



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)

28 janvier 2011

BRUXELLES, Centre Albert Borschette

PRÉSIDENTE: COMMISSION EUROPÉENNE

1. Ouverture et présentation des membres du GCEC

La Commission (Mme 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.

Points de discussion

2. Point concernant l'évolution du projet de droit européen des contrats / pertinence pour les consommateurs

La Commission (M^{me} Paraskevi Michou, direction générale de la justice, direction A) présente les travaux de la direction générale de la justice sur l'évolution de la législation sur le droit des contrats.

M^{me} Michou indique qu'un groupe d'experts a rédigé le livre vert sur le projet de droit européen des contrats, tandis qu'un groupe consultatif était constitué pour offrir des services de consultation aux groupes de consommateurs et aux entreprises. Elle rappelle par ailleurs aux participants que la consultation publique prend fin le 31 janvier, et les invite à soumettre leurs avis. M^{me} Michou signale en outre que le projet de droit européen des contrats est l'une des priorités de la présidence hongroise et de la présidence polonaise qui va lui succéder.

Au cours de la discussion, le représentant du BEUC demande quelle sera la méthodologie mise en œuvre pour examiner les avis reçus au sujet du livre vert. M^{me} Michou répond qu'il sera procédé à une analyse qualitative tenant compte de tous les avis constructifs.

Le représentant du Luxembourg note que la conclusion du Comité économique et social européen sur le livre vert sera adressée à la direction générale de la justice. Le représentant du Danemark, également membre du Comité économique et social européen, souligne combien il a été difficile de parvenir à un accord, étant donné que certains membres du comité s'étaient déjà fait une opinion avant la discussion. Pour cette raison, il a fallu s'accorder sur un avis de compromis.

3. Groupe de travail du GCEC sur le projet de droit européen des contrats / outil optionnel

M. Gilles de Halleux, membre belge, présente le projet d'avis du groupe de travail du GCEC sur le projet droit européen des contrats / outil optionnel. M. de Halleux fait part de ses préoccupations concernant la consultation: certains des éléments des options proposées sont confus.

Des interrogations sont formulées quant à la nécessité d'une telle initiative législative. Toute initiative concernant le droit des contrats devrait être fondée sur les éléments existants préjudiciables au marché intérieur et avantageux pour les consommateurs. M. de Halleux indique qu'il n'a été identifié aucune preuve de l'existence de l'un ou l'autre de ces facteurs. Dans le cadre de l'analyse de toutes les options proposées, il est observé que les options 4 à 7 vont au-delà de la compétence de l'Union sur la base des principes de subsidiarité et de proportionnalité. Concernant l'option 4, relative à l'outil optionnel, les points suivants sont notamment soulevés:

- manque de clarté quant à la détermination de la partie qui choisit la loi applicable à la transaction, à savoir l'outil optionnel ou la loi de l'État membre;
- manque de clarté quant au niveau de protection que l'outil optionnel accorde aux consommateurs;
- manque de clarté quant au point de savoir si l'instrument optionnel serait applicable uniquement aux transactions transfrontalières ou également aux contrats internes;
- pas de définition de la portée de l'outil optionnel;
- aucune valeur ajoutée pour les consommateurs. Le choix entre deux ensembles de lois serait source d'incertitude et de confusion parmi ces derniers.
- risque d'abaissement du niveau de protection des consommateurs;
- risque de détérioration de la position de la partie la plus faible;
- risque d'extension de l'outil optionnel aux contrats internes;
- risque de multiplication des outils optionnels.

Aucun problème particulier n'est relevé concernant les options 1 et 2. Le groupe de travail du GCEC considère que ces dernières constituent des solutions viables. En ce qui concerne l'option 3, le groupe de travail du GCEC n'est pas opposé à la première alternative, à savoir l'intégration des conclusions des résultats des travaux du groupe d'experts dans la législation nationale. En revanche, il désapprouve la seconde possibilité, à savoir l'intégration de ces dispositions dans la législation nationale à titre de régime facultatif. Le groupe de travail du GCEC soutient l'option 5, qui concerne une harmonisation plus importante du droit national des contrats. Le groupe de travail n'est pas favorable à l'option 6. En effet, l'élaboration d'un droit européen des contrats se substituant aux diverses lois nationales ne serait pas compatible avec les principes de subsidiarité et de proportionnalité. Par ailleurs, l'option 7, à savoir la création d'un code civil européen, est estimée trop intrusive et contraire aux principes de proportionnalité et de subsidiarité. Le groupe s'oppose, en outre, à l'élaboration d'un instrument exclusivement conçu pour les transactions en ligne, craignant que cela ne fasse qu'aboutir à une nouvelle fragmentation.

M. de Halleux conclut en indiquant que, jusqu'à présent, la procédure de consultation n'a pas été satisfaisante; il demande à la Commission d'y mettre un terme et d'entreprendre de nouveaux travaux, de débattre d'alternatives réalistes, d'étudier l'incidence de chaque option sur la base d'une évaluation d'impact et de lancer une seconde consultation sur le fondement des résultats des travaux du groupe d'experts et du groupe consultatif.

M^{me} Michou (direction générale de la justice) répond que la direction générale de la justice n'interrompra pas la procédure et qu'au contraire, elle attend des propositions plus constructives.

