



## Compte rendu de la réunion du Groupe consultatif européen des consommateurs (GCEC) 7 et 8 février 2013

BRUXELLES, Centre Albert Borschette  
PRÉSIDENCE: COMMISSION EUROPÉENNE

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

La Commission (M<sup>me</sup> Jacqueline Minor, DG SANCO) souhaite la bienvenue aux membres du GCEC. M<sup>me</sup> Minor demande aux membres présents s'ils ont un point à ajouter à l'ordre du jour.

- La *représentante de l'ANEC* propose de réévaluer les priorités entre les différents thèmes susceptibles de faire l'objet d'un avis du GCEC. Elle rappelle que cette question a déjà été soulevée, mais que les discussions n'ont jamais abouti.
- La *représentante du BEUC* demande s'il sera possible de discuter de l'avis concernant la directive sur les voyages à forfait.

M<sup>me</sup> Minor prend note de ces remarques et assure que les deux points seront abordés durant la réunion. L'ordre du jour est adopté sans modification.

Elle présente la nouvelle directrice de la direction B de la DG SANCO, M<sup>me</sup> Despina Spanou.

### **2. Orientations préliminaires pour la proposition législative sur la transparence et le changement de compte bancaire**

La Commission (M<sup>me</sup> Anna Passera, DG SANCO) explique que la proposition législative est une initiative entreprise conjointement avec la DG MARKT. Elle récapitule brièvement les travaux réalisés depuis 2007 dans le domaine des comptes bancaires. En octobre 2012, la Commission a présenté son «Acte pour le marché unique II», dans lequel elle énumérait les principales initiatives législatives devant être adoptées. L'une de ces initiatives avait pour objectif d'assurer l'accès de tous les citoyens à un compte de paiement de base, de garantir la transparence et la comparabilité des frais bancaires et de simplifier le changement de compte bancaire.

- La *représentante du BEUC* demande pourquoi le texte n'a pas été transmis au GCEC afin que les membres puissent éventuellement contribuer à sa rédaction. Elle déplore que les régulateurs aient pu consulter la proposition avant le GCEC. Elle prévient également que, si le texte ne protège pas suffisamment les intérêts des consommateurs, la Commission devra faire face à de vives critiques.

M<sup>me</sup> Passera rappelle que le GCEC a pu faire part de ses observations dans le cadre de la consultation publique lancée en 2012. Elle ajoute que la consultation interservices est terminée et que les commentaires reçus sont en cours d'examen, en particulier ceux formulés par le service juridique et le secrétariat général. La Commission ne sera en mesure de fournir de plus amples détails que lorsque le texte aura été formellement adopté, probablement lors de la prochaine réunion au mois de juin.

- La *représentante britannique* revient sur la question des comptes de paiement et signale que le Royaume-Uni a adopté des dispositions visant à protéger les consommateurs. Elle espère que celles-ci seront conformes à la proposition de la Commission.

### **5. Avis du GCEC sur les consommateurs et la vulnérabilité**

M<sup>me</sup> Minor annonce que l'avis est adopté à l'unanimité. Il sera publié sur le site web de la DG SANCO et sera envoyé à tous les autres services de la Commission, de façon à mettre en lumière les recommandations applicables aux différentes DG, ainsi qu'au Parlement européen. Les membres du GCEC suggèrent de transmettre également l'avis au CESE et au réseau des PCN.

- La *représentante de l'ANEC* propose de discuter de certaines de ces recommandations lors de réunions ultérieures, en invitant les services de la Commission concernés.

### **3. Code des droits en ligne dans l'UE**

La Commission (M. Tomas Soria Esteban, DG CONNECT) présente le Code des droits en ligne dans l'UE, en se concentrant sur les objectifs et les principales caractéristiques du projet, ainsi que sur le contenu du code.

La Commission explique que la publication d'un code des droits en ligne dans l'UE en 2012 était l'une des actions prévues dans la stratégie numérique pour l'Europe (action 16 de la SNE). L'objectif de ce code est de compiler, dans une base de données en ligne unique, l'ensemble des droits actuellement inscrits dans la législation européenne relative à l'environnement numérique. Autrement dit, le projet permet aux citoyens et consommateurs européens de mieux comprendre la législation existante et d'être informés de leurs droits numériques fondamentaux. À l'instar de plusieurs autres actions prévues dans la SNE et d'autres initiatives mises en place par la Commission, le code vise à donner confiance aux consommateurs et à promouvoir ainsi une utilisation accrue des services et applications en ligne.

En ce qui concerne la mise en œuvre du projet et la publication du code des droits en ligne dans l'UE, la Commission signale que le site web de la stratégie numérique contient une section consacrée au code, où le texte intégral peut être téléchargé dans toutes les langues de l'UE. Cette section est également liée au portail L'Europe est à vous - Citoyens, qui possède lui-même une section consacrée aux droits en ligne, avec des exemples et des informations pratiques dans toutes les langues officielles.

