

CC-409

CONSEIL DE LA CONSOMMATION

AVIS

sur les thèmes européens à prendre en considération pendant la présidence belge de l'Union européenne du second semestre 2010.

Bruxelles, le 20 juillet 2009

RESUME

Le **Conseil de la Consommation** s'est penché sur les thèmes européens considérés comme importants à prendre en considération lors de la Présidence belge de l'Union européenne au deuxième semestre de 2010.

L'avis est subdivisé en 9 thèmes:

1. Recours collectifs
2. Proposition de directive sur les droits des consommateurs
3. Egalité de traitement entre les personnes sans distinction de religion ou de convictions, de handicap, d'âge ou d'orientation sexuelle
4. Information des consommateurs sur les denrées alimentaires
5. Santé
6. Normes de produits
7. Services financiers
8. Les droits des consommateurs dans l'univers numérique
9. Energie et durabilité

Le Conseil de la Consommation, saisi le 23 janvier 2009 d'une demande d'avis du Ministre du Climat et de l'Energie, chargé de la Consommation, sur les thèmes européens à prendre en considération pendant la présidence belge de l'Union européenne du second semestre 2010, s'est réuni en Bureau le 9 juillet 2009, sous la Présidence de Monsieur Robert Geurts, et a approuvé le présent avis.

Le Conseil de la Consommation a prié le Président de transmettre le présent avis au Ministre du Climat et de l'Energie, chargé de la Consommation, ainsi qu'au Ministre pour l'Entreprise et la Simplification.

AVIS

Le Conseil de la Consommation,

Vu la lettre du 23 janvier 2009 du Ministre du Climat et de l'Energie, chargé de la Consommation, dans laquelle il demande l'avis du Conseil de la Consommation sur les thèmes européens à prendre en considération pendant la présidence belge de l'Union européenne du second semestre 2010;

Vu l'inventaire général des thèmes qui sont susceptibles de figurer sur l'agenda de la Présidence belge de l'UE en 2010 (document rédigé par le SPF Affaires étrangères – DG Coordination et Affaires européennes – 19.12.2008) ;

Vu les travaux de la Commission « Marché Intérieur » lors de ses réunions des 5 mars 2009 et 6 mai 2009;

Vu la participation aux travaux des experts suivants: Mesdames Vervecken (FGTB) et Ramakers (UCM) et Messieurs de Halleux (Test-Achats) et Willaert (CRIOC) ;

Vu l'élaboration du projet d'avis par Monsieur Willaert (CRIOC) et Monsieur S. Verhamme (FEB);

Vu l'avis du Bureau du 9 juillet 2009 ;

Vu l'urgence ;

Vu la procédure écrite prévue à l'article 7 bis du règlement d'ordre intérieur pour l'approbation du présent avis par le Conseil ;

EMET L'AVIS SUIVANT :

A la demande du Ministre du Climat et de l'Energie, chargé de la Consommation, Monsieur Paul Magnette, le Conseil de la Consommation a été prié de se pencher sur les thèmes européens considérés comme importants à prendre en considération lors de la Présidence belge de l'Union européenne au deuxième semestre de 2010.

Pour mémoire, le Conseil de la consommation rappelle que le programme de travail de la Commission européenne en matière de protection des consommateurs figure dans la communication de la Commission du 8 juin 2007 : « *Stratégie communautaire en matière de politique des consommateurs pour la période 2007-2013* »¹.

La protection des consommateurs est une politique transversale qui doit être prise en compte dans chacune des politiques mise en œuvre au niveau européen. Il est donc essentiel que le gouvernement belge adopte une vision transversale des dossiers prenant en compte la protection des consommateurs européens.

Dans son courrier, le Ministre du Climat et de l'Energie, chargé de la Consommation, invite le Conseil de la consommation, non seulement, à identifier les dossiers en cours ayant un lien avec la protection des consommateurs dans lesquels il souhaite que la Belgique engrange des avancées mais également à identifier les chantiers dans lesquelles la Belgique pourra marquer de son « empreinte » les travaux européens. Afin de répondre à cette double demande les dossiers européens jugés importants par le Conseil de la consommation sont repris ci-dessous.

