de recours, et non comme une mise en application.

La Commission (M<sup>me</sup> Paraskevi Michou, direction générale de la justice, direction A) informe que l'acte législatif sur l'accessibilité devrait être prêt pour la fin de cette année.

Le représentant danois trouve que la directive sur les droits des consommateurs est un texte trop difficile à mettre en œuvre.

La Commission (M<sup>me</sup> Paraskevi Michou, direction générale de la justice, direction A) déclare que ce texte rend les négociations plus difficiles.

Le représentant grec plaide pour une politique concrète de protection des consommateurs qui regagnerait la confiance de ces derniers dans la sécurité du marché.

Le représentant suédois est d'avis que la politique des consommateurs devrait s'avérer utile pour des domaines tels que la consommation durable, la responsabilité sociale et les marchés publics, même s'il règne toujours un peu de scepticisme dans ce domaine en particulier.

La Commission (M<sup>me</sup> Jacqueline Minor, direction générale de la santé et des consommateurs) affirme qu'on ignore actuellement l'importance qui sera accordée au domaine de l'alimentation dans l'agenda/la loi.

La représentante espagnole s'inquiète de la manière dont la politique influencera la vie quotidienne des consommateurs et de la manière dont elle sera mise en œuvre au niveau national. Elle souligne également le facteur du vieillissement de la population en Europe.

La représentante polonaise insiste sur les mesures législatives à adopter.

Le représentant irlandais déclare que le secteur des entreprises devrait être invité à la table des discussions avant d'interpréter le droit de la consommation et que les coûts des modes alternatifs de résolution des conflits sont élevés, surtout dans ces périodes particulières de récession.

La représentante polonaise affirme que les associations de consommateurs présentes dans les nouveaux États membres sont en cours de développement et présentent dès lors toujours une organisation plus faible. Les consommateurs ne devraient pas être considérés comme un problème et l'accent devrait être mis davantage sur leur éducation.

Le représentant belge réclame la définition d'un «fil rouge» dans l'ensemble de la loi, indiquant les effets mobilisateurs de celle-ci. Il demande davantage de dialogue avec l'industrie afin qu'une communication interprétative ne provienne pas ultérieurement de ce secteur.

Le représentant autrichien indique que l'application devrait être assurée par les associations de consommateurs.

Le représentant de la Norvège propose la création d'un organe de surveillance destiné à l'application de l'agenda/la loi pour la protection des consommateurs.

### **3. Dimension internationale de la politique des consommateurs et du comité de la politique à l'égard des consommateurs (CPC) de l'OCDE**

Peter Avery (responsable de la politique des consommateurs, OCDE) présente les travaux et l'approche de l'OCDE en matière de politique des consommateurs. Il mentionne un plan visant à créer une base de données mondiale sur les rappels, similaire au RAPEX européen. L'accent est également mis sur les aspects économiques de la consommation en tant que processus d'apprentissage tout au long de la vie, sur le cadre numérique et sur la consommation durable.

Le représentant danois s'enquiert de la manière dont les pays de l'OCDE impliquent leurs associations de consommateurs dans les réunions avant d'élaborer les politiques et de la manière dont le spam est abordé au niveau international.

Le représentant roumain demande comment l'OCDE gère la mauvaise qualité des importations provenant de Chine.

Peter Avery répond que les avis des associations de consommateurs sont considérés comme informels, mais qu'ils commencent à être pris en compte de plus en plus sérieusement dans les recommandations nationales. Un questionnaire relatif au plan d'action sera discuté en octobre, à Londres.

La Chine a commencé à s'engager dans l'échange de politiques et d'informations, mais pas encore en matière de qualité des produits.

#### **4. Réexamen du règlement sur l'itinérance**

Présentation, par la Commission (M. Vesa Teävä, direction générale de la société de l'information et des médias, unité B2), des questions relatives au règlement sur l'itinérance. L'actuel règlement sur l'itinérance expirera fin juin 2012. La Commission prépare une proposition de révision de ce règlement, qui devrait être adoptée pour fin juin 2011.

Une étude sur les options réglementaires a montré que les prix des services vocaux et des services de SMS ont diminué après la fixation de plafonds de prix réglementaires, mais que leur niveau reste toujours très proche des plafonds fixés. Cela montre que la concurrence dans ce secteur n'est pas encore effective. Il convient de noter, en particulier en ce qui concerne le marché des services de données en itinérance, que les réductions du tarif de gros des services de données en itinérance n'ont pas été répercutées sur le marché de détail, et ce, au détriment du consommateur.