- Les *représentantes danoise, espagnole et grecque* font remarquer que le terme «code» peut prêter à confusion.
- La *représentante du BEUC* et les *représentants irlandais et espagnol* accueillent favorablement cette initiative. La *représentante du BEUC* et le *représentant irlandais* soulignent que le contenu du code est difficile à comprendre pour le consommateur moyen. La *représentante du BEUC* suggère d'examiner la possibilité de simplifier le langage utilisé.
- Les *représentants britannique et portugais* approuvent cette suggestion.
- Le *représentant portugais* propose de communiquer l'adresse d'un site web illustrant parfaitement qu'il est possible de présenter des informations financières complexes en des termes simples et compréhensibles par les utilisateurs (site web de l'Association des banquiers canadiens).
- La *représentante britannique* se prononce également en faveur d'une simplification et soulève la question de l'accès des personnes malvoyantes.
- Le *représentant belge* s'interroge sur la valeur ajoutée du site web, qui semble n'être rien de plus qu'un simple outil de communication sur la législation existante.

La Commission explique que le code constitue en effet un exercice de communication visant à compiler l'ensemble des droits et principes reconnus par le droit de l'UE en rapport avec l'environnement numérique. Ceux-ci étant disséminés dans différents instruments législatifs, il était effectivement important de les regrouper dans un seul outil pouvant être mis à la disposition des citoyens et des consommateurs. La Commission confirme qu'il n'est pas toujours facile d'allier langage clair et sécurité juridique. Tout en reconnaissant la nécessité de tenir compte davantage de cet aspect à l'avenir, la Commission souligne que le problème a été corrigé durant la mise en œuvre du projet. En particulier, une version simplifiée du code est disponible dans toutes les langues sur le site web L'Europe est à vous. En ce qui concerne le nom du projet, la Commission explique que le terme «code» est censé faire référence à un document faisant une compilation de la législation de l'UE et non à un nouvel acte juridique.

#### **4. Neutralité de l'internet**

La Commission (M<sup>me</sup> Eموke Maembe, DG CONNECT) fait le point sur la situation législative concernant la neutralité de l'internet en Europe et sur l'état d'avancement de la recommandation prévue dans ce domaine.

En avril 2011, la Commission a demandé à l'ORECE d'effectuer une analyse des aspects qui sont déterminants pour l'ouverture et la neutralité de l'internet.

En décembre 2011, l'ORECE et la Commission ont conjointement lancé une enquête visant à recueillir, au niveau européen, des données sur les pratiques en matière de gestion du trafic. Les résultats publiés par l'ORECE en mai 2012 ont révélé qu'il existait des problèmes au niveau de la neutralité de l'internet sur les marchés européens et que les différentes approches

adoptées par les États membres étaient susceptibles de conduire à une fragmentation du marché unique numérique, alors que les investisseurs ont besoin de sécurité réglementaire.

Le 29 mai 2012, la vice-présidente de la Commission européenne, M<sup>me</sup> Neelie Kroes, a publié une note à la presse contenant des recommandations d'actions visant à améliorer le choix des consommateurs et la neutralité de l'internet. Ces recommandations concernent la transparence (par exemple, des informations claires sur la vitesse réelle de connexion, les limitations de transfert de données, etc.), la gestion du trafic, le changement d'opérateur et l'utilisation responsable des outils de gestion du trafic tels que l'inspection approfondie des paquets (DPI).

Dans ce contexte, la Commission a lancé, entre le 23 juillet et le 15 octobre 2012, une consultation publique sur la transparence, les modalités de changement d'opérateur et certains aspects de la gestion du trafic dans un internet ouvert. Les différentes options politiques envisagées font actuellement l'objet d'une analyse d'incidence.

La Commission propose de préparer des orientations sur la transparence, le changement d'opérateur et l'utilisation responsable des outils de gestion du trafic.

- La *représentante du BEUC* demande à la Commission de donner quelques exemples de violations de la neutralité de l'internet, ainsi que des informations complémentaires sur la forme de la législation envisagée.

La Commission cite les exemples suivants: le blocage des applications de VoIP (Skype), la limitation (ralentissement) de certains types de trafic (par exemple, le téléchargement de films via des applications de partage de fichiers de poste à poste), ou encore l'exclusion de certaines utilisations du plafond tarifaire pour les services de données. En ce qui concerne la forme de la législation envisagée, la Commission répond qu'il s'agira d'une recommandation. Les autorités réglementaires nationales (ARN) pourront décider de suivre ou non cette recommandation conformément à l'article 19 de la directive-cadre.

- La *représentante grecque* demande pourquoi la Commission européenne n'envisage pas d'adopter une législation dans le domaine de la neutralité de l'internet.