1. Recours collectifs

Le Conseil constate que, la Commission européenne a lancé un débat sur la nécessité d'instaurer un mécanisme de recours collectif en Europe. Ceci correspond à l'engagement de la Commission figurant dans le plan stratégique 2007-2013 d'améliorer les voies de recours des consommateurs. Le dossier est traité à des rythmes différents par deux Directions générales : la DG Concurrence et la DG Protection des consommateurs.

- Une proposition de directive visant à permettre les actions en dommages et intérêts pour infraction aux règles communautaires sur les ententes et les abus de position dominante a été rédigée par la DG Concurrence et est actuellement en consultation interservices entre les différentes Directions générales de la Commission européenne.
- En parallèle, à l'initiative de la DG Sanco, la Commission européenne travaille sur la mise en œuvre d'une action collective à l'intention des consommateurs. A cet effet, elle a soumis à consultation un livre vert sur les recours collectifs pour les

¹ http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons_policy/doc/FR_99.pdf

consommateurs². Sur base des réponses reçues à cette consultation, la DG Sanco devrait rédiger une proposition d'initiative communautaire.

Les représentants des organisations de consommateurs demandent au gouvernement belge de mettre tout en œuvre afin de faire aboutir les deux initiatives de la Commission européenne. Lorsqu'un grand nombre de consommateurs sont victimes de dommages similaires causés par le même commerçant, il devrait leur être possible de réunir leurs plaintes en une seule. Il est donc hautement souhaitable qu'une directive d'harmonisation minimale garantisse l'existence d'un mécanisme judiciaire de recours collectif dans l'ensemble des États membres.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes sont opposés à toute initiative législative en matière de recours collectifs. Ils mettent en garde contre le risque de voir notre société transformée en une 'litigation society', ce qui conduit à des abus et paralyse l'esprit d'entreprendre. Pour ces représentants, priorité doit être accordée à l'application effective de la législation existante, à l'information et à l'éducation du consommateur ainsi qu'à la promotion des modes alternatifs de règlement des litiges.

2. Proposition de directive sur les droits des consommateurs

La proposition de directive de la Commission sur les droits des consommateurs, adoptée le 8 octobre 2008, est le résultat d'une tentative de révision de l'acquis de la législation de protection des consommateurs lancée en 2004, qui vise à simplifier et compléter le cadre réglementaire existant en matière de protection des consommateurs.

Les représentants des organisations de consommateurs ne sont pas favorables à cette proposition de directive sous sa forme actuelle. En effet, cette proposition entraînerait la suppression ou la réduction de droits importants des consommateurs dans de très nombreux États membres. La proposition de directive sur le droit des consommateurs est en recul par rapport au droit belge sur certains aspects comme notamment : la sanction en cas de non communication de l'absence de droit de rétractation, seules les conditions générales pré-imprimées peuvent être déclarées abusives, l'interdiction du paiement d'un acompte en cas de vente en dehors de l'établissement du vendeur, etc... Il ne faut pas qu'une nouvelle réglementation européenne diminue le niveau de protection actuel dont les consommateurs bénéficient en droit belge. Elles souhaitent que le texte de la directive soit modifié en profondeur

Les représentants des organisations de consommateurs s'opposent au principe d'harmonisation maximale et indiquent qu'il faut choisir la plus grande protection possible, afin qu'aucun citoyen européen ne soit confronté à une diminution de sa protection. Ainsi, le régime proposé de garantie légale et de clauses déloyales dans les contrats est en dessous de tout niveau et le principe de reconnaissance mutuelle ou du pays

² Livre vert sur les recours collectifs pour les consommateurs, COM(2008) 794 final, http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/greenpaper_fr.pdf

d'origine doit être refusé. Si une harmonisation maximale restait envisagée, celle-ci ne devrait s'appliquer qu'aux domaines où il est démontré que l'existence de différentes règles nationales crée des barrières au commerce transfrontalier.

Les représentants de la production et de la distribution soutiennent la proposition de directive dans son objectif de lutter contre la fragmentation des règles en matière de protection des consommateurs. Une des raisons de cette fragmentation réglementaire est la divergence entre les règles nationales de protection des consommateurs, spécialement celles qui dérivent de la transposition de directives européennes de protection des consommateurs, basées sur une harmonisation minimale. Au fil des années, les Etats membres ont ajouté des règles de manière non concertée, transformant les législations relatives aux droits des consommateurs en une mosaïque de vingt-sept corpus de règles divergentes. Selon ces représentants, seule une proposition basée sur une harmonisation maximale permettra de gommer la fragmentation réglementaire qui représente une entrave importante aux échanges transfrontaliers.