L'analyse du marché de l'itinérance ainsi que la consultation publique, qui ont pris fin en février 2011, ont mis en évidence les problèmes structurels permanents sur le marché. Ceux-ci sont dus au fait qu'étant donné que les services mobiles sont vendus en un paquet (comprenant à la fois des services nationaux et d'itinérance) et que la consommation est majoritairement nationale, le choix du consommateur entre différents fournisseurs de communications mobiles est principalement déterminé par les tarifs nationaux de téléphonie mobile. Par conséquent, la concurrence s'exerce davantage sur les services mobiles nationaux que sur les services en itinérance.

Toutefois, des inquiétudes sont émises sur le coût élevé de l'itinérance, sur la persistance de factures exorbitantes, particulièrement lors de l'utilisation de transfert de données.

Du point de vue du consommateur, le règlement devrait être étendu et les plafonds de prix maintenus. Il est toutefois important d'étudier les problèmes structurels sur le marché de l'itinérance et de trouver dès lors d'autres solutions au plafonnement des prix.

Une solution possible serait de sensibiliser davantage le consommateur aux tarifs d'itinérance. À cet égard, une approche hybride est étudiée: tout en défendant les intérêts du consommateur à court terme par le plafonnement des prix, elle comporterait des mesures de lutte contre les problèmes structurels de concurrence sur le marché de l'itinérance, permettant ainsi une concurrence durable.

Suit alors une présentation de Vicky Hamley-Emilsson, représentante de l'Association européenne de défense de la concurrence dans le secteur des télécommunications (ECTA).

ECTA est une organisation représentant les intérêts des entreprises actives dans le secteur des télécommunications fixes et mobiles, regroupant tant les fournisseurs historiques que les nouveaux entrants.

Les résultats d'une étude interne montrent que les différences entre les pays persistent en ce qui concerne les services offerts.

Deux courants de pensée apparaissent en ce qui concerne la question de l'itinérance.

D'une part, la plupart des opérateurs de réseau sont favorables au maintien des plafonds de prix. Toutefois, ils pensent qu'un règlement structurel n'augmentera pas la concurrence, mais réduira plutôt les marges, ce qui sera finalement défavorable pour le consommateur.

D'autre part, la plupart des nouveaux entrants montrent une préférence pour une solution structurelle, étant donné les entraves permanentes à l'entrée qui caractérisent le marché ainsi que leur pouvoir de négociation par conséquent plus faible, d'où des prix qui restent élevés de manière injustifiable. La suppression des barrières technologiques leur permettrait d'accroître leur pouvoir de négociation, entraînant ainsi une diminution des prix de détail. Ils soutiennent également le développement d'autres moyens de communication, tels que le WiFi.

Il existe un consensus parmi les participants sur la nécessité de réduire les différences entre les plafonds de prix de gros et de détail, et de conserver le règlement.

Les représentants du Danemark et de la Suède émettent des commentaires sur les augmentations des tarifs d'itinérance pour les appels émis hors de l'Union européenne. Toutefois, d'après la Commission, il n'est pas possible actuellement d'étudier, sur le plan juridique, la question des appels émis hors de l'Union européenne.

La représentante du Royaume-Uni demande quels effets aurait l'accroissement de la sensibilisation des consommateurs sur la structure de concurrence du marché des télécommunications.

Les représentants de la République tchèque et de l'Autriche commentent et donnent des exemples sur les différences entre les tarifs nationaux et les tarifs d'itinérance. Ils mentionnent également l'existence d'une demande de la part des travailleurs migrants en faveur d'une diminution des tarifs d'itinérance pour les appels émis hors de l'Union européenne.

Le représentant belge évoque la nécessité d'une régulation des prix pour le transfert de données et cite l'exemple des téléphones intelligents qui transfèrent des données automatiquement. Il approuve l'idée de mettre en œuvre une licence paneuropéenne ou toute autre solution ou proposition visant à étendre l'offre des services de télécommunications au-delà des frontières.

La représentante de l'ECTA répond à cette intervention en exposant les résultats possibles de la mise en œuvre d'une licence paneuropéenne pour la compétitivité de la structure du marché.