Le représentant du Luxembourg indique partager la position du groupe de travail du GCEC en ce qui concerne l'opposition à l'option 4, mais désapprouver la proposition de mettre un terme à la procédure.

Le représentant danois exprime son désaccord: la procédure est selon lui trop rapide – ce qui préoccupe également, d'ailleurs, le gouvernement danois. Il exhorte la Commission à ralentir cette procédure.

Le représentant allemand indique que cette initiative est pour le moment inutile puisque les entreprises jouissent de la liberté d'établissement, de sorte que les consommateurs peuvent s'adresser à des branches des entreprises dans leur pays. Partant, il n'y a pas lieu de légiférer sur les transactions transfrontalières.

Le représentant espagnol souligne à nouveau l'importance de l'économie comportementale pour comprendre les agissements des consommateurs. M^{me} Martin Rey indique qu'il est important de prendre des mesures pour assurer la protection des consommateurs et que, pour le moment, ces derniers n'ont pas confiance dans les transactions transfrontalières. Par conséquent, il est nécessaire d'agir en ce sens, ceci permettant également de garantir le bon fonctionnement du marché intérieur. Toutefois, elle souligne que la législation proposée dans le livre vert est une loi supplémentaire ne prévoyant aucune protection des consommateurs. Il faut interrompre la procédure et les États membres doivent mettre en œuvre leur législation sur la protection des consommateurs de manière plus efficace.

Le représentant du Royaume-Uni souligne que le ministère britannique de la Justice avait organisé trois réunions pour discuter du livre vert. Il déclare également que son organisation, WHICH, présentera une réponse au livre vert différente de celle du groupe de travail du GCEC.

Le représentant suédois fait remarquer que l'instrument proposé à l'option 4 vient en fait se substituer à la directive sur les droits des consommateurs. Par ailleurs, il demande des informations plus détaillées sur les éléments qui seraient inclus dans l'instrument afin d'évaluer si les consommateurs se verraient accorder un niveau de protection maximal. Ce n'est qu'alors qu'il sera possible de discuter. Il relève en outre que ces dispositions, en ajoutant au fardeau de la législation, ne feraient que dissuader les PME d'entreprendre des transactions transfrontalières. Il réitère également la nécessité d'un ralentissement de la procédure.

Le représentant français déclare que les options proposées ne procureraient aucun avantage aux consommateurs et qu'en effet, une législation supplémentaire ne ferait que compliquer la vie des consommateurs qui réalisent des transactions transfrontalières.

M^{me} Minor (direction générale de la santé et des consommateurs) indique que le tableau de bord des marchés de consommation remettra un rapport sur l'état du commerce transfrontalier, les obstacles perçus, l'environnement de consommation dans les États membres et, de manière générale, la confiance des consommateurs dans le commerce.

M^{me} Michou (direction générale de la justice) assure que sa direction générale évaluera tous les commentaires reçus par le biais d'une analyse qualitative. Elle demande également aux représentants des organisations de consommateurs de rester impliqués dans la procédure, et leur garantit que celle-ci ne sera pas trop rapide et qu'ils travailleront ensemble. M^{me} Michou assure, en outre, que la direction générale de la justice déploiera tous les efforts pour discuter et collaborera avec la direction générale de la santé et des consommateurs en utilisant les conclusions de cette dernière sur l'économie comportementale.

M^{me} Minor (direction générale de la santé et des consommateurs) demande aux membres du GCEC présents d'approuver le projet d'avis du groupe de travail du GCEC sur le livre vert de la Commission européenne relatif aux actions envisageables en vue de la création d'un droit européen des contrats pour les consommateurs et les entreprises. Le projet d'avis est adopté par un vote majoritaire avec une voix contre du représentant du Luxembourg. Ce dernier soumet un addendum au projet d'avis du groupe de travail du GCEC exprimant son avis divergent.

4. Sous-groupe du GCEC sur les indicateurs relatifs au suivi du mouvement des consommateurs – avis du sous-groupe

La Commission (M^{me} Jacqueline Minor, direction générale de la santé et des consommateurs) présente le travail du sous-groupe du GCEC sur les indicateurs relatifs au suivi du mouvement des consommateurs en soulignant en quoi leurs résultats seront utiles pour le suivi du marché dans le tableau de bord des marchés de consommation.

L'expert du sous-groupe du GCEC sur les indicateurs relatifs au suivi du mouvement des consommateurs (M. Hugues Thibaut) présente les résultats des travaux du sous-groupe. Le groupe avait pour objectif l'élaboration d'indicateurs pour le mouvement national des consommateurs et l'échange de meilleures pratiques entre les différents mouvements de consommateurs. Les travaux se sont principalement fondés sur l'expérience des membres, sur des visites au Danemark, en France, au Royaume-Uni, au Portugal et en Slovénie ainsi que sur des recherches documentaires concernant l'Australie et le Canada. M. Thibaut indique que la recherche portait sur le mouvement des consommateurs d'un pays dans son ensemble, défini comme un environnement de consommation. Le sous-groupe a été invité à élaborer des indicateurs concernant les cinq missions suivantes: l'application de la législation et les voies de recours, l'information et le conseil, la défense des droits, les essais de produits et de services, la recherche. Sur la base de ces cinq missions ont été retenus une vingtaine d'indicateurs, eux-mêmes répartis en six rubriques (cinq missions et une rubrique générale). Les indicateurs ne visent pas à opérer un classement des pays ou des environnements de consommation.