La proposition de directive doit permettre d'assurer un niveau commun adéquat de protection des consommateurs à travers l'Europe. **Les représentants de la production et de la distribution** mettent en garde contre la tentation de n'examiner la proposition de directive que du point de vue national, sans considération pour l'intérêt du consommateur européen. Il faut éviter de se focaliser sur le maintien à tout prix du statu quo national et de considérer systématiquement tout changement de la législation nationale comme un pas en arrière.

Les représentants des classes moyennes ont également certaines objections à la proposition de directive relative à la protection du consommateur. Entre autres, dans le domaine de l'octroi du délai de renonciation de 7 à 14 jours pour les contrats conclus à distance et de la réglementation relative à la garantie. Pour une discussion du contenu, ils renvoient aux activités du Conseil à la suite de la demande d'avis du Ministre, chargé de la consommation, concernant la proposition de directive *Consumer rights*.

3. Egalité de traitement entre les personnes sans distinction de religion ou de convictions, de handicap, d'âge ou d'orientation sexuelle

Le Conseil réfère à la page 47 de l'inventaire dressé par le SPF Affaires étrangères.

Le Conseil constate que la Commission a adopté, le 2 juillet 2008, une proposition de directive du Conseil qui a pour objet d'étendre la protection contre la discrimination fondée sur la religion ou les convictions, le handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle à des domaines autres que l'emploi. Le Parlement européen a adopté un avis sur cette proposition dans le cadre de la procédure de consultation le 2 avril 2009³.

³<http://www.europarl.europa.eu/oeil/FindByProcnum.do?lang=fr&procnum=CNS/2008/0140>

<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+PV+20090402+ITEM-009-16+DOC+XML+V0//FR>

Le Conseil est globalement favorable aux améliorations apportées à cette proposition par le Parlement européen en première lecture. Il insiste dès lors pour que le gouvernement belge continue à adopter cette orientation positive durant la Présidence belge de l'UE.

4. Information des consommateurs sur les denrées alimentaires

Le Conseil constate que la proposition de la Commission concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires a été publiée en janvier 2008. Dans cette proposition, quatre domaines cruciaux intéressent les organisations de consommateurs, notamment l'étiquetage nutritionnel (à l'avant et à l'arrière de l'emballage), la lisibilité, l'indication des allergènes et l'indication du pays d'origine.

Les représentants de la production et de la distribution estiment que cette proposition de la Commission « Information des consommateurs » est particulièrement importante. D'une manière générale, ils accueillent favorablement l'objectif de la Commission de simplifier la législation. A la lecture de la proposition, force est cependant de constater que l'objectif semble loin d'être atteint. Le texte de la proposition est structuré de manière complexe, ce qui ne facilite pas sa compréhension. Pour ces représentants, les points cruciaux de cette proposition sont les responsabilités entre opérateurs, l'étiquetage nutritionnel (choix des nutriments à déclarer de manière obligatoire et optionnelle, indications sur la face avant/arrière de l'emballage, information par 100g-ml et/ou par portion), la lisibilité des mentions d'étiquetage, l'étiquetage des allergènes, l'indication volontaire des GDA (Guideline Daily Amounts ou Repères Nutritionnels Journaliers), une uniformisation européenne de schémas d'étiquetage, et l'étiquetage d'origine.

Par ailleurs, selon l'inventaire dressé par le SPF Affaires étrangères, il est vraisemblable qu'avant la fin de 2010 il y ait présentation par la Commission européenne de rapports importants en matière de sécurité de la chaîne alimentaire.