Les représentants de la Grèce et de l'Espagne font part de leurs préoccupations quant aux différences existantes entre les vitesses annoncées pour le transfert des données et les vitesses réellement fournies.

**Point ajouté:** présentation de L'ÉPIDÉMIE DE BACTÉRIES E. COLI PRODUCTRICES DE SHIGATOXINES (STEC) ET DE SON SUIVI par la Commission (Koen van Dyck, direction générale de la santé et des consommateurs, unité E2)

Les symptômes suivant l'apparition des bactéries sont des maladies intestinales. Après qu'un lien a été établi entre les patients, à savoir un certain restaurant situé dans le nord de l'Allemagne, l'origine possible de l'épidémie a été déterminée le 5.6.2011 dans une ferme située près de Hambourg.

Chronologiquement, le RASFF a d'abord exclu la viande et le lait comme origine possible de l'épidémie et a adopté un avis selon lequel les légumes, en particulier les tomates, les concombres et les salades, pourraient être à l'origine de l'épidémie. Les concombres provenant d'Espagne ont été visés. Cependant, après avoir recueilli 850 échantillons, aucune souche d'E. coli n'a été trouvée dans aucun de ces produits alimentaires. Entre-temps, le lien établi avec des germes de soja cultivés dans une ferme près de Hambourg est apparu, ce qui a conduit à leur retrait du marché.

À la suite de ces actions, l'avis concernant les légumes susmentionnés, à l'exception des germes de soja, a été retiré.

L'intervenant précise que ces germes ne sont pas vendus à l'étranger.

À la suite de ce rapport, la Commission a contacté les États membres afin d'établir une nouvelle définition des cas; les patients ont été interrogés.

Depuis lors, l'Autorité européenne de sécurité des aliments a publié, le 9.6.2011, une évaluation des risques liés à la consommation de légumes crus.

L'ECDC a également préparé un document recommandant les procédures d'hygiène à suivre lors de la cuisson de légumes ou lors de leur préparation crus. Il a également aidé l'équipe de recherche allemande à trouver l'origine de l'épidémie d'E. coli.

Les résultats sur les légumes ont été négatifs, mais cela peut être dû au fait que les légumes aient été auparavant désinfectés. En outre, les échantillons ont été prélevés en mai; il se peut que, depuis lors, la situation bactériologique ait changé.

L'intervenant conclut que l'enquête sur l'origine de l'épidémie est toujours en cours.

La Commission est d'avis qu'il est nécessaire de trouver l'origine de l'épidémie sans tarder et attend de plus amples informations sur le sujet.

En réponse aux questions posées par le président qui demandait davantage de détails sur les bactéries, M. van Dyck explique que le RASFF ne peut pas encore tirer de conclusions sur l'épidémie et ajoute que cette souche rare d'E. coli est particulièrement résistante aux antibiotiques.

Il s'ensuit une discussion au cours de laquelle les membres font part de leurs inquiétudes et demandent des précisions sur les différentes étapes de l'enquête. La discussion aborde également des propositions, telles que les possibilités d'éviter une telle crise à l'avenir.

## **5. Rapport RAPEX 2010**

La Commission (Adam Romanowski, direction générale de la santé et des consommateurs, unité B3) présente le rapport RAPEX 2010. Instrument important pour la protection des consommateurs en Europe, le système RAPEX est défini comme étant le système européen d'échange rapide d'informations pour les produits dangereux non alimentaires. La participation des États membres au RAPEX est obligatoire. Ce système est également accessible aux pays tiers autres que les 30 pays européens: jusqu'à présent, seule la Chine bénéficie d'un accès indirect et partiel à la base de données.

La portée du système a été considérablement étendue, mais les denrées alimentaires, les aliments pour animaux, les dispositifs médicaux et les produits pharmaceutiques en sont exclus car il existe des systèmes distincts pour ces types de produits.

La principale activité de RAPEX est son rôle dans la coordination de tous les systèmes à partir d'un seul point de contact.

La base de données RAPEX n'est pas accessible au public. Les dernières notifications sont communiquées une fois par semaine.

Le représentant du Luxembourg demande si des dédommagements ou des actions de suivi sont prévues pour le pays d'origine au cas où un produit serait retiré du marché après une notification erronée (les concombres en Espagne).