Sur la base de leurs résultats, M. Thibaut recommande à la Commission de soumettre les conclusions du sous-groupe au réseau de hauts fonctionnaires nationaux chargés de la politique des consommateurs (CPN) et à la Fédération des associations de protection des consommateurs (CPC) et d'élaborer, au niveau national, une cartographie dynamique des acteurs qui réalisent ou participent à la réalisation des cinq missions du mouvement des consommateurs identifiées. Il est également proposé de lier les indicateurs aux acteurs nationaux participant au mouvement des consommateurs par le biais de la cartographie dynamique, de compléter le tableau de bord des marchés de consommation à l'aide des

recommandations du sous-groupe, d'associer davantage les membres du sous-groupe à l'élaboration d'une méthode de mesure de la performance des mouvements des consommateurs nationaux utilisant les indicateurs, et d'adopter, aux niveaux européen et national, les principes visant à garantir l'indépendance et l'expertise des représentants des organisations de consommateurs.

M^{me} Minor (direction générale de la santé et des consommateurs) remercie le sous-groupe du GCEC pour la qualité et le caractère instructif de son rapport. Elle indique que le tableau de bord des marchés de consommation dispose de quelques indicateurs partiels qui ne sont pas pleinement satisfaisants, et qu'il sera donc tenu compte des conclusions du sous-groupe.

Le représentant slovène indique que ce document pourrait être utilisé au niveau national pour la politique des consommateurs et souligne que l'amendement proposé par son organisation a déjà été inclus dans le rapport. Le point modifié a été distribué aux participants.

Le représentant espagnol mentionne que certains pays disposent d'un ministère consacré à la protection des consommateurs tandis que ce n'est pas le cas pour d'autres, et que cet élément créera une différence lors de l'évaluation de l'environnement de consommation.

M^{me} Minor (direction générale de la santé et des consommateurs) déclare qu'un amendement relatif aux indicateurs proposés pourra être déposé à cet égard.

Le représentant du Royaume-Uni est d'accord avec les recommandations, mais indique toutefois que le nombre d'indicateurs, à savoir vingt, est trop élevé et demande quelles sont les mesures prévues pour le suivi de ce rapport.

M^{me} Minor (direction générale de la santé et des consommateurs) déclare que le tableau de bord n'intégrera vraisemblablement pas tous les indicateurs. En outre, la culture de consommation diffère selon les pays, ce dont il doit être tenu compte.

Le représentant français déclare que cette année, le mouvement des consommateurs français a fait l'objet d'une réforme. En outre, le paysage de la consommation en France présente une grande diversité et ne correspond pas à la description de l'environnement de consommation français proposé dans le rapport du sous-groupe. Le rapport devrait refléter la situation au niveau local. Il est en conséquence convenu de déposer un amendement sur ce sujet.

Le représentant slovène indique que la Commission devrait financer le mouvement de consommateurs en Europe de l'Est et déclare également que les informations produites dans le rapport seront utilement mises en œuvre, en tant que lignes directrices, en vue de renforcer le mouvement des consommateurs.

M^{me} Minor (direction générale de la santé et des consommateurs) annonce la publication, l'année prochaine, d'une communication générale sur la responsabilisation des consommateurs qui mettra en lumière les différents aspects de cette question. Elle souligne que toute initiative de financement de la Commission nécessite, pour être réalisable et efficace, un engagement des États membres.

Le représentant slovène demande comment les associations de consommateurs sont censées s'acquitter des tâches liées aux indicateurs avec un budget si limité, et quelle sera la méthode utilisée pour recueillir les informations sur les indicateurs.

L'expert du sous-groupe du GCEC sur les indicateurs de suivi (M. Hugues Thibaut) indique que les vingt indicateurs ne sont pas tous applicables à toutes les associations de consommateurs.

M^{me} Minor (direction générale de la santé et des consommateurs) déclare que les indicateurs sont sélectionnés sur la base de leur utilité, et également de leur caractère facilement accessible, dans un certain nombre d'États membres.

Le représentant letton indique qu'à l'heure actuelle, de nombreuses organisations environnementales traitent de questions de consommation et il demande par conséquent si ces organisations ont été prises en compte dans le rapport.

M^{me} Minor (DG Santé et Consommateurs) souligne la difficulté de définir où s'arrête le travail du mouvement des consommateurs et où commence celui d'autres organisations. Le rapport vise uniquement les associations de consommateurs afin d'identifier les meilleures pratiques susceptibles d'être transférées dans d'autres pays.

Le représentant allemand indique qu'il apprécie le rapport et déclare que les États membres doivent collaborer de manière efficace avec le BEUC, sous l'impulsion de la Commission européenne.

Pour le représentant suédois, l'examen des indicateurs montre clairement que de nombreuses associations sont actives, au niveau des États membres, en matière d'information ou de représentation des consommateurs en relation avec une question spécifique. Toutefois, ces associations ne pourront jamais remplacer une association de consommateurs véritablement indépendante.

