



Consumer Voice

ISSN No 1560-263X

PUBLICATION OF THE
HEALTH AND CONSUMER
PROTECTION DG

PUBLICATION DE LA DG
SANTÉ ET PROTECTION
DES CONSOMMATEURS

VERÖFFENTLICHUNG DER GD
„GESUNDHEIT UND
VERBRAUCHERSCHUTZ“

No 2 - 2000

EU-Commission fights tobacco consumption



BSE: new tests to boost safety
Food labelling: finding the balance
Hormones: EU-Commission stands firm



PUBLICATION OF ARTICLES ON THE INTERNET

In view of further improving transparency and the potential of information for an even wider public, the main articles will be available in English, French, German, Spanish and Italian on the Internet site of DG 'Health and Consumer Protection'. Reproduction of articles is authorised, except for commercial purposes, provided that the source is mentioned.

PUBLICATION DES ARTICLES SUR L'INTERNET

Pour une plus grande transparence et pour qu'un public plus large encore ait accès à nos informations, les principaux articles seront disponibles en allemand, anglais, espagnol, français et italien sur le site Internet de la DG Santé et Protection des Consommateurs. Reproduction autorisée, sauf à des fins commerciales, moyennant mention de la source.

VERÖFFENTLICHUNG VON ARTIKELN IM INTERNET

Im Hinblick auf ein verstärkte Transparenz und breitere information für noch zahlreichere Leser werden die wichtigsten Artikel in Englisch, Französisch, Deutsch, Spanisch und Italienisch auch auf der Internet-Site der Generaldirektion 'Gesundheit und Verbraucherschutz' veröffentlicht. Die Wiedergabe von Artikeln ist - außer zu gewerblichen Zwecken - unter Angabe der Quelle gestattet.

The views expressed in 'Consumer Voice' do not necessarily reflect the opinions of the European Commission.

Les points de vue exprimés dans 'Consumer Voice' ne sont pas nécessairement ceux de la Commission Européenne.

Die in „Consumer Voice“ geäußerten Ansichten geben nicht notwendigerweise die Meinung der Europäischen Kommission wieder.

Editor-in-chief – Rédactrice responsable –

Verantwortliche Redakteurin

Brigitte Reichle

Editorial board – Comité éditorial – Die Redaktion

Frank Dempsey - Anita Fokkema - Jean-Louis Jouve -

Giulia Morosetti - Howard Batho - Cathal O'Conaill

Secretariat – Secrétariat – Sekretariat

Deborah MacRate - Isabelle Coppola

Vorwort von Generaldirektor Robert John Coleman	1
Foreword by Director-General Robert John Coleman	2
Préface du directeur général Robert John Coleman	2

EU-Presidency	3
Présidence de l'UE	3
EU-Präsidentschaft	3

■ Plus de sécurité, plus de dialogue, plus de transparence	3
--	---

In the Spotlight	4
Sur la sellette	4
Nachgefragt	4

■ EU Tobacco control: Fighting for lives	4
■ Food labelling: How much information can consumers digest?	5
■ Consumers in accession countries: Training is the key	6

The EU institutions at work	8
Les institutions européennes au travail	8
Neues von den EU-Organen	8

■ Eurobarometer 52 "Financial services": Do they match consumers' needs?	8
■ Hormones: EU-Commission sticks to its guns	9
■ Lebensmittelhygiene: Vorschriften zum "Anfassen"	10
■ EU Scientific committees: Prestigious jobs sought after by scientists	11
■ NGO: Le financement est un problème	12
■ BSE: Effizientere Tests für grössere Sicherheit	14
■ BSE risk material: The EU-Commission takes no chances	15

EURO	16
------	----

■ Banques: Payer en euros - cela coûte !	16
■ Die Europäer und der Euro: Vorsichtige Annäherung	16
■ "Europa" and the Euro: Greece to embrace new currency	17
■ "Euro" logo: Big smile to the new currency	17

Points of view	18
Opinions	18
Meinungen	18

■ Hormones: La précaution prévaut	18
■ E-commerce: No business without confident consumers	19

Series	21
Série	21
Serie	21

■ Espagne: Les consommateurs tournés vers l'avenir	21
■ Consumers in Malta: Still some straits to cross	22

News and developments	23
Du nouveau	23
Wissenswertes	23

■ La rage: Elle ne fait plus ravage en Europe	23
■ Lebensmittelsicherheit: EU-Veterinäre kontrollieren die Kontrolleure	24
■ Le nouveau site de la DG "Santé et protection des consommateurs"	26
■ Overview: Annual Report 1999	27
■ Consumerland: Pays virtuel, information réelle	28
■ European young consumers: Competing for a common cause	29
■ Le syndrome du choc toxique: Code de pratique volontaire	30
■ Réclamations: Toujours plus simple	31
■ EEJ-Net: Consumer disputes - networking a resolution	32
■ New Organigramme "Health and Consumer Protection" DG	33

Calendar of events	34
Agenda	34
Veranstaltungskalender	34

We apologise for incorrectly having credited a photo (CV 1/00, p.4) to the wrong source whilst it was kindly made available by "Animal's Angels e.V." (e-mail: AnimalsAngels@t-online.de)



VERBRAUCHERINTERESSEN STÄRKER IN DEN EU-POLITIKEN VERANKERN

Die neue Herausforderung

Mit dem 1. Juli 2000 hat sich die Struktur der Generaldirektion Gesundheit und Verbraucherschutz geändert. Letztes Jahr legte die Prodi-Kommission die Zuständigkeiten für die öffentliche Gesundheit, die Tier- und Pflanzengesundheit sowie die Verbraucherpolitik zusammen und unterstellte sie einer einzigen Generaldirektion. Im März kamen die landwirtschaftlichen Erzeugnisse und das Lebensmittelrecht hinzu. Die Dienststellen wurden zu einer neuen, schlankeren Struktur integriert, die besser ausgerichtet ist auf Zielsetzungen, Pflichten und Aufgaben.

Hauptzweck der Umstrukturierung ist es, die Umsetzung der von der Kommission im Weißbuch zur Lebensmittelsicherheit festgelegten politischen Prioritäten zu erleichtern. Sie ist Ausdruck des integrierten Ansatzes „Vom Hof bis zum Herd“. Eine Direktion für Lebensmittelsicherheit, zuständig für die Nahrungsmittelkette vom Erzeuger bis zum Ladentisch, ist verantwortlich für die Gesetzgebung, für die Verbraucheraufklärung und für das Notfallmanagement im Rahmen der Lebensmittel- und Futtermittelsicherheit. Eine zweite Direktion befasst sich mit Fragen der Tier- und Pflanzengesundheit, einschließlich des Tierschutzes, sowie mit Fragen der internationalen Lebensmittelsicherheit. Hauptaufgabe des Lebensmittel- und Veterinärarnamtes bleiben Inspektionen zur Kontrolle der Lebensmittelsicherheit sowohl innerhalb der EU als auch in Drittländern, die in die EU exportieren wollen. Die Direktion „Wissenschaftliche Gutachten“ bleibt weitgehend unverändert in Erwartung der Einrichtung der neuen Lebensmittelbehörde.

Der Stellenwert der Verbraucherpolitik wird erhöht durch die Schaffung der Direktion „Verbraucherpolitik“, die für alle Wirtschaftssektoren außerhalb des Nahrungsmittelsektors zuständig ist, insbesondere auch für den E-Handel und die Finanzdienstleistungen. Größere Bedeutung wird auch den internationalen Aspekten der Nahrungsmittel- und Verbraucherpolitik beigemessen. Aufgabe der Direktion „Öffentliche Gesundheit“ wird es sein, die Strategie der Kommission in diesem Bereich umzusetzen.

Ausgehend von der vergangenen und der zu erwartenden Entwicklung der Verbraucherpolitik in der EU reflektiert die Umstrukturierung die zunehmende politische Bedeutung der Verbraucherpolitik in der EU. Die Verbraucherpolitik hat Eingang gefunden in die gesamtpolitische Konzeption der Gemeinschaft. Sie ist zu einem wesentlichen Element der Strategie der Kommission geworden, die darauf abzielt, die Lebensqualität aller EU-Bürger zu verbessern. Hat sie in den frühen Tagen des Gemeinsamen Marktes eher ein Schattendasein gefristet, so steht sie heute im Rampenlicht der politischen Bühne.