La Commission explique que le cadre réglementaire révisé contient déjà tous les outils dont les ARN ont besoin pour résoudre les problèmes rencontrés dans ce domaine. La Commission explique également que la législation existante doit être transposée. Il est donc préférable, pour l'instant, de privilégier des instruments moins intrusifs. Cependant, de nouvelles mesures ne sont pas à exclure.

- Le *représentant néerlandais* conteste l'efficacité des mesures visant à améliorer la transparence et le changement d'opérateur dans le domaine de l'internet. Il s'inquiète du raisonnement de la Commission, qu'il juge erroné. D'après lui, l'autorisation de restrictions dans le secteur des télécommunications pourrait faire tache d'huile et conduire à l'adoption de mesures similaires dans d'autres secteurs, par exemple celui de l'énergie.

La Commission annonce qu'elle travaille aussi à l'élaboration d'orientations sur l'utilisation raisonnable des outils de gestion du trafic. La DG CONNECT assure que la Commission ne prendrait jamais de mesures contribuant à créer des discriminations négatives. Elle ajoute que sa position est aujourd'hui moins interventionniste. L'avenir de l'industrie devrait directement dépendre de sa compétitivité et de sa capacité d'innovation.

- La *représentante du BEUC* demande si la recommandation contiendra une mention concernant la possibilité d'engager de nouvelles actions législatives si les objectifs ne sont pas atteints.

La Commission répond que des discussions sont en cours.

## **6. Présentation de la situation nationale en Lettonie**

La *représentante lettone* (Association lettone pour la protection des consommateurs) donne un aperçu détaillé de la situation économique et politique en Lettonie et de son impact sur les questions de consommation.

La crise économique a entraîné des changements structurels dans la société lettone. Plusieurs questions politiques importantes – telles que la future présidence de l'UE ou les préparatifs en vue de l'introduction de l'euro – pourraient monopoliser l'attention au détriment de ces changements.

L'une des recommandations spécifiquement adressées à la Lettonie dans le cadre de la stratégie Europe 2020 concernait la nécessité de promouvoir la concurrence dans le domaine des grands réseaux énergétiques (électricité, gaz naturel et chauffage) et d'améliorer la connectivité avec les réseaux énergétiques du reste de l'UE. Cependant, des données Eurostat ont révélé que la Lettonie est, avec Chypre, l'un des pays où les prix du chauffage ont enregistré la plus forte hausse. Autrement dit, l'énergie est une question délicate et extrêmement importante pour les consommateurs.

Par conséquent, les trois principaux domaines d'action choisis par l'Association lettone pour la protection des consommateurs en 2011 et 2012 étaient l'énergie (chauffage urbain, électricité et gaz), le règlement extrajudiciaire des litiges (sensibilisation, information, éducation) et certains services financiers (prêts rapides, crédits à la consommation, etc.). La représentante lettone souligne l'approche innovante adoptée par l'Association.

Elle affirme que les problèmes rencontrés en Lettonie sont similaires à ceux observés dans les autres pays d'Europe centrale et orientale et en Europe du Sud-Est. Elle explique que la protection des consommateurs ne bénéficie d'aucun soutien public et ne peut compter que sur de rares sources de financement. Elle souligne que l'Association éprouve toutes les peines du monde à inciter les acteurs gouvernementaux compétents à s'intéresser aux questions de consommation.

- La *représentante danoise* souligne l'importance des trois domaines d'intervention retenus et demande si ceux-ci ont été imposés par les projets de financement ou sélectionnés parmi un choix plus vaste.

- La *représentante lettone* répond que le financement est assuré au moyen de différents projets, mais qu'il reste possible de sélectionner certains domaines d'intervention. En réponse à une question du *représentant finlandais*, elle signale qu'en Lettonie, la législation relative au REL est toujours en cours d'élaboration.
- Le *représentant bulgare* demande si la Commission ne pourrait pas faire pression sur les gouvernements pour qu'ils améliorent la protection des consommateurs et l'application des règles en la matière.
- Les membres du GCEC suggèrent de charger les représentations de la Commission dans les États membres d'entamer un dialogue de haut niveau avec les gouvernements nationaux afin d'encourager ces derniers à s'engager plus activement dans ce domaine.

La Commission promet de faire passer le message lors du sommet des consommateurs (même au sein du réseau des PCN, certains représentants sont confrontés à des difficultés similaires).

## **Session de l'après-midi**

### **6. Présentation de la situation nationale en Irlande**

Le *représentant irlandais* fournit un aperçu de la situation économique et sociale en Irlande, en insistant sur les grandes questions de consommation et sur l'environnement de la politique en la matière. Il évoque également les priorités de la présidence irlandaise de l'UE.

L'Irlande a subi la crise économique de plein fouet, avec un niveau d'endettement public et privé extrêmement élevé et une baisse significative des revenus. De nombreux segments de la population ont émigré dans l'espoir de fuir cette situation.