Le représentant grec souligne qu'à l'heure actuelle, de nombreuses organisations de consommateurs émanent de syndicats, d'organisations de l'industrie et d'associations d'avocats. Au vu des conflits d'intérêts qui en découlent, le représentant demande s'il serait possible d'ajouter à la définition des entités qui devraient représenter les consommateurs un critère relatif au conflit d'intérêt.

M^{me} Minor (direction générale de la santé et des consommateurs) indique qu'un tel critère pourrait ressortir de la dernière recommandation présentée dans le rapport, en dépit de l'absence de référence explicite aux groupes.

M. Hugues Thibaut indique que la dernière recommandation formulée dans le rapport mentionne cette question.

Le représentant roumain souligne la nécessité de définir les organisations autorisées à représenter les intérêts des consommateurs. À cet effet, il propose que soient définis des principes clairs.

M^{me} Minor (direction générale de la santé et des consommateurs) répond que le sous-groupe avait pour objectif d'étudier le fonctionnement de l'environnement de consommation en vue de rechercher les meilleures pratiques, et non d'élaborer des normes prescriptives.

Le représentant espagnol soutient l'idée d'une présentation du rapport au CPN car cela constituerait une passerelle vers le niveau national.

Le représentant du BEUC déclare que la portée du rapport est trop nationale. Le rapport devrait inclure plus d'indicateurs au niveau de l'Union européenne.

M^{me} Minor (direction générale de la santé et des consommateurs) répond que le sous-groupe avait expressément reçu pour mission d'élaborer des indicateurs au niveau des États membres. M^{me} Minor conclut le débat sur ce point en rappelant que les deux amendements proposés par les représentants espagnol et français seront distribués. Le rapport est approuvé à l'unanimité sous réserve de ces deux amendements.

5. Évaluation de la stratégie en matière de politique des consommateurs pour la période 2007-2013 et du programme d'action communautaire

La Commission (M. Olivier Micol, direction générale de la santé et des consommateurs) présente les résultats préliminaires de l'évaluation à mi-parcours de la stratégie en matière de politique des consommateurs pour la période 2007-2013 et du programme d'action communautaire (le cadre financier qui soutient la stratégie), qui est sur le point d'être conclue. Les résultats préliminaires indiquent que la perception globale de l'efficacité de la stratégie en matière de politique des consommateurs est généralement positive. Toutefois, M. Micol signale un écart entre la perception des autorités nationales et celle des associations de consommateurs, cette dernière étant moins positive. Il mentionne un certain nombre de problèmes identifiés dans le cadre de l'évaluation, tels que les voies de recours, la sous-exploitation du réseau CPC et la définition du public cible de l'outil de formation en ligne «Dolceta». Au nombre des nouveaux défis identifiés figurent la consommation durable et la numérisation. L'évaluation a également souligné le rôle positif des organisations de consommateurs à l'échelle européenne (BEUC, ANEC). M. Micol donne une liste provisoire d'un certain nombre de sujets prioritaires pour la stratégie et le programme à venir: l'intégration des politiques des consommateurs aux politiques de l'Union; le suivi des marchés de consommation, y compris l'économie comportementale; la sécurité des produits; les droits des consommateurs, notamment l'exécution et les voies de recours; le soutien aux organisations de consommateurs; l'information et l'éducation des consommateurs. Le futur programme d'action communautaire devrait être conforme aux objectifs de la stratégie Europe 2020 (valeur ajoutée communautaire et contribution à la croissance économique).

Suivi:

- Le rapport final d'évaluation de la stratégie en matière de politique des consommateurs et du programme sera transmis au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen avant la fin du mois de mars 2011.
- L'analyse d'impact de la stratégie et du programme à venir (au-delà de 2013) doit être achevée d'ici l'été 2011.
- Le futur programme d'action communautaire (cadre financier) doit être adopté par le collège d'ici à la fin 2011 (en même temps que d'autres cadres financiers).
- La direction générale de la santé et des consommateurs préparera en parallèle la future stratégie en matière de politique des consommateurs.

M^{me} Minor (direction générale de la santé et des consommateurs) complète cette présentation en indiquant que la direction générale de la santé et des consommateurs disposera de très peu

de temps pour élaborer la nouvelle stratégie et le nouveau programme, qui devront être achevés d'ici à la fin 2011.

Le représentant grec demande si de plus amples informations sur l'évaluation du programme d'éducation sont disponibles.

M^{me} Minor (direction générale de la santé et des consommateurs) répond que sa direction générale est réellement convaincue de la valeur de l'éducation des consommateurs. Cependant, le programme devra être évalué par des entreprises tierces.

Le représentant slovène propose de créer un nouvel indicateur pour vérifier l'utilité des programmes d'éducation des consommateurs dans les États membres. Il est nécessaire, à son avis, d'évaluer la manière dont les programmes scolaires standards pourraient inclure l'éducation des consommateurs.

M^{me} Minor (direction générale de la santé et des consommateurs) souligne que l'éducation relève de la compétence exclusive des États membres.

6. Préparation de l'édition 2011 du sommet des consommateurs

La Commission (M^{me} Carina Tornblom, direction générale de la santé et des consommateurs) rend compte de la préparation de l'édition 2011 du sommet des consommateurs. Cette année, l'accent sera mis sur les contributions de propositions pour la stratégie au-delà de 2013. Le sommet accueillera des ateliers sur les ensembles de données, l'exécution participative, les modes alternatifs de résolution des litiges, le renforcement des capacités des mouvements de consommateurs, l'information des consommateurs et l'éducation des consommateurs.