Daraus erwachsen neue Erfordernisse: Wir müssen unser Verständnis der Verbraucherinteressen vertiefen und unsere politischen Konzepte in Fragen wie Gesundheit und Sicherheit, Preis, Auswahl, Zugang und Erschwinglichkeit modernisieren. Dafür zuständig ist nicht die Europäische Kommission allein. Die Verbraucher und ihre Verbände auf nationaler und europäischer Ebene müssen ihre Erfahrung und ihr Fachwissen einbringen in diesen vielfältigen Politikbereich. Jetzt, da sich gezeigt hat, dass das Vertrauen der Verbraucher ein entscheidender Faktor in der Nahrungsmittelerzeugung wie auch in der neuen E-Wirtschaft ist, gilt es in der neuen Konzeption auch eine gemeinsame Basis für den Dialog mit den Erzeugern zu schaffen.



Parallel zur Umstrukturierung wurde unsere Website neu gestaltet, die jetzt einen besseren Überblick über unser gesamtes Tätigkeitsspektrum gibt. Untergliedert ist die Site in die drei Hauptbereiche Lebensmittelsicherheit, öffentliche Gesundheit und Verbraucherschutz. Die neue Site aufzubauen und zu unterhalten ist ein kontinuierlicher und dynamischer Prozess. Hauptaufgabe ist es, unsere Arbeit transparent zu machen für Bürger, Interessengruppen und die Allgemeinheit.

Robert John Coleman
Generaldirektor, GD Gesundheit und Verbraucherschutz,

FACING THE CHALLENGE: Consumers better represented in EU policies

As of 1 July 2000, a new organisational structure for the Directorate-General for Health and Consumer Protection has come into effect. Last year, the Prodi Commission merged the responsibility for public health, veterinary/phytosanitary matters and consumer policy in a single Directorate-General. In March competence for processed food and food law in general was added on. These different services have now been streamlined into a new structure more in keeping with its objectives, responsibilities and tasks.

The changes made are principally designed to facilitate the pursuit of the political priorities identified by the Commission in the White Paper on food safety. They reflect the integrated approach, 'from the farm to the fork'. A directorate for food safety throughout the production and distribution chain will be responsible for legislation, measures ensuring an informed choice for consumers, and the management of feed and food safety emergencies. A second directorate will cover related animal and plant health issues, including animal welfare, as well as international food safety issues. The Food and Veterinary Office's main task remains to carry out inspections in relation to food safety both within the EU and in third countries wishing to export to the EU. The Directorate for Scientific Opinions remains largely unchanged pending the creation of the Food Safety Authority.

Consumer policy development is reinforced with the creation of a directorate for consumer affairs responsible for all economic sectors other than food, notably in areas such as e-commerce and financial services. A new emphasis is put on the international aspects of both food policy and consumer issues. The Directorate for Public Health's task will be to implement the Commission's new public health strategy.

Reflecting on the past and future of consumer policy in the EU, this reorganisation marks the shift in political importance of consumer policy in the EU over the past years. Consumer policy has entered the mainstream of Community thinking. It is now a core component of the Commission's strategic objective to improve the quality of life of all EU citizens. From a peripheral position in the early days of the Common Market, it has now moved to the centre stage.

It follows that we need a broader understanding of consumer concerns and to update the policy, on issues such as health and safety, price, choice, access and affordability. This is not the sole responsibility of the European Commission. Consumers and their organisations, at national and European level, will have to provide their input and expertise in the many diverse areas of interest. Finding common ground in dialogue with producers is also part of the new picture, now that it is recognised that consumer confidence is a driving force in food production as in the new e-economy.

In parallel with the organisational changes, our website has been redesigned to better reflect the full range of our activities. The website now comprises three main themes: food safety, public health and consumer protection. Building this new site and keeping it up-to-date is an ongoing and dynamic undertaking. The aim is that it becomes the main tool for making our work transparent to citizens, interest groups and others.

RELEVER LE DÉFI: Les consommateurs au cœur des politiques de l'UE

Depuis le 1er juillet 2000, la direction générale de la santé et de la protection des consommateurs est dotée d'une nouvelle structure organisationnelle. L'année dernière, la Commission Prodi avait fusionné les responsabilités de la santé publique, des questions vétérinaires/phytosanitaires et de la politique des consommateurs au sein d'une seule direction générale. En mars, la compétence pour les aliments transformés et la législation alimentaire en général y a été ajoutée. Les différents services ont désormais été réorganisés en une nouvelle structure qui cadre davantage avec les objectifs, responsabilités et tâches de la direction générale.

Les changements apportés sont principalement destinés à faciliter la poursuite des priorités politiques identifiées par la Commission dans le livre blanc sur la sécurité alimentaire. Ils correspondent à l'approche intégrée, «de la ferme à la table». Une direction, «Sécurité alimentaire: chaînes de production et de distribution», sera chargée des questions législatives, des mesures permettant aux consommateurs de choisir en connaissance de cause et de la gestion des urgences en matière de sécurité des aliments destinés à la consommation humaine ou animale. Une autre direction s'occupera des questions phytosanitaires, des questions de santé animale, y compris le bien-être des animaux, ainsi que des questions internationales de sécurité alimentaire. La principale tâche de l'Office alimentaire et vétérinaire reste celle d'effectuer des inspections dans le domaine de la sécurité alimentaire tant au sein de l'Union européenne que dans les pays tiers souhaitant exporter vers celle-ci. La direction «Avis scientifiques pour la santé» reste pour l'essentiel inchangée, en attendant la création de l'Autorité européenne en matière de sécurité alimentaire.

Le développement de la politique des consommateurs est renforcé par la création d'une direction «Questions de consommation», chargée de tous les secteurs économiques autres que les denrées alimentaires, notamment de domaines tels que le commerce électronique et les services financiers. Un nouvel accent est mis sur les aspects internationaux de la politique alimentaire et des questions de consommation. La direction «Santé publique, animale et des végétaux» aura pour mission de mettre en œuvre la nouvelle stratégie de la Commission en matière de santé publique.

Issue d'une réflexion sur la politique passée et future en matière de consommation dans l'UE, cette réorganisation témoigne d'un changement sur le plan de l'importance reconnue à la politique des consommateurs dans l'UE au cours des années écoulées. Cette politique est entrée au cœur de la réflexion communautaire et constitue désormais un élément central de l'objectif stratégique de la Commission consistant à améliorer la qualité de vie de l'ensemble des citoyens de l'Union. D'une position secondaire aux premiers jours du marché commun, elle est passée au centre de la scène.

Il importe en conséquence d'avoir une perception plus globale des préoccupations des consommateurs et d'actualiser la politique en ce qui concerne des questions, telles que la santé et la sécurité, les prix, le choix, l'accès et le caractère abordable des biens de consommation. Cette responsabilité n'incombe pas uniquement à la Commission européenne. Les consommateurs et les associations qui les représentent, aux niveaux national et européen, devront apporter leur contribution et offrir leurs compétences dans les nombreux domaines d'intérêt différents. La recherche d'un terrain d'entente dans le cadre du dialogue avec les producteurs s'inscrit également dans cette nouvelle donne, dès lors qu'il est admis que la confiance des consommateurs est un élément moteur dans les domaines de la production alimentaire et de la nouvelle «e-économie».

Parallèlement aux changements organisationnels, notre site web a été réaménagé afin de mieux illustrer toute la gamme de nos activités. Il s'articule désormais autour de trois thèmes principaux: sécurité alimentaire, santé publique et protection des consommateurs. La création et la mise à jour de ce nouveau site constituent une entreprise dynamique et permanente. L'objectif est qu'il devienne le principal outil nous permettant de présenter nos travaux aux citoyens, aux groupes d'intérêt et autres intéressés.