La Commission répond que les États membres vérifient les notifications afin d'éviter la diffusion de fausses informations et de garantir une bonne communication. Les notifications ne sont pas vérifiées que par une seule personne, mais par toute une équipe. La Commission agit en tant que facilitateur de ce système, mais la responsabilité incombe aux États membres.

Le représentant danois souligne le fait que les informations devraient être accessibles à l'ensemble des pays.

La Commission ajoute que l'information la plus importante dans le processus de notification est le pays d'origine et le fabricant. Elle insiste également sur le fait qu'elle organise une grande conférence de presse chaque année lors de la publication du rapport RAPEX.

Toutefois, la Commission ne peut pas réaliser tout le travail depuis Bruxelles, les associations de consommateurs locales ont dès lors un rôle important à jouer dans la diffusion des informations.

## **6. Le projet du BEUC concernant le mouvement consommateur**

Heike Thomsen (BEUC, département Training) présente le rapport sur le projet du BEUC concernant le mouvement consommateur. Ce projet vise à renforcer le mouvement consommateur en Europe centrale, de l'Est et du Sud-Est (CESE). Ce rapport concerne l'évaluation réalisée par le BEUC dans six pays représentatifs.

### Pourquoi le BEUC a-t-il réalisé cette évaluation?

Elle constitue un suivi de l'exposé de la vision du BEUC pour 2020 ainsi qu'une analyse plus approfondie.

Elle apporte également une base factuelle destinée à soutenir les politiques et les initiatives futures et à identifier les actions prioritaires. Six pays ont été sélectionnés et évalués: la Bulgarie, la République tchèque, la Hongrie, la Lituanie, la Pologne et la Roumanie.

Enfin, étendre cette évaluation à d'autres pays d'Europe centrale, de l'Est et du Sud-Est serait bénéfique, mais cette possibilité dépend du budget disponible.

### Critères d'évaluation:

- Capacité
- Activités (2 observations clés: manque de recherche et double emploi des efforts, particulièrement lorsque le budget est si limité)
- Budget et financement (sujet le plus discuté dans la région)
- Représentativité et impact (éléments souvent absents, ce qui nécessite de prendre des mesures).

### Conclusions principales du rapport:

La situation est très difficile et empire même pour plusieurs associations de consommateurs. Des différences notables entre les moyens et les capacités de différentes organisations



présentes dans différents pays persistent. Les gouvernements démontrent une compréhension limitée de la politique des consommateurs et du rôle des associations de consommateurs. En outre, les associations de consommateurs ne sont pas considérées comme des partenaires de même niveau par les autorités publiques et les médias. Enfin, la recherche fait souvent défaut et les efforts fournis par les autorités publiques et les associations de consommateurs font souvent double emploi.

#### Conclusion du rapport:

Les associations de consommateurs en Europe centrale, orientale et du Sud-Est comptent beaucoup sur la participation de bénévoles. Les ressources étant limitées, cela a des conséquences sur la portée des activités et de leur influence.

Jusqu'à présent, il existe très peu de recherches destinées à l'élaboration des politiques. Un autre problème est qu'il existe, dans certains pays, trop d'associations de consommateurs, qui se disputent alors les fonds limités.

Le financement public, déjà limité, est en train d'être réduit de manière drastique.

Trop de magazines de consommateurs de toutes sortes sont publiés sur un marché trop petit.

La plupart des organisations ne disposent pas d'«instruments d'action» professionnels.

#### Recommandations et étapes suivantes:

- Élaborer un plan d'action global et ambitieux dans une perspective à long terme.
- Adopter une approche où les institutions européennes, les gouvernements nationaux, les associations de consommateurs et les médias collaborent, conformément à la déclaration de Varsovie 2011 du BEUC.
- Sensibiliser les autorités publiques, reconnaître aux consommateurs leur rôle de mobilisateur pour les marchés concurrentiels et introduire cet élément dans la prochaine stratégie pour la politique des consommateurs.
- Rendre des moyens financiers appropriés disponibles et affecter les fonds de manière optimale.
- Le rapport recommande également de mettre en place des programmes de formation (sur mesure et destinés aux autorités publiques et aux journalistes), d'initiation, d'échange et de tutorat (les pays les plus expérimentés peuvent aider les moins expérimentés).
- Proposer des cours sur la manière de planifier les activités (notamment, les emprunts, l'aide au lancement, l'exploration d'une série de services).
- Enfin, le rapport propose d'optimiser les bénéfices tirés de l'utilisation des moyens de communication (comprenant, notamment, des stratégies, l'utilisation des nouveaux médias, des plages horaires de publicité publique gratuite pour la TV).