Le représentant du Royaume-Uni demande pourquoi l'accent n'est pas mis sur la prise en compte des intérêts des consommateurs dans les politiques européennes.

M^{me} Minor (direction générale de la santé et des consommateurs) répond que ce thème était celui du sommet des consommateurs de l'année dernière. Les avancées sur les questions abordées lors du sommet de l'année dernière feront l'objet d'un compte rendu lors du prochain sommet des consommateurs, en avril 2011.

7. Consultation sur les modes alternatifs de résolution des litiges

M^{me} Jackie Minor (direction générale de la santé et des consommateurs) introduit ce point de l'ordre du jour en annonçant le lancement par la Commission européenne, le 18 janvier 2011, d'une consultation publique sur les modes alternatifs de résolution des litiges pour les consommateurs. L'objectif de la Commission est de renforcer la confiance des consommateurs sur le marché unique en garantissant une procédure de résolution extrajudiciaire des litiges entre consommateurs et commerçants plus aisée, plus rapide et moins coûteuse.

La Commission (M^{me} Isabelle Rouveure, direction générale de la santé et des consommateurs) présente la consultation sur les modes alternatifs de résolution des litiges comme un moyen de régler les différends liés aux transactions et aux pratiques commerciales dans l'Union européenne. Elle indique que cela fait déjà dix ans que la Commission européenne observe les modes alternatifs de résolution des litiges et l'ensemble des questions liées aux tiers et au

caractère extrajudiciaire de la procédure. Il existe actuellement dans l'Union au moins 750 systèmes de résolution des litiges, qui varient selon les États membres, mais les consommateurs ne sont pas toujours à même d'obtenir l'aide dont ils ont besoin. On estime que les pertes subies par les consommateurs ayant rencontré des problèmes représentent encore environ 0,3 % du PIB européen. Elle indique enfin que la consultation sera ouverte jusqu'au 15 mars et invite les membres à y contribuer. Les résultats de cette consultation seront utilisés pour élaborer la proposition législative de la Commission prévue pour novembre 2011.

Commentaires et questions des membres:

Le représentant danois indique que le système de résolution des litiges fonctionne bien au Danemark, mais souligne que l'on ne peut se limiter à la formulation de recommandations sur les modes alternatifs de résolution des litiges. Ces dernières pourraient n'être considérées que comme des recommandations, au sens de dispositions volontaires et non obligatoires. Le représentant indique en outre que le communiqué de presse ne cite que des exemples nationaux, par exemple les cas de la France et de la Grèce.

Le représentant autrichien souligne l'existence de possibles lacunes dans le domaine du transport aérien.

Le représentant slovène indique que la mise en œuvre des modes alternatifs de résolution des litiges en Slovénie est dans la moyenne mais que le pays reste à la traîne sur certains points.

Le représentant de l'Allemagne mentionne que son pays a déjà mis en place 250 systèmes de résolution des litiges, à différents niveaux. Selon lui, il s'agit d'un bon système mais qui n'est pas adapté à toutes les situations.

Le représentant français déclare que la France doit encore rattraper son retard par rapport aux autres pays en matière de modes alternatifs de résolution des litiges et que ceux-ci prendront une importance croissante, en particulier s'agissant des affaires de consommation. Le pays vise à se concentrer davantage, à l'avenir, sur le point de vue des consommateurs.

Le représentant de la République tchèque souligne que son pays a déjà traité 2 700 affaires et que seules six d'entre elles sont parvenues au stade de la négociation, toutes les autres ayant été interrompues par les entreprises.

Réponses de M^{mes} Jackie Minor et Isabelle Rouveure (toutes deux de la direction générale de la santé et des consommateurs)

M^{me} Isabelle Rouveure déclare que la Commission ne formulera pas de recommandations visant à résoudre à la fois les problèmes transfrontaliers et nationaux et qu'il est primordial d'élargir la portée des modes alternatifs de résolution des litiges dans tous les secteurs. Enfin, elle demande aux membres, lorsqu'ils répondront à la consultation, de formuler des suggestions en les accompagnant d'exemples pertinents et pratiques au niveau national.

M^{me} Jackie Minor souligne la nécessité de mettre en place de nouveaux organes d'exécution nationaux, mais indique que ceux-ci ne traiteront pas des indemnisations des passagers par les compagnies aériennes. Elle réitère sa demande de suggestions et annonce que la Commission espère lancer la recommandation sur le recours collectif dans les semaines à venir.

8. Table ronde sur la publicité comportementale en ligne

M^{me} Jackie Minor (direction générale de la santé et des consommateurs) annonce que les résultats de la table ronde sur la publicité comportementale en ligne s'avèrent intéressants pour les organisations nationales et internationales.

La Commission (M. Achim Klabunde, direction générale de la société de l'information et des médias) signale que la stratégie numérique est un élément phare de la stratégie de 2020 et que l'un des problèmes à résoudre concerne le manque de confiance et l'utilisation limitée des services numériques qui en découle. Le problème réside dans le manque de confiance des consommateurs dans l'achat en ligne, qui a été l'un des principaux sujets de préoccupation lors de la table ronde.