PLUS DE SÉCURITÉ, PLUS DE DIALOGUE PLUS DE TRANSPARENCE

Les priorités de la présidence française

Consumer protection is one of the priorities of the French Presidency. The focus will be on three types of measures: reinforcement of Community law in the field of consumer safety, integration of the consumer dimension into the other Community policies and development of the dialogue between consumers and professionals at Community level.

Der Verbraucherschutz gehört zu den Prioritäten des französischen Vorsitzes. Drei Arbeitsbereiche genießen Vorrang: die Erweiterung der gemeinschaftlichen Rechtsvorschriften über die Verbrauchersicherheit, die Einbeziehung von Verbraucherbelangen in die anderen Gemeinschaftspolitiken und der Ausbau des Dialogs zwischen Verbrauchern und Fachleuten auf Gemeinschaftsebene.

Face aux nouveaux défis, les citoyens européens ont droit à plus de sécurité, de dialogue, de transparence. C'est cela l'ambition de la présidence française.

Le droit à la sécurité est un axe fort du programme de la présidence française, que ce soit la sécurité des transports, en particulier maritime après la catastrophe de l'Erika, ou la sécurité alimentaire. En matière alimentaire, la présidence française s'attachera à faire progresser les travaux engagés autour du livre blanc sur la sécurité alimentaire à la fois sur la création d'une agence communautaire et sur la proposition du nouveau règlement sur l'hygiène alimentaire. Dans le même esprit, nous poursuivrons les travaux sur la dissémination des organismes génétiquement modifiés (OGM), parallèlement aux efforts pour améliorer le dispositif réglementaire sur la traçabilité et l'étiquetage des OGM. Enfin, l'amélioration de la protection des consommateurs passe par la révision de la directive de sécurité générale des produits: les exigences de sécurité pour les produits mis à la disposition du consommateur seront renforcées par une meilleure définition du champ d'application de la directive, par une clarification des obligations de tous les acteurs publics et privés et par le renforcement de l'efficacité du réseau d'alerte communautaire. D'autres textes seront examinés tels que celui concernant les phtalates, substances dangereuses, qui peuvent être présentes dans les jouets destinés aux jeunes enfants.

La présidence française cherchera également à prendre en compte les intérêts du consommateur dans les autres politiques communautaires. Ainsi, les Conseils «Marché intérieur» et «Consommateurs» sont fusionnés, afin que des avancées pour le consommateur aillent de pair avec les progrès réalisés dans le marché intérieur. Par ailleurs, la présidence française se penchera particulièrement sur l'impact du développement des transactions électroniques en matière de facilités et de droits pour le consommateur. Elle cherchera ici à renforcer la confiance du consommateur en s'inscrivant dans le fil des travaux menés par la Commission et la présidence portugaise, notamment sur la clarification et l'élargissement des possibilités de réparation en cas de litige.

Enfin, la présidence française souhaite développer au niveau communautaire le dialogue entre consommateurs et professionnels. Ainsi, elle organisera conjointement avec le Parlement



Marylise Lebranchu

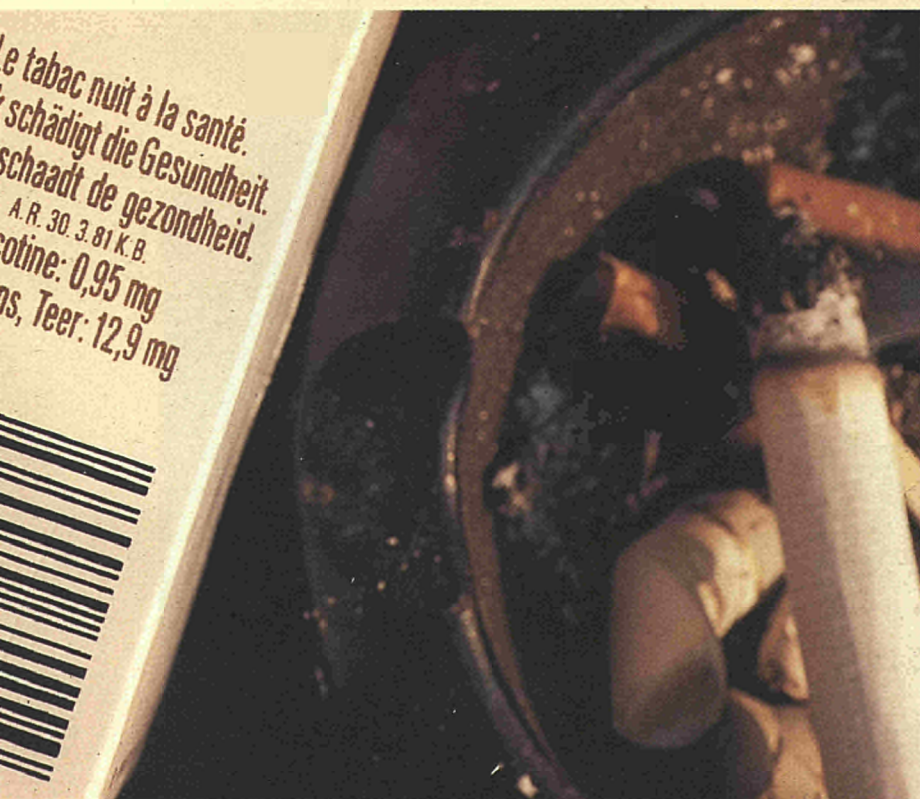
européen, la Commission et la future présidence suédoise un forum sur le marché intérieur au service des citoyens à la fin du mois de novembre. Ce dernier dégagera des axes prioritaires d'actions pour permettre aux consommateurs de tirer pleinement profit de l'ouverture des marchés grâce à une législation protectrice et adaptée notamment aux nouvelles modalités d'échanges électroniques et transfrontalières.

*Marylise Lebranchu
Secrétaire d'Etat aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat et à la consommation, France
E-mail: marylise.lebranchu@industrie.gouv.fr*

EU TOBACCO CONTROL Fighting for lives

Sowohl auf gemeinschaftlicher als auch auf internationaler Ebene wurden in den letzten Jahren die Bemühungen enorm verstärkt, die Gefährdung der öffentlichen Gesundheit durch das Rauchen zu vermindern, das schätzungsweise mehr als eine halbe Million Todesfälle im Jahr verursacht. Mit den Präventionsprogrammen in der EU soll erreicht werden, dass weniger junge Menschen dieser tödlichen Sucht verfallen, die zum vorzeitigen Tod von mehr als der Hälfte der regelmäßigen Raucher führt. Auch wurden EU-Rechtsvorschriften zur Begrenzung der Tabakwerbung und zur Kontrolle der Produktstandards erlassen. Eine wichtige neue Vorschrift liegt gerade zur Beratung vor. Auf internationaler Ebene hat die WHO Verhandlungen über ein verbindliches Rahmenübereinkommen zur Bekämpfung des Tabakkonsums eröffnet. Die EU ist daran aktiv beteiligt.

Ces dernières années ont vu redoubler les efforts, tant au niveau communautaire qu'au niveau international, en vue d'atténuer le fardeau que la consommation de tabac représente pour la santé publique et qui est estimé à plus d'un demi-million de morts chaque année. Au sein de l'Union européenne, des programmes de prévention visent à réduire le nombre de jeunes qui prennent l'habitude de fumer, au risque de devenir dépendants et d'être victimes du tabagisme. En effet, celui-ci provoquera le décès prématuré de plus de la moitié des consommateurs réguliers. Par ailleurs, des dispositions législatives destinées à limiter la publicité pour le tabac et à contrôler les normes relatives aux produits ont été adoptées au niveau communautaire, et un nouveau texte important est à l'étude. À l'échelon international, l'OMS entame des négociations concernant une convention-cadre contraignante pour la lutte antitabac, auxquelles l'Union européenne participe également activement.



© Eureka Slide

The development of measures relating to tobacco control in the European Union is characterised by a dual approach: both prevention and legislation are considered necessary in order to achieve progress in reducing the level of smoking related mortality, estimated at over half a million deaths per year. Thus, the prevention campaigns supported by the 'Europe against cancer' programme (EUR 2 million) and the Community Fund for Research and Information on Tobacco (EUR 10 million)¹ have been implemented in parallel with several legislative measures directly or indirectly affecting tobacco consumption. In 1989, the 'Television without frontiers' directive imposed a total ban on TV advertising of tobacco products, and this was extended in 1998 by another directive to impose a ban on all forms of direct and indirect advertising of tobacco products. This latter measure is currently the subject of a legal challenge in the European Court.