Les représentants des organisations de consommateurs demandent dès lors que les consommateurs puissent disposer d'informations claires et intelligibles relatives aux denrées alimentaires, que l'on continue à limiter le marketing des denrées alimentaires et boissons riches en graisses, sucre et sel destinées aux enfants, que lors du développement d'une politique européenne relative aux nouvelles technologies alimentaires (comme les nanotechnologies et le clonage d'animaux), l'on tienne compte de la sécurité et de l'opinion des consommateurs, que l'on défende l'évaluation et au besoin la révision de normes applicables en matière alimentaire telles celles qui concernent les additifs et les résidus divers (en autres, pesticides), en vue d'accroître la sécurité alimentaire.

Les représentants de la production et de la distribution rappellent les dispositions légales et éthiques qui existent déjà en matière de publicité relative aux denrées alimentaires, notamment :

- les articles 69 et 77 du 'Décret relatif à la radiodiffusion et à la télévision',
- le point 14 du Code du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA) sur la publicité audiovisuelle à destination des enfants,

- les articles 5 à 10 du Code Fevia concernant la publicité pour les denrées alimentaires à destination des enfants et/ou jeunes,
- l'article 18 du Code ICC consacré à la publicité à destination des enfants / jeunes en général.

Ils considèrent que l'élaboration de réglementations supplémentaires n'est pas opportune. **Ils** communiquent le souci d'informations claires et intelligibles relatives aux denrées alimentaires, mais n'assimilent pas cette demande à davantage d'informations, un plus grand caractère, une position fixe sur l'emballage.

Ils font également remarquer qu'actuellement aucun produit dérivé d'animaux clonés n'est vendu en Europe ou dans le reste du monde. Selon un avis de l'autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA) (en date du 24.07.08), aucune preuve claire n'est trouvée démontrant que les denrées alimentaires provenant de clones et de leurs descendants, au niveau de la sécurité alimentaire, seraient différentes des produits provenant d'animaux élevés de manière conventionnelle. L'EFSA admet toutefois que cette technologie est encore en pleine évolution, les données scientifiques sur lesquelles elle s'est basée étant plutôt limitées. Dans le domaine de la sécurité alimentaire, il n'y a donc aucun problème mais en ce qui concerne le bien-être et la santé animale, il pourrait y en avoir.

5. Santé

➤ Une meilleure information des patients

En décembre 2008, la Commission européenne a approuvé une proposition de directive⁴ qui vise à donner à l'industrie pharmaceutique la possibilité « d'informer » directement le public sur leurs médicaments soumis à prescription médicale. Mais l'expérience au niveau mondial a montré que les informations provenant d'entreprises pharmaceutiques visent en pratique très souvent le même effet que la publicité *stricto sensu*.

Les représentants des organisations de consommateurs estiment que les intérêts commerciaux d'une firme sont rarement compatibles avec une fourniture objective d'informations. On ne peut pas attendre d'une institution commerciale, qui doit rendre des comptes à ses actionnaires, qu'elle positionne son médicament entre des alternatives éventuellement moins coûteuses, équivalentes ou meilleures. Ils demandent dès lors de rejeter cette proposition et de prendre en même temps des mesures favorisant la disponibilité d'informations correctes, indépendantes et comparatives sur les médicaments et les traitements adaptés au consommateur.

Les représentants de la production et de la distribution trouvent que les entreprises (notamment pharmaceutiques) doivent pouvoir disposer de la liberté de communiquer sur le plan commercial. Cette communication doit néanmoins respecter strictement les règles existantes (légales et éthiques) applicables à la publicité. Ils rappellent que la publicité a

⁴ Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant, en ce qui concerne la diffusion auprès du public d'informations relatives aux médicaments soumis à prescription médicale, la directive 2001/83/CE instituant un code communautaire relatif aux médicaments à usage humain.

aussi un rôle d'information quant aux nouveaux produits ou services mis sur le marché, information sur les caractéristiques d'un produit ou service...

Ils trouvent que la publicité auprès du consommateur faite à l'égard des médicaments qui ne sont délivrés que sur prescription médicale n'est pas souhaitable. **Ils** se sont battus pour le retrait de l'ancienne proposition de la Commission européenne qui visait à permettre la publicité via les médias pour les médicaments soumis à prescription médicale. **Ils** souhaitent, en concertation et en collaboration avec les autorités et les partenaires de la santé, répondre au besoin croissant d'informations des patients. **Ils** veulent exclusivement des informations validées qui répondent à des critères stricts, communiquer via des sites internet avec ceux qui recherchent ces informations et sont demandeurs. Les informations diffusées doivent correspondre à la notice approuvée.