La Commission (direction générale de la société de l'information et des médias) a animé en décembre 2010 une réunion des parties prenantes concernant l'autorégulation sur la publicité comportementale en ligne proposée par l'industrie. Lors de cette réunion, il a été convenu que toutes les parties prenantes devraient adresser à l'industrie des commentaires sur le projet et communiquer à la Commission des suggestions sur la manière dont surveiller et étendre la portée et la couverture des activités, s'agissant notamment de la sensibilisation. La prochaine étape est la discussion approfondie des propositions de l'industrie et des commentaires en retour des parties prenantes, au cours d'une deuxième réunion fixée au 9 mars.

Commentaires des membres:

La représentante du BEUC indique que la date est bien choisie pour discuter de ce sujet, puisqu'on célèbre aujourd'hui la «journée de la protection des données». Elle souligne par ailleurs que le BEUC n'est pas favorable à certains points, par exemple à l'autorégulation dont il estime l'incidence insuffisante. Elle indique également que le BEUC n'approuve pas l'approche fondée sur l'utilisation d'icônes: seuls 60 % des consommateurs cliquent sur les icônes et cette méthode n'est pas suffisamment conviviale.

Le représentant du Royaume-Uni indique qu'il apprécie énormément le travail effectué, mais que toutes les questions n'ont pas été abordées. Le représentant fait part à la Commission de son souhait de voir cette dernière s'engager plus avant quant à la manière d'aborder ces problèmes.

Le représentant des Pays-Bas mentionne que son pays a lancé une campagne de sensibilisation des consommateurs au comportement et aux droits des consommateurs dans un environnement en ligne, en particulier au droit au respect de la vie privée. Il explique qu'il existe des limites au niveau d'information possible des consommateurs et que, bien que les consommateurs reçoivent des renseignements suffisants, leur comportement n'a pas encore évolué. En conséquence, souligne-t-il, l'éducation des consommateurs est un point d'une grande importance.

Le représentant de l'Allemagne mentionne une étude intéressante de l'Université technique de Munich datée de novembre 2010 et intitulée «Digitale Profilbildung und Gefahren für die Verbraucher» (voir [http://www.surfer-haben-rechte.de/cps/rde/xbcr/ls_digitalrechte / digitale_profilbildung_tu_muenchen_leithold_2010.pdf](http://www.surfer-haben-rechte.de/cps/rde/xbcr/ls_digitalrechte/digitale_profilbildung_tu_muenchen_leithold_2010.pdf)).

Le représentant danois insiste sur l'importance de l'identification et de l'évaluation des instruments les plus adaptés à la protection et à l'information des consommateurs.

M^{me} Jackie Minor (direction générale de la santé et des consommateurs) explique que la direction générale de la justice ne peut assister à la réunion en raison de la «journée de la protection des données». Elle conclut en indiquant que les membres seront informés et invités à apporter de nouvelles contributions.

9. Résultats de l'étude comportementale

La Commission (M. David Mair, direction générale de la santé et des consommateurs) présente les résultats de la première étude comportementale sur les décisions des consommateurs en matière de services d'investissement de détail et l'Eurobaromètre sur la responsabilisation des consommateurs.

M. Mair indique qu'à l'échelle européenne, les politiques des consommateurs et de la concurrence intègrent de plus en plus l'économie comportementale, dans des domaines allant des clauses contractuelles passées avec les consommateurs à la conception de voies de recours en matière de concurrence. L'étude constitue un prolongement de l'édition 2009 du tableau de bord des marchés de consommation, qui avait révélé que le marché des services d'investissement de détail était l'un des moins performants du point de vue des consommateurs. M. Mair présente de nouveaux résultats de la première étude comportementale réalisée par la Commission concernant les biais qui affectent les décisions des consommateurs en matière de services d'investissement de détail.

La nouveauté de l'étude réside dans la réalisation d'une série d'expériences en ligne et face-à-face avec 6 000 consommateurs répartis dans huit pays, qui a conduit à un certain nombre de résultats frappants. M. Mair cite, par exemple, le fait que les gens éprouvent des difficultés à faire les meilleurs choix en matière d'investissement.

Il mentionne qu'en termes de recommandations politiques, les résultats de l'étude indiquent que la normalisation et la simplification des informations concernant les produits pourraient améliorer les choix des consommateurs, tandis qu'une communication sur la partialité du conseiller pourrait avoir des effets variés selon la vigueur des avertissements.

Il souligne également que, si la direction générale de la santé et des consommateurs a ouvert la voie en matière d'application de l'économie comportementale au processus d'élaboration des politiques, d'autres services de la Commission européenne lui emboîtent désormais le pas.

M^{me} Jackie Minor (direction générale de la santé et des consommateurs) conclut la session en annonçant que la Commission communiquera aux membres les résultats de l'enquête et les informera des nouvelles mesures et actions.

9. Point sur les études de marché

La Commission (M^{me} Pauline Gbur, direction générale de la santé et des consommateurs) présente aux membres des informations actualisées concernant les dernières études de marché du tableau de bord de novembre 2010.