Les principales questions qui préoccupent les consommateurs en Irlande concernent le système bancaire (crédit hypothécaire, endettement personnel), la hausse du coût de l'énergie, l'introduction de nouvelles taxes, l'accès aux mécanismes de recours et de REL, ainsi que la réforme institutionnelle.

Pour ce qui est des mécanismes de recours et de REL, le médiateur des services financiers et le tribunal des petits litiges travaillent de manière très efficace et les consommateurs accordent une grande valeur à ces mécanismes. Le problème se situe au niveau du secteur aérien, pour lequel il n'existe ni REL, ni actions collectives.

S'agissant de l'environnement politique, le représentant souligne que la protection des consommateurs n'a jamais fait partie des priorités du gouvernement et reste un sujet difficile. La dernière politique adoptée en la matière date de 2004 et il n'existe aucun ministère consacré spécifiquement à ce domaine.

Enfin, le représentant annonce qu'une conférence sur les recours collectifs ainsi qu'un séminaire d'une demi-journée organisé par le CEC se tiendront en mai 2013, durant la présidence irlandaise.

- La *représentante danoise* demande combien de personnes travaillent au sein de l'Association irlandaise des consommateurs et si leurs activités se concentrent sur des domaines particuliers.
- Le *représentant irlandais* répond que l'Association bénéficie d'un financement très modeste et n'est donc pas en mesure de couvrir toutes les questions qu'elle souhaiterait. Avec le déclin du nombre de membres et la baisse des recettes, l'Association ne compte pour l'instant que deux employés.

## **7. Rapport intermédiaire sur les besoins de formation des associations de consommateurs**

Le D<sup>r</sup> Christian Thorun décrit les objectifs, le champ d'application et les premières conclusions de l'étude «Identification of Priority Training Needs of Consumer Organizations in order to Develop Further Capacity Building Activities» (Recensement des besoins prioritaires de formation des associations de consommateurs pour développer de nouvelles activités de renforcement des capacités).

L'objectif de l'étude était de fournir à la DG SANCO et à l'AESC des pistes quant à la manière de renforcer efficacement les capacités des associations de consommateurs au moyen d'une formation. Dans cette optique, l'étude examine le champ des activités et projets actuellement mis en œuvre et préparés par les associations, les besoins de formation correspondants, les différentes manières de dispenser ces formations, les pays et les associations qui ont le plus besoin d'une formation, ainsi que le consentement des associations à payer une certaine somme pour pouvoir en bénéficier.

L'étude couvre les 27 États membres de l'UE, un pays en voie d'adhésion (la Croatie), deux pays candidats (l'ancienne République yougoslave de Macédoine et le Monténégro) et un pays de l'EEE (la Norvège). Les données ont été recueillies au moyen d'une enquête en ligne et d'entretiens approfondis.

Les premières conclusions, qui s'appuient sur les résultats de l'enquête en ligne, révèlent que les activités des associations de consommateurs se concentrent actuellement sur le droit général de la consommation, les services financiers, les télécommunications, l'éducation des consommateurs, l'alimentation et la nutrition, ainsi que l'énergie. À l'avenir, les priorités pourraient se recentrer sur les services financiers, l'éducation des consommateurs, le droit général de la consommation, la durabilité et les droits numériques.

En ce qui concerne les besoins de formation, les besoins les plus pressants concernent les questions spécifiques au secteur, les compétences en matière de gestion, les médias et les relations publiques. Dans les pays adhérents et candidats, les besoins de formation les plus fréquemment cités concernent les compétences en matière de gestion, le droit de la consommation et les études de consommation.

Les sondés ont particulièrement souligné le besoin de formation en ce qui concerne les questions spécifiques au secteur qui sont ou deviendront essentielles à l'avenir. Toutes les

compétences liées aux médias et aux relations publiques mériteraient également de faire l'objet d'une formation.

En ce qui concerne la gestion, les sondés estiment qu'une formation serait particulièrement utile dans le domaine de la planification stratégique, de la gestion de projet, de la collecte de fonds et des compétences budgétaires.

Les premières conclusions indiquent que les formations devraient être proposées sous différentes formes, combinant enseignement structuré, apprentissage en ligne et échanges de bonnes pratiques entre les associations intéressées. Les associations se disent prêtes à payer pour pouvoir bénéficier d'une formation, mais la somme qu'elles sont disposées à déboursier reste relativement modeste.

Des entretiens approfondis ont été réalisés afin d'obtenir une image plus complète et une meilleure compréhension des besoins de formation des associations de consommateurs européennes. En janvier 2013, des directeurs et cadres supérieurs de 68 associations situées dans 31 pays (BEUC et ANEC compris) ont été contactés par téléphone.

Les résultats de ces entretiens approfondis sont en cours d'analyse. Un projet de rapport final est attendu vers la fin du mois de mars.