The Community also adopted in 1989, 1990 and 1992 a series of measures limiting tar content in cigarettes, and

setting common health warning messages for tobacco products.

Acting on the recommendations of the EU Advisory Committee for Cancer Prevention, the Commission published a communication on smoking prevention in December 1996 (COM(1996) 609) which sets out the various options available to Member States and to the Community. Following the reactions to this document, the Commission proposed in October 1999 a new directive to recast the existing rules, and containing several new elements:

- For products manufactured in the Community either for domestic consumption or for export, the existing tar level in cigarettes is reduced from 12 mg to 10 mg per cigarette, a new carbon monoxide ceiling of 10 mg per cigarette is introduced and a ceiling of 1 mg of nicotine per cigarette.
- Additives must be disclosed by manufacturers together with toxicological data.
- Misleading descriptions such as 'light', 'low-tar', 'mild', etc., would be restricted.
- Warning labels would be printed in black on a white background with the warning 'Smoking kills' on the front and a series of targeted messages on the back of packs. The size of warnings rises from the present 4 % to 25 % of each side.

The European Parliament gave a first reading to this proposal on 14 June, and adopted a series of 44 amendments to the text, involving principally a further substantial increase in the size of warnings, and a total prohibition on misleading descriptors. The Parliament also envisaged an extended time frame for the application of tar, carbon monoxide and nicotine ceilings to exports from the EU.

The Commission adopted on 28 June its amended proposal (COM(2000) 428), and the Health Council adopted a common position on the text at its meeting of 28 June. Work on the proposal will now continue in the autumn.

Besides this proposal, mention can also be made of the opening of negotiations for a World Health Organisation Framework Convention on Tobacco Control, due to begin in Geneva in October 2000. The Commission was granted a negotiating mandate by the Council, and work is already underway on deciding the EU position in this important international initiative².

¹ http://europa.eu.int/comm/health/ph/programmes/tobacco/index_en.html

² <http://www.who.org>

John F. Ryan, Health and Consumer Protection DG
E-mail: John.F.Ryan@cec.eu.int

FOOD LABELLING

How much information can consumers digest?

Cet article souligne l'importance de la directive-cadre de 1979 sur l'étiquetage (récemment consolidée en tant que directive 2000/13/CE du Parlement européen et du Conseil). En dépit de l'existence d'une vaste législation communautaire sur ce sujet, les demandes en faveur d'un étiquetage plus complet et différent continuent d'augmenter. Avec l'intérêt croissant qui se manifeste pour une alimentation saine, n'est-il pas temps de rendre l'étiquetage nutritionnel obligatoire? L'Union européenne a été bien lente à introduire un système d'étiquetage uniforme pour les aliments génétiquement modifiés et, d'ailleurs, si l'on en croit de récentes propositions, il reste encore beaucoup à faire pour permettre aux consommateurs de faire leur choix en pleine connaissance de cause concernant les aliments génétiquement modifiés. Enfin, la nouvelle Autorité alimentaire européenne devrait mettre en place un «dialogue avec les consommateurs» afin de vérifier le caractère adéquat de la législation communautaire existante en matière d'étiquetage, notamment dans la perspective de l'élargissement de l'Union européenne.

Beleuchtet werden in diesem Artikel die Auswirkungen der Etikettierungsrahmenrichtlinie aus dem Jahr 1979 (kürzlich kodifiziert in der Richtlinie 2000/13/EG des Europäischen Parlaments und des Rates). Trotz der einschlägigen EU-Rechtsvorschriften werden die Forderungen nach anderen, detaillierteren Formen der Produktkennzeichnung immer lauter. Wäre es angesichts des wachsenden Bewußtseins für gesunde Ernährung nicht an der Zeit, die Nährwertangaben zwingend vorzuschreiben? Die EU hat für die Einführung einer einheitlichen Kennzeichnung für gentechnisch veränderte Lebensmittel viel Zeit gebraucht, und selbst nach den jüngsten Vorschlägen muß mehr getan werden, damit die Verbraucher sich in voller Sachkenntnis eine Meinung über gentechnisch veränderte Lebensmittel bilden können. Die neue Europäische Lebensmittelbehörde sollte den „Dialog mit dem Verbraucher“ suchen, damit insbesondere im Vorfeld der EU-Erweiterung festgestellt werden kann, ob die geltenden Etikettierungsvorschriften der Union ihren Zweck erfüllen.

The framework EU directive on food labelling 79/112/EEC (recently consolidated as EP and Council Directive 2000/13/EC) states clearly that the prime consideration for any rules on food labelling are the need to protect and inform the consumer.

There are presently over 40 EU laws specifically or substantially relating to food labelling. Besides the rules laid down in the 1979 Framework Labelling directive, a number of vertical texts contain specific mandatory labelling

provisions e.g. eggs, chocolate, natural mineral waters, etc as well as the specific directives on foodstuffs for particular nutritional uses.

Food labelling continues to be one of the most controversial aspects of food legislation and is never static - demands for more and different labelling information continue to grow. The Commission's White Paper on Food Safety includes proposals to abolish the 25 % compound ingredient rule; introduce labelling rules for specific allergens; and devise rules for 'health claims' used to promote specific food products.

These proposals are all to be welcomed, but consumers have other concerns: for example that terms like 'organic', 'free-range' and 'farm-fresh' are open to abuse and need tighter definition. In surveys consumers believe 'haddock fillets' to be single fish fillets instead of pieces cut from compressed blocks of fish. Advertising a food product as 90 % fat-free neglects to mention that a fat content of 10 % in a food product is quite high. These examples undermine consumer confidence in the information provided on a food label by manufacturers.

Nutritional information is not mandatory on a food label, but if a manufacturer wants to include such information they must follow the provisions of the Nutritional Labelling Directive 90/496/EEC. The Commission



© Eureka Slide

proposes amending this directive but due to the greater emphasis on healthy eating and with the possibility of the introduction of Council Recommendations on European dietary guidelines, it would seem appropriate that mandatory nutritional labelling should now be introduced throughout the EU.

The failure of the EU in the past two years to introduce an adequate, uniform labelling scheme for GM foods created an enormous political vacuum whereby food manufacturers and retailers

had to revert to utilising labelling schemes devised by national authorities or trade associations to allay consumer fears. The Commission's recent proposals on the labelling of GM additives and flavourings as well as the introduction of a 'de minimus' labelling threshold go some way towards rectifying the situation. Even so, much more needs to be done to give consumers the ability to make an informed choice regarding GM foods.

Interestingly, one of the first initiatives of the new UK Food Standards Agency has been to establish a wide-ranging public consultation entitled 'Better labelling', as a means of ascertaining consumer views on the adequacy of existing labelling legislation. The European Food Authority, when established, should instigate a similar 'consumer dialogue' at European level — the results would enhance consumer choice and aid the proper functioning of the Internal Market. With the accession of a number of central and east European countries to the EU in the coming years, there will be even more pressure to ensure that all food products circulating in the Internal Market are adequately labelled. Food labelling will therefore continue to play a fundamental role in future EU consumer policy.

Raymond O' Rourke, Mason Hayes & Curran Solicitors,
Dublin
E-mail: rorourke@mhc.ie

CONSUMERS IN ACCESSION COUNTRIES

Training is the key



Anne-Lore Köhne

When the AgV (Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände e.V.) first started supporting consumer organisations in the neighbouring countries of eastern Europe in 1992, nobody was even considering membership of the European Union, although there was a widespread desire in (most of) the countries of the former eastern bloc to embrace the market economy model as quickly as possible.

This was something that the German consumer organisations could well understand, since they had themselves made an enormous effort in a very short space of time to help build up five consumer organisations in what used to be eastern Germany. The money was provided — very generously and unbureaucratically — by the German Government, and also by the European Commission (the then Commissioner for consumer affairs, Karel van Miert, was particularly keen in 1990 to welcome to the fold the prospective new EU citizens from what was then still the GDR).