Elle souligne que les principaux résultats renvoient au point de vue des consommateurs; trois marchés de services présentent constamment les plus mauvais résultats, indépendamment de la prise en compte ou non de la taille des pays de l'Union européenne. Il s'agit des marchés des «investissements, fonds de pension et titres», des «services immobiliers» et de la «fourniture de services internet». Les trois marchés de biens les moins performants sont ceux des véhicules d'occasion, de l'habillement et de la chaussure et de la viande.

S'agissant des prochaines étapes, la Commission envisage de lancer deux études de marché pour examiner de façon approfondie les raisons ayant conduit aux résultats et identifier des réponses politiques – les résultats de ces études sont attendus pour 2012. Les marchés concernés sont la fourniture de services internet et la viande. La fourniture de services internet est le marché qui occupe le troisième plus mauvais résultat au classement général et celui dans lequel la proportion de consommateurs confrontés à des problèmes est la plus élevée. Il s'agit également d'un marché dans lequel les prix sont extrêmement différents à travers l'Union. L'accès à l'internet est fondamental aux fins de l'intégration numérique et du marché unique numérique. En second lieu, il sera lancé une étude sur la viande. Le marché de la viande est l'un des marchés de biens qui présentent les plus mauvais résultats. La viande est également un produit de grande consommation qui représente une part importante des budgets des consommateurs.

Mme Gbur souligne que les études de la Commission s'attacheront également particulièrement à l'aspect du prix.

M^{me} Jackie Minor (direction générale de la santé et des consommateurs) convient que cet aspect joue un rôle important.

10. Point sur les questions de politique des consommateurs dans le cadre du dialogue UE-USA

La Commission (M^{me} Geraldine Emberger, direction générale du commerce) informe les membres du résultat de la réunion du Conseil économique transatlantique (CET) qui s'est tenue en décembre 2010 et des dernières réalisations du CET.

Elle souligne que la réunion a été un succès, avec un niveau de participation élevé des côtés américain comme européen. La discussion a été animée et tous les participants ont fait preuve d'une implication importante. M^{me} Emberger indique que les coprésidents ont insisté sur l'application de délais plus ambitieux que prévu. Elle mentionne que le CET s'est particulièrement concentré sur les rôles que la coopération réglementaire et l'innovation peuvent jouer dans la réduction des barrières commerciales et l'amélioration de la croissance économique dans les deux économies. Les résultats et les points de discussion spécifiques de la réunion ont notamment été les suivants: la signature par l'Agence américaine de protection de l'environnement et l'Agence européenne des produits chimiques d'une déclaration d'intention concernant l'échange d'informations techniques sur les produits chimiques; une déclaration commune du département de l'Énergie et de la Commission européenne concernant la poursuite d'une collaboration technique axée sur les essais, la technologie et le marché; l'importance du rôle critique de la transparence et de la participation des parties prenantes et d'un niveau de sécurité renforcé; l'objectif d'élaboration d'une procédure d'identification des secteurs dans lesquels les deux parties pourraient poursuivre la coopération réglementaire en amont. Le CET a également demandé au Forum de soumettre un ensemble d'améliorations communes des procédures respectives relatives à l'utilisation de normes permettant d'accroître la transparence ainsi que la participation des parties prenantes.

Elle demande en outre aux membres de contribuer aux développements du CET précités.

M. Stefano Soro (direction générale de la santé et des consommateurs) évoque l'accord sur les produits de consommation dangereux et mentionne qu'aucune entente ne sera trouvée avant

l'été. Les objectifs sont notamment: une coopération renforcée avec l'Amérique et des réalisations servant l'intérêt mutuel, par exemple en s'adressant conjointement à la Chine ou en soulignant les aspects relatifs à la sécurité dans les politiques relatives aux produits. Il souhaite en outre que l'Union européenne et les États-Unis élargissent leur échange d'expertise dans plusieurs domaines, en vue d'éliminer les barrières existantes. L'objectif est que les États-Unis échangent des renseignements sur des produits dangereux particuliers et partagent des informations sur des projets de recherche, tels que la sécurité des produits. Le point le plus important, qui doit faire l'objet d'un développement plus approfondi, est le traitement des informations confidentielles. Il insiste sur la nécessité de renforcer les activités de chacune des parties.

M. Tamas Molnar (direction générale de la santé et des consommateurs) communique aux membres des informations actualisées concernant un accord de coopération sur l'information des consommateurs fondé sur le règlement CPC. L'accord garantit la réalisation d'enquêtes par les autorités publiques nationales chargées de veiller à l'application de la législation, et l'échange de meilleures pratiques. L'accord prévoirait un échange sécurisé des déclarations conforme aux outils de protection des données. M. Molnar mentionne que les organisations de consommateurs ont été invitées à apporter leur contribution en communiquant des exemples de meilleures pratiques et qu'il les informera des étapes suivantes.

M^{me} Jackie Minor (direction générale de la santé et des consommateurs) remercie tous les participants pour leurs contributions. Elle indique que la prochaine réunion sera le sommet des consommateurs lui-même, qui se tiendra les 11 et 12 avril, et que la réunion du GCEC initialement prévue au mois de février est annulée. Les membres seront informés du calendrier des réunions du GCEC à venir. Les prochains thèmes inscrits à l'ordre du jour incluront les aspects internationaux de la politique des consommateurs. Comme toujours, toutes les suggestions et propositions sont les bienvenues.