- *Le représentant finlandais* demande des informations sur la procédure de sélection et sur le sens de l'expression «associations de consommateurs reconnues par l'État».
- *Les représentants bulgare et danois et la représentante de l'ANEC* demandent de plus amples informations en ce qui concerne la volonté des associations de payer pour bénéficier d'une formation.
- *Le représentant portugais* déconseille de recourir à la formation en ligne. Ce type de formation pourrait tout au plus être considéré comme un substitut. Il propose également de communiquer l'adresse d'un site offrant des formations en ligne dans le domaine de l'éducation.

## **8. Suivi de l'étude CESEE 2**

M<sup>me</sup> Minor rappelle quels étaient les objectifs et les conclusions de la deuxième étude CESEE visant à analyser l'état du mouvement des consommateurs à Chypre, en Estonie, à Malte, en Lettonie, en Slovaquie et en Slovénie. Elle souligne que la Commission reste déterminée à contribuer au renforcement des associations de consommateurs couvertes par les deux études CESEE, en tenant compte, naturellement, des ressources et outils disponibles.

M<sup>me</sup> Minor explique que le nouveau programme de renforcement des capacités mis sur pied par la Commission (pour donner suite au programme TRACE) intégrera plusieurs des recommandations formulées dans le rapport, dont celle concernant l'utilisation plus efficace des réseaux sociaux et des nouveaux canaux de promotion. Le nouveau programme pourrait également couvrir les besoins de formation spécialisée du personnel des associations.

M<sup>me</sup> Minor annonce que les recommandations de l'étude concernant la formation et le renforcement des capacités, la planification des activités et la communication seront également transmises aux points de contact nationaux.

Elle signale que le commissaire Borg a entamé une série de visites dans différents États membres, dont la Grèce constitue la prochaine étape.

- La *représentante du BEUC* suggère d'inviter le commissaire à assister à la prochaine réunion du GCEC, lorsque le groupe entamera son nouveau mandat.

## **9. Programme «Consommateurs»**

La Commission (M. Olivier Micol, DG SANCO) présente l'état d'avancement des négociations entre le Parlement européen, le Conseil et la Commission s'agissant de l'adoption du futur cadre financier, le programme «Consommateurs» pour la période 2014-2020.

Les problèmes de fond qui subsistaient ont pu être résolus dans le cadre du trilogue informel du 4 décembre 2012. Les autres questions toujours en suspens ont trait à la gestion du programme (par exemple, l'adoption du programme financier annuel) et à son enveloppe financière. En ce qui concerne le premier point, le principal objectif de la Commission était de faire en sorte que le programme reste gérable, surtout compte tenu de sa faible ampleur. La question de l'enveloppe financière était naturellement liée aux négociations générales sur le cadre financier pluriannuel (CFP) de l'UE pour la période 2014-2020.

Dans ce contexte, M. Micol signale que l'enveloppe financière allouée à la rubrique 3 du CFP (qui comprend le programme «Consommateurs») pourrait être réduite par rapport à la proposition de la Commission. Si cette réduction est vraiment très importante, le contenu du programme devra peut-être être renégocié.

- La *représentante danoise* demande des précisions concernant certains chiffres.
- La *représentante britannique* demande à la Commission de tenir le groupe informé des résultats des négociations sur le CFP et de leurs répercussions sur le programme «Consommateurs».

M<sup>me</sup> Minor répond que, si le Conseil approuve le CFP, le document sera transmis au Parlement européen qui pourra soit l'accepter, soit le rejeter. Pour l'instant, les décisions concernent principalement l'enveloppe financière allouée aux différentes rubriques du CFP et il n'est donc pas encore possible de savoir quel sera le montant final affecté à chaque programme de chaque rubrique.

## **10. Programme du prochain sommet des consommateurs**

La Commission (M<sup>me</sup> Carina Törnblom, DG SANCO) annonce que le sommet européen des consommateurs se tiendra les 18 et 19 mars 2013. Cette année, le sommet sera consacré à l'application de la législation, un problème important mis en lumière dans l'agenda du consommateur européen. L'objectif sera d'examiner de quelle manière la coopération des

autorités chargées de l'application de la législation peut être renforcée afin de fournir une réponse appropriée aux problèmes rencontrés sur le marché unique.

La première journée sera notamment l'occasion de présenter les résultats des deux ateliers organisés lors du dernier sommet en 2012. Les sujets de ces deux ateliers (les outils de comparaison et les allégations environnementales) avaient été choisis de manière à s'inscrire dans la continuité des actions énumérées dans l'agenda du citoyen européen. Un travail intensif a été accompli avec différentes parties prenantes et avec le soutien de plusieurs directions générales de la Commission. Ce travail a donné lieu à deux rapports, qui seront présentés lors du sommet des consommateurs.