La Commission (M<sup>me</sup> Jacqueline Minor, direction générale de la santé et des consommateurs) déclare que la Commission est très préoccupée par le développement des associations de consommateurs et qu'elle usera de son influence pour convaincre les gouvernements nationaux de financer ces associations.

Il est essentiel de garantir une représentation des consommateurs par une voix indépendante et influente dans les États membres.

Les représentants de la Bulgarie et de la Roumanie ajoutent que les associations de leur pays ne reçoivent pas suffisamment de soutien de la part du gouvernement.

Le représentant roumain propose de sensibiliser le public.

Le représentant letton informe que son association de consommateurs reçoit un précieux soutien de la part du ministre de l'Économie.

La représentante de la Pologne déclare que cette recherche est bénéfique non seulement pour les pays d'Europe de l'Est, mais également pour les pays occidentaux.

Le représentant autrichien affirme que ce rapport aidera le mouvement consommateur grâce à des actions de sensibilisation et, espérons-le, un meilleur financement.

Le représentant espagnol exprime sa compassion envers les pays d'Europe de l'Est, mais affirme qu'en Espagne, la situation des associations de consommateurs est également très préoccupante.

Le représentant de la Norvège ajoute que l'«Étude sur la responsabilisation des consommateurs», menée par la Commission, pourrait expliquer pourquoi les consommateurs sont plus responsables dans les pays où les associations de consommateurs sont bien financées.

#### *Autres points pour information*

### **7. Modes alternatifs de résolution des conflits – résultats de la consultation, conclusions**

La Commission (M<sup>me</sup> Isabelle Rouveure, direction générale de la santé et des consommateurs, unité B4) présente les résultats et conclusions de la CONSULTATION PUBLIQUE SUR L'UTILISATION DES MODES ALTERNATIFS DE RÉOLUTION DES CONFLITS COMME MOYEN DE RÉSOUDRE LES CONFLITS RELATIFS AUX TRANSACTIONS ET AUX PRATIQUES COMMERCIALES DANS L'UNION EUROPÉENNE RÉSUMÉ DES RÉPONSES REÇUES, tel que publié sur [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/Feedback\\_Statement\\_Final.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf)

### **8. Modes alternatifs de résolution des conflits dans le secteur de l'énergie**

La Commission (M. Kyriakos Gialooglou, direction générale de la santé et des consommateurs, unité B6) fait une présentation sur le groupe de travail sur les modes alternatifs de résolution des conflits dans le domaine de l'énergie. La mission de ce groupe est d'identifier les bonnes pratiques relatives aux modes alternatifs de résolution des conflits dans le secteur de l'énergie et de les présenter aux autres États membres afin que ceux-ci les examinent.

À cette fin, ils réfléchissent à des critères en vue d'élaborer des procédures de règlement des conflits simples, rapides, transparentes et efficaces. Les contributions des membres ont permis de rédiger un premier projet de document («cartographie» des modes alternatifs de résolution des conflits dans le secteur de l'énergie dans l'Union européenne) qui sera revu et modifié cet été.

## **10. Étude du marché européen des biens de consommation électriques et électroniques**

La Commission (M<sup>me</sup> Paulina Gbur, direction générale de la santé et des consommateurs, unité B1) présente les résultats, l'analyse de prix et les premières conclusions politiques de l'étude des biens de consommation électriques et électroniques sur le marché européen (voir présentation PowerPoint distribuée).

**Les points 9. et 11. sont reportés à la prochaine réunion qui se tiendra les 30 novembre et 1<sup>er</sup> décembre prochains.**

**Les futurs points de l'agenda** comprendront le financement du dialogue transatlantique des consommateurs (TACD), la consommation et la production durables ainsi qu'une discussion sur l'étude du marché de la viande (résultats préliminaires, consultation des parties prenantes).

Veillez envoyer vos suggestions et propositions avant le 31 octobre 2011.

Annexe: Liste des participants - membres, suppléants, observateurs