➤ **Des médicaments sûrs et innovants**

Lorsqu'un médicament vient sur le marché, tous ses effets ne sont pas encore connus. La pharmacovigilance a dès lors une grande importance pour la santé publique. Plusieurs éléments clés sont importants dans cette matière.

Tout d'abord, une évaluation adéquate du médicament est une exigence fondamentale avant sa mise sur le marché. Une fois sur le marché, un suivi précis de cette sécurité est nécessaire, l'Agence fédérale belge des médicaments ayant ici un rôle important à jouer dans la collecte des données et l'analyse indépendante.

Les représentants des organisations de consommateurs trouvent que les consommateurs doivent avoir la possibilité de signaler directement des effets secondaires. En effet, des études scientifiques ont démontré que ceux-ci constituent un complément précieux au système de notification par les prestataires de soins. Ce consommateur a le droit à la transparence et à l'information sur les effets secondaires de médicaments. La transparence est une exigence si l'on veut que la population ait confiance dans les médicaments et dans les pouvoirs publics, comme l'Agence fédérale belge des médicaments. En outre, la transparence favorise une politique adéquate en matière de médicaments: elle permet une analyse indépendante des données sur l'efficacité et la sécurité des médicaments. Ces informations doivent être disponibles d'une manière compréhensible pour le consommateur. **Ils** demandent que lors des discussions de la proposition actuelle de la Commission européenne sur la pharmacovigilance⁵ l'attention nécessaire soit consacrée à ces principes clés. **Ils** sont également partisans d'améliorer la législation afin d'encourager l'innovation et de veiller à ce que tous les nouveaux médicaments aient un réel bénéfice thérapeutique ajouté.

Dans le cadre de la "proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2001/83/CE en ce qui concerne la prévention de l'introduction dans la chaîne d'approvisionnement légale de médicaments falsifiés du point de vue de leur

⁵ Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant, en ce qui concerne la pharmacovigilance, la directive 2001/83/CE instituant un code communautaire relatif aux médicaments à usage humain

identité, de leur historique ou de leur source"⁶, **les représentants des organisations de consommateurs** ont encore quelques remarques. **Ils** estiment que les dispositions relatives à la sécurité qui existent en droit belges et qui ont récemment été transposées en droit national via la loi relative aux médicaments doivent être complétées dans l'intérêt du consommateur, par l'apport de moyens techniques opérationnels adéquats afin d'assurer la traçabilité des médicaments du fabricant jusqu'à la table de nuit du patient-utilisateur.

Les représentants de la production et de la distribution insistent sur le fait que l'optimisation du rapport risques/bénéfices du nouveau médicament constitue un souci permanent du laboratoire pharmaceutique, non seulement durant la phase de développement, mais aussi une fois que le médicament est mis sur le marché. En effet, lorsque le médicament est mis à la disposition des patients de façon étendue, on ne peut écarter tout à fait les effets secondaires non constatés auparavant, les interactions éventuelles avec d'autres médicaments ou les affections sous-jacentes. Un système efficace de pharmacovigilance est une condition sine qua non pour faire face à ces problèmes le plus adéquatement possible. Il est donc indispensable que l'échange d'informations entre les partenaires des soins de santé que sont l'AFMPS, et plus spécifiquement le Centre Belge de Pharmacovigilance pour les médicaments à usage humain (CBPH), les professionnels de la santé et le laboratoire pharmaceutique soit optimal, et ce tant avant qu'après la mise du médicament sur le marché. Quant au souci de transparence directe à l'égard du patient/consommateur, il y a lieu de mettre en balance cet objectif important avec le respect tout aussi primordial de protection de la santé publique. Ceci renforce la nécessité de bonne collaboration entre les partenaires des soins de santé cités plus haut, et les autorités, à même d'interpréter et d'évaluer le risque/bénéfice en terme de santé publique.