La Commission (M<sup>me</sup> Marie-Paule Benassi, DG SANCO) signale que les discussions relatives à l'application de la législation seront entamées l'après-midi de la première journée, avec un panel d'experts de haut niveau composé de représentants des consommateurs, des autorités nationales, du monde des entreprises et du Parlement européen. Ces discussions seront suivies d'une session ministérielle lors de laquelle les ministres responsables de la protection des consommateurs présenteront leur point de vue sur les principaux défis concernant l'application des règles de consommation ainsi que leur vision pour l'avenir. M<sup>me</sup> Benassi explique que, dans le contexte de la révision du règlement CPC, l'objectif de la session ministérielle est d'entamer une réflexion stratégique sur ces questions, grâce à un débat ouvert et franc quant à la voie à suivre. Les ministres discuteront notamment des moyens pouvant être mis en œuvre pour améliorer l'application de la législation, en particulier au niveau de l'UE. Cette réflexion se poursuivra dans le cadre des différents ateliers thématiques organisés lors de la deuxième journée. Les résultats des discussions serviront d'abord à recenser les options possibles pour une consultation publique, puis à alimenter l'analyse des incidences d'une éventuelle révision du règlement CPC.

M<sup>me</sup> Törnblom annonce le programme de la deuxième journée, au cours de laquelle se tiendront cinq ateliers axés sur l'application de la législation. L'objectif est de proposer des solutions concrètes en vue d'améliorer la coopération au niveau national et européen.

L'un de ces ateliers sera consacré à l'application conjointe de la législation au niveau national par les régulateurs de l'énergie et les agences de protection des consommateurs.

M<sup>me</sup> Törnblom cite quelques événements prévus en 2013 en rapport avec le secteur de l'énergie.

Elle encourage les membres du GCEC à s'inscrire et à participer au sommet.

M<sup>me</sup> Benassi demande aux membres d'aider à la préparation du sommet en envoyant des contributions contenant leur évaluation de la coopération entre les associations de consommateurs et les autorités nationales chargées de l'application de la législation.

## **11. Dialogue multilatéral de la DG SANCO concernant les allégations environnementales et les comparateurs de prix en ligne**

M<sup>me</sup> Törnblom explique que les travaux du groupe multilatéral sur les outils de comparaison s'appuient sur la participation active des associations de consommateurs, des autorités nationales (y compris les régulateurs) et de différentes associations professionnelles au niveau européen.

Pour l'heure, trois ateliers ont été organisés, l'un en octobre 2012, le deuxième en novembre et le troisième le 6 février 2013, avec, à chaque fois, des présentations très intéressantes des participants et des experts invités, suivies par des échanges d'informations. Le groupe multilatéral formulera des recommandations claires sur les principes non négociables, les résultats souhaitables et les prochaines étapes à suivre.

En ce qui concerne le dialogue multilatéral sur les allégations environnementales, M<sup>me</sup> Törnblom ajoute que la DG Justice pourra utiliser le résultat de ce dialogue pour actualiser la partie des orientations relatives à la DPCD consacrée aux allégations environnementales.

M<sup>me</sup> Törnblom annonce que les deux rapports contenant les principales constatations, conclusions et recommandations découlant des dialogues seront présentés lors du sommet des consommateurs 2013.

## **8 février – session du matin**

### **12. Aperçu des initiatives législatives entreprises par la DG JUST**

La Commission (M<sup>me</sup> Paraskevi Michou, DG JUST) décrit les initiatives prévues dans le domaine de la protection des consommateurs. Elle mentionne notamment le rapport sur le fonctionnement de la DPCD, la proposition de règlement relatif à un droit commun européen de la vente, ainsi que la révision de la directive sur les voyages à forfait.

Elle ajoute que l'initiative sur les recours collectifs est toujours à l'ordre du jour. Le rapport sur le fonctionnement de la DPCD, qui était initialement prévu pour le début de l'année, devrait finalement être publié durant la première moitié du mois de mars. Le léger retard dans son adoption est dû au processus de traduction, étant donné que le rapport sera disponible dans toutes les langues. La proposition de règlement relatif à un droit commun européen de la vente se trouve actuellement devant le Conseil et le Parlement européen. Conformément au mandat donné par le Conseil, les travaux sur le fond ont débuté sous la présidence chypriote et six réunions sont prévues durant la présidence irlandaise. La commission des affaires juridiques du Parlement européen devra suivre un calendrier très serré: adoption du projet de rapport en février, dépôt des amendements pour le 23 avril et adoption du rapport final en septembre. En ce qui concerne la révision de la directive sur les voyages à forfait, M<sup>me</sup> Michou rappelle que, bien que des consultations aient été menées depuis 2008, le point de vue des parties prenantes a évolué. Toutes les options de l'analyse d'incidence ont été mises sur la table afin de trouver un compromis équilibré entre les intérêts des consommateurs et ceux des entreprises. Elle explique que le plus difficile est de délimiter le champ d'application.