Logically, Poland was the first country which the AgV helped to set up an independent consumer organisation, with financial help from the German Government's 'Transform programme'. Conditions in Poland were already fairly propitious, with a consumer organisation — the Federacja Konsumentow — which had been active since 1981, and many active local associations.

The comparatively young consumer organisations in Slovakia and Hungary were incorporated into the ongoing programmes from 1993, closely followed by the newly created independent organisations in Slovenia, Estonia, Macedonia, Latvia, Georgia, Lithuania, Romania, Croatia and the Czech Republic.

Although the various countries tend to have differing political, economic and cultural backgrounds, there are a number of factors they have in common.

Non-governmental organisations need a secure national infrastructure staffed by paid professionals. The fact is that coaching and the transfer of know-how are pointless without the resources for independent and continuing

Depuis le début des années 90, les pays d'Europe centrale et orientale effectuent une transition de l'économie dirigée à l'économie de marché. L'Union des associations de consommateurs (Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände - AgV) a, dès le début, prêté son concours, grâce à des ressources fournies par le gouvernement allemand et par la Commission européenne, à la constitution et à la consolidation de groupements de consommateurs, indispensables dans un système d'économie de marché. C'est pourquoi la suspension — prématurée, selon nous — de l'aide financière de la Commission européenne dans cette région nous préoccupe: elle signifie l'arrêt, à mi-chemin, d'un processus qui devait conférer une voix puissante aux associations de consommateurs, et elle met en péril les acquis.

Seit Beginn der 90er Jahre sind die mittel- und osteuropäischen Staaten auf dem Weg von der Plan- in die Marktwirtschaft. Die Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände (AgV) hat von Anfang an mitgeholfen, mit Mitteln der deutschen Regierung und der EU-Kommission die im marktwirtschaftlichen System unverzichtbaren Verbraucherorganisationen auf- und auszubauen. Mit Sorge sehen wir deshalb, dass die EU-Kommission ihre finanzielle Förderung in dieser Region zu früh einstellt; damit wird die Entwicklung der organisierten Verbrauchervertretung zu einer starken Stimme der Verbraucher auf halbem Wege gestoppt und schon Erreichtes gefährdet.



action. This requires the competent government agencies to embrace the various organisations and secure their funding.

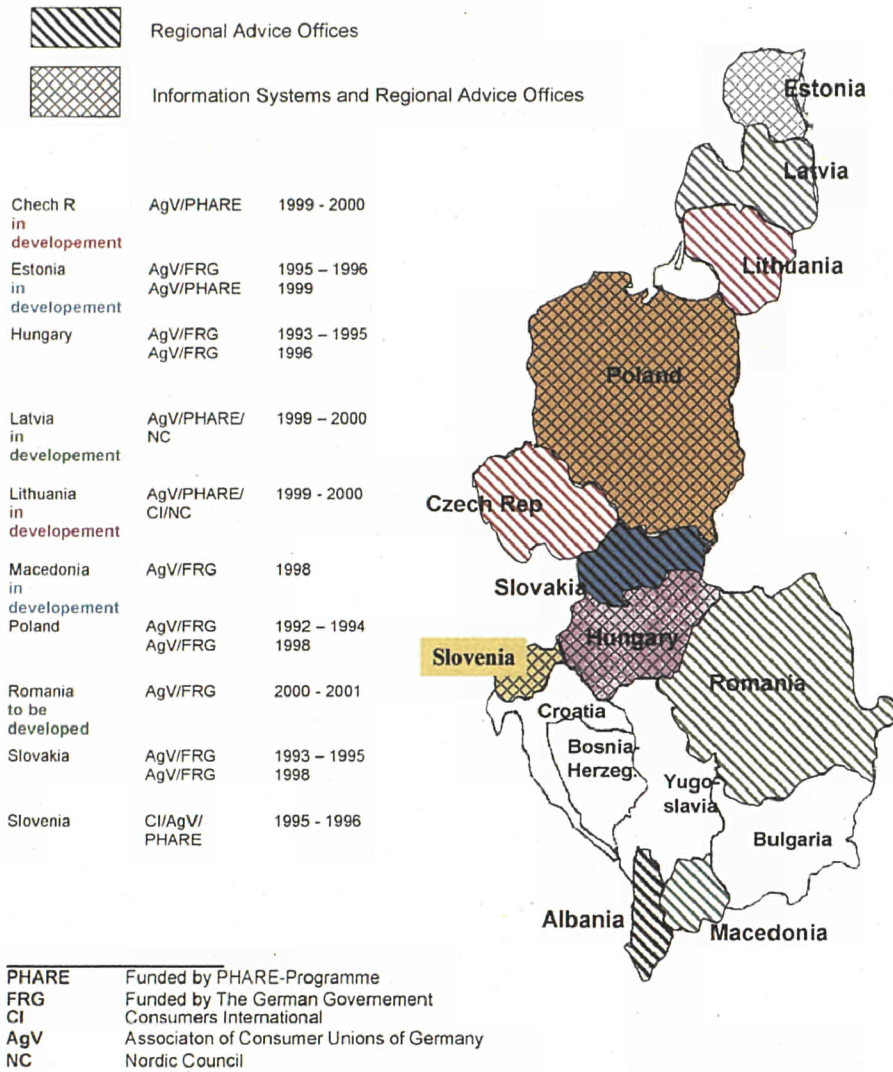
Symposia, conferences and the like are useful ways in which people can get to know each other, exchange views and discuss specific subjects, but there is more to building up an organisation than simply organising events.

Fortunately, the then European Commission welcomed our plan for specific and sustainable assistance, and incorporated it into the two Phare programmes.

As a result, we now have organisations which, given the requisite ongoing support, can run and sustain consumer operations in their various countries. Staying in touch with national sister organisations in the EU and in the European Consumer Association BEUC (which already has members from a range of organisations) and the worldwide organisation Consumers International can help countries create the kind of society based on market economy and democratic principles which meets the criteria for accession to the European Union.

The really important thing, though, is that there should be proper cooperation between governments and consumer NGOs — not just in terms of who pays for what, but also in terms of the division of work. NGOs must be able to operate independently and must be in a position to act as a watchdog vis-à-vis governments and

Consumer Advice Offices and Consumer Information System Projects in CEE



© Buchholz-Schuler/Juli 2000

parliaments to ensure that consumer protection is given the status it needs in a social market economy.

Not all the applicant countries have reached that stage yet. In many of them, we even see some developments that have the opposite effect, weakening the independent consumer organisations. This is a cause of great concern to all of us who have invested national and European resources in helping to create the right conditions for effective consumer protection in the countries of central and eastern Europe.

The European Commission played a decisive part in the early, positive stages by providing finance under the Phare programme CICPP. Now, though, it has ceased providing support. Without any further commitment on the part of the Commission, there is a very high risk to the still shaky status of consumer work in the applicant countries.

The Commission's regular reports on progress made in the applicant countries refer to consumer protection under the headings 'Quality of life and environmental protection'. Of course, it is true that the level of consumer protection in a country directly affects the quality of life of its people, but under the Copenhagen criteria for accession to the European Union, I would have expected to find consumer protection under the heading 'a functioning market economy'.

There can be no doubt, scientifically or politically, that effective consumer protection is a constituent aspect of a functioning social market economy. The real weight lies on the word 'functioning'. Simply having a range of consumer protection laws is not enough in itself. And applying a misunderstood concept of competition, with national funding resulting in a fragmented consumer organisation situation, is bound to be counter-productive. State-financed competition between the consumer organisations is a de facto guarantee for wasteful duplication at the taxpayer's expense (and the taxpayers get no effective representation either).

The Commission can make its own resources available to encourage the development of consumer organisations in the countries of central and eastern Europe. Additionally, the accession negotiations on the criterion 'a functioning market economy' provide an opportunity — indeed an obligation — to pay heed to a functioning level of consumer protection in the applicant countries and to insist that consumer protection be made effective.