Au niveau européen, **les représentants de la production et de la distribution** collaborent à des directives spécifiques pour s'attaquer aux médicaments contrefaits dans la chaîne de distribution. En mars dernier, la Commission européenne a organisé un tour de consultation parmi les acteurs sur une proposition de directive: "*Public Consultation in preparation of a Legal proposal to combat counterfeit medicines for human use, Key ideas for better protection of patients against the risk of counterfeit medicines*". **Ils** ont insisté sur le fait que le point central visé par la directive doit être l'intégrité de l'emballage original qui doit être garantie durant l'ensemble de la 'chaîne d'approvisionnement', du producteur au consommateur. C'est l'exigence principale pour une approche efficace du commerce des médicaments contrefaits. Ensuite, la responsabilité des toutes les personnes concernées dans la chaîne de distribution doit être mieux établie. Le nombre d'acteurs dans le système de distribution doit être réduit. De lourdes peines doivent être infligées pour le commerce de contrefaçon. Des efforts pour un système d'identification pour médicaments dans l'UE devraient être encouragés. Un système central et harmonisé au niveau européen est une garantie indispensable à la protection de la chaîne de distribution. Il faut enfin attirer l'attention sur les risques liés au reconditionnement et réétiquetage.

⁶ COM(2008) 668 final - 2008/0261 (COD).

6. Normes de produits

Des normes de sécurité strictes et communes applicables aux produits et aux services en circulation dans le marché intérieur sont indispensables pour préserver la santé des consommateurs. Parmi, les dossiers importants qui seront sans doute à l'ordre du jour de la Présidence belge, **les représentants des organisations de consommateurs** souhaiteraient qu'il soit apporté une attention particulière à la réglementation de l'utilisation des nanoparticules.

Les représentants de la production et de la distribution estiment que les nanotechnologies offrent de nouvelles possibilités pour différentes applications industrielles. Il est important qu'une évaluation adéquate de la sécurité soit exécutée. En effet, leur plus grand souhait est que le consommateur accepte leur(s) nouveau(x) produit(s). Ils cherchent évidemment à innover et à améliorer les produits afin de répondre à la demande et aux attentes du consommateur.

7. Services financiers

Suite à la crise financière, les gouvernements nationaux, les institutions européennes et mondiales ont mis au point de nombreuses dispositions avec l'objectif de rétablir la confiance et d'encourager l'investissement. **Le Conseil** constate que le 4 mars 2009, la Commission européenne a publié une Communication pour le Conseil européen de printemps "Driving European Recovery", dans laquelle elle propose des mesures visant à rompre le cycle de perte de confiance et de l'assèchement du crédit, à rétablir la confiance dans les marchés financiers en général et à mettre en œuvre un plan de relance pour soutenir l'économie. Le 27 mai 2009, la Commission a présenté une Communication exposant ses propositions pour la future structure européenne de supervision. Elle sera suivie par des mesures législatives spécifiques à l'automne 2009.

Le Conseil estime fondamental de restaurer rapidement la confiance dans le marché financier et demande au gouvernement belge de soutenir lors de la Présidence belge les mesures législatives de nature à renforcer le contrôle, la supervision et la transparence des marchés et institutions financières.

La crise financière a rappelé avec force combien la transparence des produits financiers est importante et quels coûts peuvent entraîner une commercialisation irresponsable⁷.

Les représentants des organisations de consommateurs demandent au gouvernement belge de soutenir une action législative communautaire couvrant à la fois le renforcement des informations précontractuelles, l'obligation de fournir un résumé standardisé du prospectus (Key Information Document) pour tous les produits financiers ainsi que

⁷ Voir le document de travail de la Commission du 30.04.2009, « produits d'investissement de détail », « Résumé du rapport d'analyse d'impact », {COM(2009) 204 final}, {SEC(2009) 556}.

l'établissement généralisé obligatoire d'un profil d'investisseur lors de la fourniture de produits d'investissement de détail.

Les représentants de la production et de la distribution estiment qu'une coordination de l'action européenne est indispensable pour éviter l'affaiblissement du marché intérieur des capitaux et le retour au protectionnisme des Etats membres. Il ne faut pas se lancer dans une surréglementation mais dans la voie d'une 'better regulation' et trouver un équilibre entre efficacité, compétitivité et prévention des risques excessifs. Dans ce cadre, une harmonisation maximale de la réglementation européenne est essentielle. « Goldplating » doit être exclu.