Elle annonce que la DG JUST vient de créer une nouvelle unité chargée de l'efficacité de la justice et de la préparation d'un «tableau de bord de la justice». Une communication sur ce dernier point pourrait voir le jour vers la fin du mois de mars.

- La *représentante du BEUC* rappelle que cela fait déjà longtemps que le GCEC demande la révision de la directive sur les voyages à forfait, étant donné qu'il existe un besoin réel de protéger les consommateurs face aux pratiques modernes. Si elle n'agit pas maintenant, la Commission pourrait de nouveau retarder de plusieurs années la mise en œuvre des mesures nécessaires.
- La *représentante grecque* souligne que l'Union européenne est censée être fondée sur le respect des droits de l'homme et non sur le profit économique.
- La *représentante française* accueille favorablement l'initiative sur les recours collectifs, en espérant que celle-ci débouche sur l'adoption d'un instrument contraignant. Elle confirme la nécessité de réviser la directive sur les voyages à forfait et rappelle l'opposition du groupe à la proposition de règlement relatif à un droit commun européen de la vente.
- La *représentante autrichienne* accueille favorablement l'initiative sur les recours collectifs. En ce qui concerne la directive sur les voyages à forfait, elle fait remarquer que l'abrogation de la directive favoriserait les intérêts des entreprises.
- Le *représentant belge* ajoute que l'abrogation de la directive s'apparenterait à un paradoxe dans le contexte du processus de réglementation intelligente et serait en contradiction avec les objectifs déclarés de l'UE de mettre un terme à la fragmentation des marchés.

La Commission répond que, bien que les États membres se plaignent du nombre croissant de textes législatifs à transposer, il existe toujours un fossé entre les règles de consommation en vigueur et celles réellement appliquées. Elle encourage les autorités nationales et les associations de consommateurs à coopérer de manière plus étroite avec la Commission.

### **13. Résultats des deux sondages Flash Eurobaromètre réalisés auprès des consommateurs et des détaillants**

La Commission (M. Luca Protti, DG SANCO) présente les conclusions des sondages Eurobaromètre sur le commerce transfrontalier et la protection des consommateurs. M. Protti aborde différents aspects concernant l'information et la conscience des obligations légales vis-à-vis des consommateurs, les problèmes et les plaintes, les pratiques commerciales déloyales, la confiance des consommateurs, la sécurité des produits et la connaissance des centres européens des consommateurs. Dans l'ensemble, les consommateurs semblent mieux informés que les détaillants de la durée de validité des droits à une garantie, du délai de réflexion dans la vente à distance, de la validité des contrats et des pratiques commerciales déloyales. Par ailleurs, un consommateur sur cinq connaît l'existence des centres européens des consommateurs.

La Commission précise que les rapports des deux sondages (que le contractant n'a pas encore terminés) seront publiés sur le site web de l'Eurobaromètre aux alentours du mois de mai, en parallèle à la publication du tableau de bord des consommateurs.

- La *représentante danoise* signale qu'un sondage réalisé au Danemark est arrivé à des conclusions similaires concernant le manque de connaissance des droits des consommateurs par les détaillants. Des formations ciblées sur les détaillants sont en train d'être organisées afin de lutter contre ce problème.
- Les *représentants roumain, tchèque et finlandais* commentent eux aussi les résultats du sondage, qui corroborent les données recueillies au niveau national indiquant que la plupart des détaillants ne sont pas suffisamment informés de la législation relative aux consommateurs.

La Commission reconnaît que les informations disponibles ne sont pas rassurantes à cet égard.

En réponse à une question de la représentante polonaise, la Commission explique que la question concernant les problèmes rencontrés par les consommateurs et la tendance de ces derniers à se plaindre était formulée de manière légèrement différente en 2012 (par rapport à 2011) et que les résultats ne sont dès lors pas comparables. Cependant, si nous voulons tout de même tenter tant bien que mal une comparaison, nous voyons que les données concernant la tendance des consommateurs à se plaindre lorsqu'ils rencontrent un problème ne sont pas très différentes d'une année à l'autre.

La Commission signale que ces deux sondages seront de nouveau effectués en 2014. La possibilité de modifier légèrement certaines questions relatives aux problèmes et aux plaintes pourrait être envisagée, par exemple afin de connaître la proportion de consommateurs qui demandent conseil aux associations de consommateurs lorsqu'ils se plaignent auprès du vendeur/fabricant.

#### **14. Étude sur le marché de la viande**

La Commission (M<sup>me</sup> Paulina Gbur, DG SANCO) présente les résultats et les conclusions de l'étude sur le fonctionnement du marché de la viande dans l'intérêt des consommateurs de l'UE.

Le marché de la viande est un marché fortement réglementé, tant au niveau de l'UE qu'au niveau national. Il représente à lui seul 4 % du budget des ménages. L'étude a été menée en réaction aux résultats du tableau de bord 2010 des marchés de la consommation qui montraient que le marché de la viande s'était particulièrement mal classé au niveau de la confiance des consommateurs.