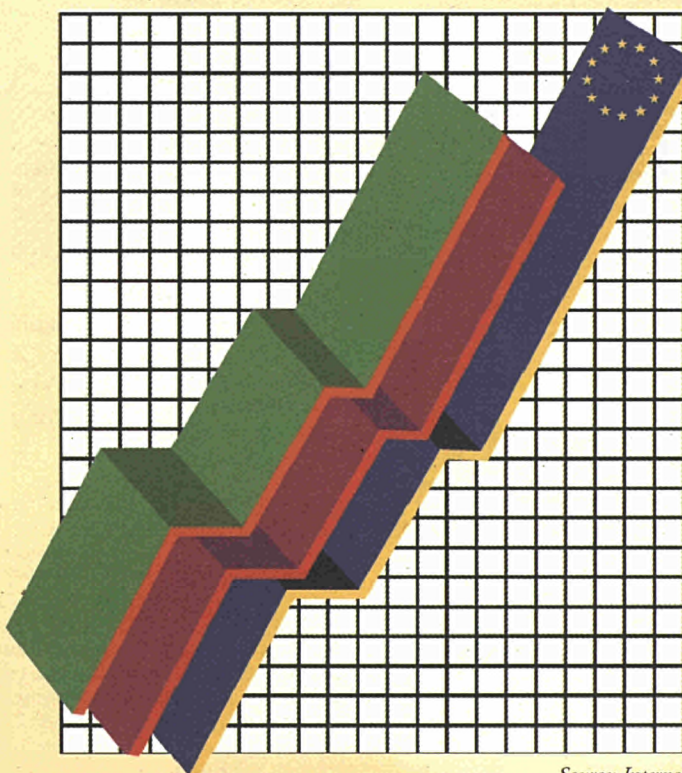
Anne-Lore Köhne,
Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände -AgV-
(Working Party of Consumer Associations)
E-mail: alk@agv.de

EUROBAROMETER 52 "FINANCIAL SERVICES"

Do they match consumers' needs?

L'Eurobaromètre 52 note des améliorations, par rapport à 1997, concernant la confiance et la satisfaction générales des consommateurs. Néanmoins, une majorité d'entre eux jugent toujours insuffisante leur législation nationale en matière de protection des consommateurs dans des domaines tels que l'information, la protection des droits, la sécurité des transactions, la réparation des dommages et la vie privée. En outre, l'Eurobaromètre 52 fait état d'une ignorance et d'une incertitude/inquiétude persistantes vis-à-vis d'un thème d'actualité: les technologies modernes/à distance dans les domaines de la commercialisation et du paiement. Au total, 80 % des consommateurs plaident en faveur d'une intervention de l'UE dans ce domaine. Les résultats pour le thème «Exclusion des services financiers» montrent que les recherches doivent être poursuivies, dans le cadre ou non de l'Eurobaromètre.

Aus der Eurobarometer-52-Umfrage geht hervor, dass die Zufriedenheit und das allgemeine Vertrauen der Verbraucher seit 1997 gestiegen sind. Dennoch halten die meisten Verbraucher ihre einzelstaatlichen Rechtsvorschriften in Bereichen wie Information, Rechtsschutz, Sicherheit des Geschäftsverkehrs, Rechtsbehelfe und Schutz der Privatsphäre für unzulänglich. Außerdem zeigt die Eurobarometer-Umfrage, dass weiterhin Unsicherheit bzw. Besorgnis bei einem zentralen Thema besteht: den modernen Technologien für Fernabsatz und Zahlungsverkehr. 80 % der Verbraucher sind für ein Eingreifen der EU in diesem Bereich. Die Ergebnisse zum Thema des Ausschlusses von Finanzdienstleistungen zeigen, dass hier weitere Untersuchungen erforderlich sind, sei es durch Eurobarometer-Umfragen oder in anderem Rahmen.



Source: Internet

With a view to identifying trends in consumer views on and attitudes to financial services, DG SANCO via Eurobarometer 52 further pursued the themes relating to consumers and financial services that were explored in EB 47 of 1997, i.e.:

- general consumer views on financial services and industry;
- consumers' assessment of national legislation, in general and in relation to distance marketing;
- consumer views on EU harmonisation/intervention, notably in relation to new technologies;
- their views and experience in relation to means of payment, including electronic purses;
- experience in relation to access to financial services, in the sense of obstacles to provision and in the sense of exclusion from these services.

The data was collected during October/November 1999. The results are presented by Member State and by a number of socio-demographic variables (sex, age, profession, education and media exposure/consumption).

Eurobarometer 52 is available on the DG SANCO website under cover of an analytical summary.

The enquiry will be repeated this autumn in order to further explore the trends in consumer confidence.

Jens Ring, Health and Consumer Protection DG
E-mail: Jens.Ring@cec.eu.int

HORMONES

EU-Commission sticks to its guns

Im Anschluss an eine wissenschaftliche Stellungnahme, der zufolge der Einsatz von Hormonen als Wachstumsförderer in der Fleischerzeugung ein Risiko darstellt, hat die EU vorgeschlagen, ihre Rechtsvorschriften entsprechend abzuändern und das derzeitige Verbot des Hormoneinsatzes in der landwirtschaftlichen Tierhaltung aufrechtzuerhalten.

À la suite d'un avis scientifique concluant au danger de l'utilisation d'hormones en tant que facteurs de croissance dans la production de viande, l'Union européenne a proposé d'adapter sa législation afin de maintenir l'interdiction actuelle d'utilisation d'hormones chez les animaux d'élevage.



© Eureka Slide

The Scientific Committee of Veterinary measures relating to Public Health (SCVPH) concluded in April 1999 that the use of six hormones (17 b Oestradiol, progesterone, testosterone, zeranol, trenbolone and melengestrol acetate) used for growth promotion in cattle do pose a risk to consumers. However, although there is evidence of some risk from all six, one is of particular concern. There is a substantial body of evidence that the natural hormone 17 b Oestradiol should be considered as a complete carcinogen exerting both tumour-inducing and tumour-promoting effects.

In the light of the new report by the Joint Expert Committee on Food Additives (JECFA), the UK's Veterinary Products Committee subgroup and the Committee on Veterinary Medicinal Products of the European Agency for the Evaluation of Medicinal Products, the SCVPH reconsidered their previous opinion. However, in May 2000, the SCVPH restated its concerns and concluded that this recent information did not provide data and arguments justifying revision of its opinion of April 1999.

The Commission adopted on 24 May 2000 a proposal to ban definitively the use of 17 b Oestradiol and its ester-like derivatives in farm animals for growth promotion,

therapeutic purposes and zootechnical treatment. This ban does not apply to non-farm animals. The Commission also proposes to maintain the current prohibition on the five other hormones on a provisional basis (testosterone, progesterone, trenbolone acetate, zeranol and melengestrol acetate) while it seeks more complete scientific information.

This proposal will amend Council Directive 96/22/EC on the prohibition of the use of hormones as growth promoters. On 4 July 2000 this proposal, which follows a co-decision procedure, has been officially sent to all EU institutions concerned (Council, Parliament, Economic and Social Committee and the Committee of the Regions).

The Commission considers that the presentation of this proposal represents another step towards the implementation of the international obligations of the Community whilst maintaining its chosen high level of health consumer protection.

Jordi Serratosa, Health and Consumer Protection DG
E-mail: Jordi.Serratosa@cec.eu.int

LEBENSMITTELHYGIENE

Vorschriften zum "Anfassen"

Le 14 juillet 2000, la Commission a adopté une série de propositions ayant pour principaux objectifs de moderniser et d'actualiser les règles existantes en matière d'hygiène alimentaire. Ces propositions remplaceront les nombreuses dispositions qui ont été adoptées en ordre dispersé au cours des trente dernières années en réponse aux besoins du marché intérieur. Ces propositions étaient annoncées dans le livre blanc de la Commission sur la sécurité alimentaire et garantiront cohérence et clarté tout au long de la chaîne de production alimentaire.

On 14 July 2000, the Commission adopted a set of proposals which have as a main objective to modernise and upgrade the existing food hygiene rules. These proposals will replace the extensive requirements that have been developed over the last 30 years as a scattered response to the needs of the internal market. The proposals are announced in the Commission's White Paper on food safety and will introduce consistency and clarity throughout the food-production chain.