Procès-verbal préparé par: Daniele Granata, Katharina Knoll, Marie-Luise Altmutter

ANNEXE: LISTE DES PARTICIPANTS – MEMBRES, SUPPLEANTS ET OBSERVATEURS

	PAYS	ORGANISATION	Nom	
1.	Autriche	Chamber of Labour-Vienna	M. Karl Kollmann	/
2.		VKI — Austrian Consumer Association	M ^{me} Ulrike Docelkal	√
3.	Belgique	Test-Achats	M. Gilles de Halleux	√
4.		CRIOC	M. Thibault Willaert	/
5.	Bulgarie	Bulgarian National Consumer Association	M. Asen Nenov	
6.		Bulgarian Consumer National Organisation	M. Bogomil Nikolov	
7.	Chypre	Cyprus Consumers Association	Mr Giorgos Tziapouras	
8.			M ^{me} Maria Fotiou	
9.	République tchèque	Czech Association of consumers — TEST	M. Karel Pavlík	√
10.		Czech Consumer Association	M. Libor Dupal	/
11.	Danemark	Forbrugerrådet (Danish Consumer Council)	M. Rasmus Kjeldahl	/
12.			M ^{me} Benedicte Federspiel	√
13.	Estonie	Estonian Consumers Union	M ^{me} Linda Läänesaar	√

	PAYS	ORGANISATION	Nom	
14.			M. Enn-Toivo Annuk	/
15.	Finlande	Suomen Kuluttajaliitto ry — The Finnish Consumers' Association	M. Tuula Sario	
16.		The Consumers — Kuluttajat — Konsumenterna ry	M. Jyrki Konola	√
17.	France	Association Consommation, Logement, Cadre de Vie (CLCV)	M ^{me} Sandrine Perrois	/
18.		C.S.F	M ^{me} Elsa Cohen	√
19.	Allemagne	VZBV	M ^{me} Cornelia Tausch	/
20.		Stiftung Warentest.	M. Heinz Willnat	√
21.	Grèce	KEPKA	M ^{me} Evangelia Kekeleki	√
22.		Consumers' Protection Union of Serres	M. Konstantinos Dagkos	/
23.	Hongrie	Hungarian Consumer Rights Protection	M. Zsolt Hajnal	
24.		Union of Society	M ^{me} Anita Czar	
25.	Irlande	Consumers' Association of Ireland	M. James Doorley	√
26.			M. Dermott Jewell	/
27.	Italie	Unione Nazionale Consumatori	M. Massimiliano Dona	√
28.		Association for the Defence and orientation of consumers	M. Carlo Pileri	/
29.	Lettonie	Latvian National Association for Consumer Protection (PIAA)	M ^{me} Baiba Miltovica	√
30.			M. Aivars Smagars	/
31.	Lituanie	National Association of Financial Services Consumers	M. Eglé Kybartiene	/
32.		Lithuanian Consumer Institute	M ^{me} Zita Ceponytė	√
33.	Luxembourg	ULC	M. Eugène Kirsch	/
34.			M. Bob Schmitz	√
35.	Malte	Consumer Association of Malta	M. Renald Blundell	√
36.			M. Stefan Xuereb	/

	PAYS	ORGANISATION	Nom	
37.	Pays-Bas	Consumentenbond	M. Michiel Karskens	√
38.				
39.	Pologne	Polish Consumer Federation National Council	M ^{me} Olesia Fraczek	
40.		Association of the Polish Consumers (SKP)	M ^{me} Grazyna Rokicka	
41.	Portugal	DECO	Mr Luis Silveira Rodrigues	/
42.		National Cooperative Consumers Federation (FENACCOOP)	M ^{me} Patricia Gomes	√
43.	Roumanie	Association for Consumers Protection from Romania	M. Emil Bojin	√
44.			M. Sorin Toma	/
45.	Slovaquie	Association of Slovak Consumer	M. Miroslav Tulak	√
46.		Association of Consumer Organizations in Slovakia	Mme Božena Stašenková	/
47.	Slovénie	Slovene Consumers' Association	M ^{me} Breda Kutin	√

	PAYS	ORGANISATION	Nom	
48.			Mme Ziva Drol Novak	
49.	Espagne	Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)	M ^{me} Conchy Martin Rey	√
50.		CEACCU	M. Eugenio Ribón Seisdedos	
51.	Suède	Swedish Consumer Association	M. Jens Henriksson	√
52.			M. Jan Bertoft	/
53.	UK	WHICH?	M ^{me} Michelle Smyth	/
54.		Consumer Focus	M ^{me} Jill Johnstone	√
55.	Organisation Européenne	ANEC	M. Stephen Russell	/
56.			M ^{me} Chiara Giovannini	√
57.	Organisation Européenne	BEUC – Bureau Européen des Unions des Consommateurs	M ^{me} Monique Goyens	√
58.			M ^{me} Ursula Pahl	
59.	Associé	COFACE	M. Nicolas Revenu	
60.				
61.	Associé	EUROCOOP	M ^{me} Marie Le Higuinen	√
62.				
63.	Islande	Consumer Organisation of Iceland	M. Jóhannes Gunnarsson	
64.	Norvège	The Consumer Council	M. Audun Skeidsvoll	
65.				