L'étude s'est attardée sur les conditions du marché et sur la manière dont les consommateurs prennent leurs décisions. Un sondage a été réalisé afin d'analyser l'usage que les consommateurs font des informations qui leur sont fournies, les différents aspects couverts par ces informations, l'importance accordée par les consommateurs au lien entre la consommation de viande et la santé, ainsi que la perception qu'ils ont de la sécurité de la

viande et de la durabilité de la consommation (y compris en ce qui concerne le gaspillage de morceaux de viande comestibles).

Parmi les suggestions formulées pour améliorer les conditions de consommation sur le marché de la viande figuraient notamment une meilleure application des règles concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires, la communication aux consommateurs des résultats des contrôles de sécurité (positifs et négatifs) afin d'accroître la transparence du marché, ou encore la mise en place de campagnes d'information pour sensibiliser les consommateurs aux effets de la viande sur la santé et pour leur apprendre à manipuler la viande en toute sécurité.

Dans ce contexte, la Commission mentionne également d'autres études en cours concernant l'étiquetage volontaire des denrées alimentaires et l'utilisation d'allégations environnementales sur des produits non alimentaires.

- Les *représentants britannique, irlandais, finlandais et néerlandais* évoquent le scandale qui a éclaté dans leur pays suite à la découverte de viande de cheval dans des lasagnes et autres produits à base de bœuf.
- Le *représentant irlandais* souligne l'importance de la traçabilité et signale que des résidus de médicaments vétérinaires ont également été retrouvés dans certaines denrées.
- La *représentante du BEUC* fait remarquer que les dispositions relatives à la sécurité des denrées alimentaires sont encore jugées trop lourdes pour les PME.

### **15. Étude sur le marché des services internet**

La Commission (M. Konstantinos Zisis, DG SANCO) présente les conclusions d'une étude approfondie sur la perception du fonctionnement du marché de l'accès à l'internet et de la fourniture de services internet par les consommateurs. Après avoir décrit le champ d'application, les objectifs et la méthodologie, M. Zisis présente les principales conclusions de l'étude en ce qui concerne: la disponibilité des offres (choix, vitesse, prix), la clarté des informations transmises par les fournisseurs d'accès, l'utilisation et la fonctionnalité des comparateurs en ligne, le changement d'opérateur, les pratiques commerciales déloyales et les différents types de clauses rencontrées dans les contrats, les problèmes les plus fréquemment rencontrés par les consommateurs, le traitement des plaintes et le règlement extrajudiciaire des litiges.

Les membres du GCEC expriment leur souhait de créer un sous-groupe afin de préparer un avis sur ce sujet.

### **16. Divers – Les dix actes législatifs les plus contraignants pour les PME**

La Commission (M. Luca Barani, DG ENTR) présente la méthodologie et le questionnaire qui ont été utilisés lors de la consultation publique visant à recenser les dix actes législatifs de l'UE les plus contraignants pour les PME. Organisée durant le dernier trimestre de 2012, cette

consultation a permis de recueillir un millier de contributions provenant d'entreprises, d'associations et d'autres parties prenantes telles que des gouvernements nationaux et des citoyens européens. Le questionnaire comportait une liste couvrant 53 domaines politiques et 55 textes législatifs spécifiques. Les résultats de la consultation publique seront inclus dans la communication adressée au Conseil européen de mars 2013. La Commission a déjà pris des initiatives en vue de réduire la charge administrative imposée aux PME (et plus particulièrement aux micro-entreprises) et d'adapter la législation pour répondre le mieux possible à leurs besoins.

- La *représentante du BEUC* affirme qu'il serait très étonnant que les entreprises ne répondent pas «oui» à la question de savoir si elles trouvent la législation relative aux consommateurs trop contraignante. Elle se demande comment la réglementation peut être intelligente si les règles ne s'appliquent qu'à un petit segment du marché.
- La *représentante polonaise* signale que, si l'on compare les résultats de cette consultation publique à ceux du sondage Eurobaromètre présenté plus tôt, il apparaît que les entreprises répondent «oui» sans réellement connaître la législation et les contraintes qui en découlent.

## **16. Divers – Renouvellement des membres du GCEC**

M<sup>me</sup> Törnblom annonce que, conformément aux dispositions de la décision 2009/705/CE du 14 septembre 2009 portant création d'un groupe consultatif européen des consommateurs, le temps est venu de désigner un nouveau groupe.

La *représentante espagnole* souligne que les nouveaux membres du GCEC auront besoin d'un peu de temps pour apprendre à travailler ensemble. Il serait dès lors important de développer la proposition de l'ANEC et d'élaborer une liste des questions à l'examen afin d'assurer la continuité des travaux conformément aux priorités établies.

La Commission européenne (M<sup>me</sup> Jacqueline Minor) remercie les membres du GCEC et clôt la réunion.