Karsten Schley

Grundsätze der Lebensmittelhygiene

Die Neufassung, in der alle geltenden Hygienevorschriften (17 Richtlinien) zusammengefasst und neue aufgenommen werden, bietet eine ausgezeichnete Gelegenheit, einheitliche und vereinfachte Hygienevorschriften für alle Lebensmittel festzulegen. Ergebnis: ein Vorschlag, der eine Reihe wichtiger Anforderungen enthält, die die Lebensmittelbranche erfüllen muss, wenn sie das zur Herstellung sicherer Lebensmittel erforderliche Hygieneniveau erreichen will. Zunächst muss die Lebensmittelhygiene in der gesamten Lebensmittelherstellungskette vom Erzeuger bis zum Verbraucher gewährleistet werden. Gegenwärtig ist dies nicht durchgehend und systematisch der Fall. Für mehrere Waren und Sektoren ist dieses Konzept neu, da z. B. die Uerzeugung zuvor nicht horizontal abgedeckt war. Daher wurden Hygienebestimmungen für die Ebene der Erzeuger aufgenommen.

Darüber hinaus beruhen die Vorschläge auf dem Grundsatz, dass die Lebensmittelhersteller die primäre Verantwortung für die Lebensmittelsicherheit tragen. Das HACCP-System (Hazard Analysis Critical Control Point) wird als Instrument vorgeschlagen, das von den Lebensmittelherstellern zur Gewährleistung der Lebensmittelsicherheit einzusetzen ist. Es schreibt eine Reihe logischer Schritte vor, die während des gesamten Herstellungsprozesses befolgt werden müssen und – im Wege einer Risikoanalyse – die Ermittlung derjenigen Stellen im Prozess ermöglichen, die für eine Kontrolle

hinsichtlich der Lebensmittelsicherheit entscheidend sind. Damit lassen sich die für ein bestimmtes Lebensmittelunternehmen spezifischen Risiken genauer eingrenzen.

Ein weiteres wichtiges Instrument in der Lebensmittelhygiene sind Hygieneleitsätze, die vom Lebensmittelsektor festzulegen sind. Sie sollen den Lebensmittelherstellern als Anleitung zur Herstellung sicherer Lebensmittel dienen. Der Vorteil solcher Leitsätze besteht darin, dass sie sektorspezifisch sind und so weit ins Detail gehen können, wie es in Rechtsvorschriften nicht möglich ist. Sie ergänzen die grundsätzlichen Hygienebestimmungen der Gemeinschaftsvorschriften.

Die Lebensmittelhersteller müssen auch die Rückverfolgbarkeit von Lebensmitteln und Lebensmittelzutaten sicherstellen sowie Verfahren zur Rücknahme von Erzeugnissen in Notfällen vorsehen. Zu diesem Zweck müssen sie entsprechende Aufzeichnungen führen, anhand deren sie die Lieferanten der von ihnen verwendeten Zutaten und Rohstoffe ermitteln können.

Die grundlegenden Hygieneanforderungen, die von Lebensmittelherstellern erfüllt werden müssen (saubere Betriebsstätten, persönliche Hygiene, Anforderungen an die Ausstattung, Lebensmittelbeförderung usw.)

gelten weiterhin wie zuvor.

Darüber hinaus wird vorgeschlagen, spezielle Bestimmungen zur Überwachung der spezifischen Risiken anzuwenden, die die Sicherheit bestimmter Waren wie Fleisch, Milch und andere Erzeugnisse tierischen Ursprungs beeinflussen könnten.

Flexibilität

Die Vorschläge bringen einen gewissen Grad an Flexibilität, der für besondere Situationen als wichtig erachtet wird. Dies ist vor allem der Fall im Hinblick auf die Anwendung des HACCP-Systems, traditionelle Verfahren zur Herstellung bestimmter Lebensmittel und bestimmte kleine Unternehmen. Es wird deutlich zum Ausdruck gebracht, dass diese Flexibilität die Lebensmittelsicherheit nicht beeinträchtigen darf.

Hohes Schutzniveau

Die Vorschläge legen ein hohes Verbraucherschutzniveau fest und entsprechen den Empfehlungen des Codex Alimentarius. Dadurch nehmen sie auch im internationalen Zusammenhang eine Vorreiterrolle ein. Ihre endgültige Annahme hängt gemäß dem Mitentscheidungsverfahren von den Debatten im Europäischen Parlament und im Rat ab.

Willem Daelman, Health and Consumer Protection DG
E-mail: Willem.Daelman@cec.eu.int

EU SCIENTIFIC COMMITTEES

Prestigious jobs sought after by scientists

Zurzeit werden die 1997 von der Kommission eingesetzten wissenschaftlichen Ausschüsse neu besetzt. Zu diesem Zweck führt die Kommission ein umfassendes Auswahlverfahren durch, mit dem die höchste Fachkompetenz der Ausschussmitglieder sichergestellt wird. Die neuen Mitglieder werden Ende des Jahres ihre Arbeit aufnehmen.

Il est actuellement procédé au renouvellement des comités scientifiques institués par la Commission en 1997. La Commission désignera les nouveaux membres de ces comités à l'issue d'un processus de sélection rigoureuse qui garantit leur excellence scientifique. Ces derniers entreront en fonction à la fin de cette année.

In 1997 the Commission set up a Scientific Steering Committee (SSC) and eight scientific committees in the field of consumer health and food safety, considering that high-quality scientific advice is essential for Community rules in this area. This scientific advice must be based on the excellence and independence of the committee members and the transparency of their work.

At the Commission's request the scientific committees provide scientific advice on consumer health and food safety issues, including animal health, plant health, environmental health, risks relating to animal foods and other consumer products.

The SSC coordinates the work of the eight scientific committees and provides scientific advice on questions relating to consumer health, particularly in multidisciplinary areas and those areas not covered by the eight scientific committees. The SSC deals in particular with the multidisciplinary aspects of transmissible spongiform encephalopathies, like BSE.

The mandate of the members expires in 2000. The Commission has published a call for expressions of

interest to invite experts from Europe and elsewhere, currently working or possessing up-to-date experience in one or more scientific disciplines in the field of consumer health, to express their interest in becoming a member of the SSC or of one of the eight scientific committees.

The Commission has received 51 applications for the SSC and 650 applications for the eight scientific committees, the Scientific Committee on Food getting the most attention with 160 applications.