Ils plaident pour une meilleure appréhension de la nature et des risques des instruments financiers négociés sur le marché financier, que ces derniers sont ou non réglementés. En outre, les organisations patronales demandent au gouvernement belge d'insister pour une révision des normes comptables internationales pour éviter les effets pervers du mode de capitalisation des produits financiers.

Ils demandent à la Présidence belge de jouer au niveau mondial un rôle moteur dans la réforme visant notamment à renforcer la coopération prudentielle internationale et le pouvoir des institutions internationales, comme le Fonds Monétaire International, en vue de garantir la stabilité financière.

8. Les droits des consommateurs dans l'univers numérique

Les consommateurs sont de plus en plus confrontés aux technologies numériques, que ce soit dans le domaine de la communication, de l'échange d'informations, de l'achat de marchandises ou des opérations de banque et d'assurance. Néanmoins, dans ces domaines, la croissance reste en dessous des possibilités. Des progrès majeurs ne pourront être faits que si l'on améliore la sécurité sur le plan de l'utilisation de ces technologies, ce qui augmentera également la confiance des consommateurs.

Dans le cadre de la protection de la vie privée, **les représentants des organisations de consommateurs** demandent que les *Internet Service Providers* et les entreprises présentes sur internet soient obligés de rendre leurs réseaux plus sûrs et plus fiables, ainsi que d'informer les consommateurs lorsqu'une infraction est commise à la sécurité de leurs données personnelles. Les consommateurs doivent également être très bien informés lorsqu'il s'agit de collecter et de traiter leurs données personnelles et il faut leur laisser le choix de rendre ou non accessibles leurs données (surtout pour la technologie RFID).

Les représentants des organisations de consommateurs estiment qu'il faut rechercher un équilibre entre les droits de propriété intellectuelle et les droits des consommateurs.

Les représentants des organisations de consommateurs demandent également à améliorer le cadre légal en matière de télécommunication. Ici, on pense notamment à *prévoir un tarif maximum consommateur final pour le transfert de paquets de données en roaming à l'identique de ce qui se fait pour la téléphonie mobile et non uniquement un tarif maximum « de gros » inter-opérateurs*. Il est aussi devenu nécessaire de *promouvoir l'extension de la composante géographique du service universel pour les télécommunications à l'Internet haut débit*. Notamment dans le cadre de la révision du scope du service universel qui a été lancée en 2009. Les résultats de la consultation sont attendus pour la seconde moitié de 2009.

9. Energie et durabilité

Garantir à tous les consommateurs de l'UE *non seulement un accès, mais un accès payable* aux services d'énergie de leur choix sans compromettre les besoins des générations actuelles et futures, tel est le défi. Selon l'inventaire dressé par le SPF Affaires étrangères, le Parlement européen et la Commission européenne seraient favorables à l'instauration d'une « charte pour les droits des consommateurs d'énergie ». La charte devrait définir les droits des consommateurs dans le domaine de la fourniture d'électricité et de gaz: contrats, information, prix, règlement des litiges et protection contre les pratiques commerciales déloyales. L'inventaire précise que cette initiative pourrait aboutir dans l'agenda de la présidence belge.

Les représentants des organisations de consommateurs estiment qu'en lieu et place d'une charte, il serait plutôt préférable de prévoir des mesures réglementaires contraignantes afin de mieux protéger les droits des consommateurs d'énergie. La Présidence belge de l'Union européenne peut être l'occasion d'avancer concrètement sur cette question. En l'occurrence, on pense surtout à renforcer les compétences des régulateurs, à des factures claires, à la protection des consommateurs plus faibles et à encourager la consommation durable via des tarifs progressifs.

Les représentants de la production et de la distribution ne voient pas la nécessité de rédiger une Charte contraignante reprenant les droits du consommateur d'énergie. Ils constatent que le législateur européen prévoit des droits et des moyens qui peuvent être obtenus devant les cours de justice européenne et nationales. Des droits ou une protection supplémentaire du consommateur d'énergie risque d'entraîner de la confusion. En outre, la législation belge relative au consommateur et l'accord "Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz" offrent déjà une protection suffisante au consommateur. Si les instances européennes rédigeaient malgré tout une Charte protégeant davantage les droits du consommateur, celle-ci ne devrait pas avoir un caractère contraignant.