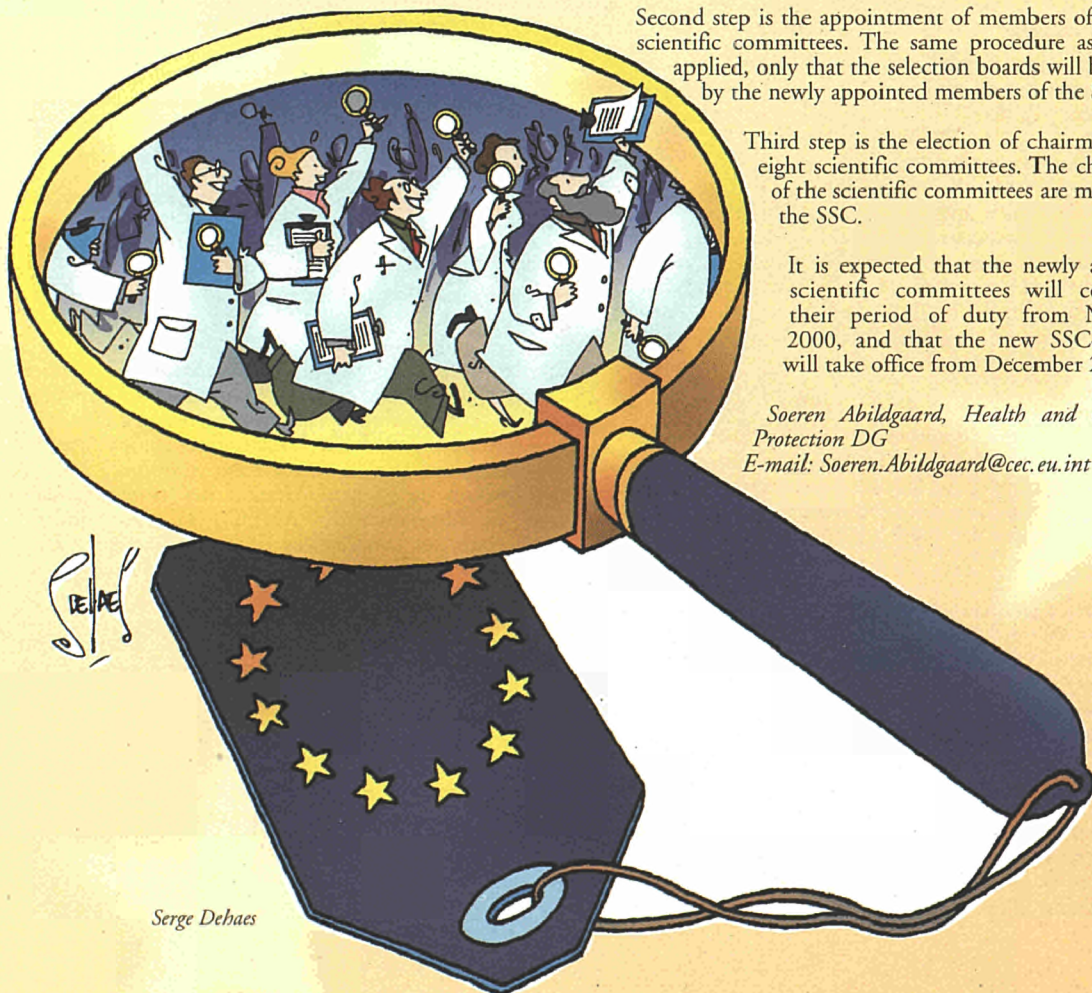
First step in the selection procedure is the appointment of members of the SSC. A selection board will be appointed, comprising representatives for the Commission's consumer health and scientific research departments. It will be chaired by an eminent scientist appointed by the Commission. The selection board will select the most suitable experts to work in the SSC. The Commission will appoint the members of the SSC from among these experts. It will also take into account the need to ensure balance within the Committee, in particular in terms of the scientific disciplines and geographical areas represented and the Commission policy of equality between men and women.

Second step is the appointment of members of the eight scientific committees. The same procedure as above is applied, only that the selection boards will be chaired by the newly appointed members of the SSC.

Third step is the election of chairmen by the eight scientific committees. The chairperson of the scientific committees are members of the SSC.

It is expected that the newly appointed scientific committees will commence their period of duty from November 2000, and that the new SSC-members will take office from December 2000.

*Soeren Abildgaard, Health and Consumer Protection DG
E-mail: Soeren.Abildgaard@cec.eu.int*



Serge Dehaes

ORGANISATIONS NON GOUVERNEMENTALES DE CONSOMMATEURS

Le financement est un problème

There are enormous disparities in the structure of the consumer world in the Member States. Differences not only exist in the number and size of consumer associations, but also as regards their funding and, as a consequence, their overall power and influence.

The European Commission has developed its own means of financially supporting consumer associations. As the Treaty of Amsterdam grants consumers the right to 'organise themselves in order to safeguard their interests', there is a need for discussions to take place with Member States on the subject of the public funding of national consumer associations as NGOs.

In den Mitgliedstaaten ist die Verbraucherwelt äußerst ungleich strukturiert. Unterschiede bestehen nicht nur hinsichtlich der Zahl und Größe der Verbraucherverbände, sondern auch in bezug auf ihre Finanzierung und folglich ihre Macht und ihren Einfluß allgemein.

Die Europäische Kommission hat eigene Möglichkeiten für die finanzielle Unterstützung von Verbraucherverbänden geschaffen. Im Vertrag von Amsterdam wird den Verbrauchern das „Recht auf ... Bildung von Vereinigungen zur Wahrung ihrer Interessen“ eingeräumt. Es ist also erforderlich, mit den Mitgliedstaaten die Frage der Finanzierung von einzelstaatlichen Verbraucherverbänden als NRO zu erörtern.

Au cours de ces derniers mois, la Commission européenne a procédé à une analyse de la situation actuelle du financement public des associations nationales de consommateurs. Cette étude révèle d'énormes disparités dans la structure du monde des consommateurs au sein des États membres. Ces différences ne concernent pas seulement le nombre ou la taille de ces associations, mais également leur financement et, partant, leur puissance et leur influence globales.

Situation actuelle

Les revenus des associations de consommateurs peuvent être subdivisés sommairement en ressources propres et en financement public.

Dans certains États membres, tels que le Danemark, l'Allemagne, le Luxembourg, la Finlande, la Suède et le Royaume-Uni (bien que ce ne soit pas le cas de la Consumers' Association), les associations de consommateurs sont en partie financées par le gouvernement. Le financement du gouvernement varie, selon les cas, entre 50 et 80 % du budget global (d'une partie) des associations de consommateurs. Il s'agit de subventions sous forme de contributions structurelles et annuelles.

Par ailleurs, la plupart des États membres (à l'exception de l'Irlande) accordent un soutien financier à ces associations, afin de leur permettre de mener à bien certains projets spécifiques. Ces subventions se rapportent exclusivement à la mise en œuvre de projets spécifiques et ne sont pas annuelles.

Parmi leurs ressources propres figurent notamment les cotisations ou les abonnements à leurs magazines, le travail bénévole effectué par leurs membres, ainsi que les ressources obtenues par le biais des mesures qu'elles mettent en œuvre de leur propre initiative ou dans le cadre des appels d'offres au niveau national ou européen.

Dans l'ensemble, la grande majorité des associations européennes de consommateurs disposent de budgets relativement limités. Les budgets peuvent varier entre 1 000 euros pour une association particulièrement modeste et environ 75 millions d'euros pour les plus grandes d'entre elles.

Financement par la Commission européenne

La Commission accorde un soutien financier aux activités annuelles des associations européennes de consommateurs qui promeuvent les intérêts des consommateurs au niveau européen. Ces subventions visent à soutenir les associations dans le cadre de leurs activités opérationnelles.

Conformément à la décision n° 283/1999/CE, un soutien financier peut être accordé aux organisations européennes de consommateurs qui:

— sont des organisations non gouvernementales, à but non lucratif, et dont les objectifs principaux sont la promotion et la protection des intérêts des consommateurs et de leur santé;

— sont mandatées pour représenter les intérêts des consommateurs au niveau européen, par des organisations nationales d'au moins la moitié des États membres de la Communauté, qui sont représentatives des consommateurs, conformément aux règles ou à la pratique nationales.

En l'an 2000, la Commission a accordé un soutien financier aux activités opérationnelles de cinq organisations, à savoir le Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC), l'Association européenne des consommateurs (AEC), l'Association européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs dans la normalisation (ANEC), la Communauté européenne des coopératives de consommateurs (Euro Coop) et la Confédération des organisations familiales de la Communauté européenne (Coface).

Outre ces subventions annuelles, la Commission européenne lance annuellement un appel d'offres en vue de soutenir financièrement (à concurrence de 50 % au maximum) des projets spécifiques visant à promouvoir les intérêts des consommateurs au sein des États membres, en particulier ceux des associations de consommateurs et des organismes publics indépendants concernés. En 1999, 53 projets ont fait l'objet d'un cofinancement à concurrence de 130 000 euros en moyenne par projet.



Marco Villard

Marco MM

Traité d'Amsterdam

L'article 153 («Protection des consommateurs») du traité CE confère aux consommateurs le droit de «s'organiser afin de préserver leurs intérêts». Cela implique l'obligation de soutenir la création d'associations de consommateurs au sens le plus large.

Les différences actuelles en matière de financement (ou d'absence de financement) par les États membres ont des répercussions importantes sur la taille et l'influence des

associations de consommateurs. Il semble manifeste que cela constitue une menace pour l'objectif susmentionné du traité visant à «préserver les intérêts des consommateurs». Une discussion avec les États membres semble s'imposer sur le thème du financement des associations de consommateurs en tant qu'organisations non gouvernementales.

Ingeborg Thijn, DG Santé et protection des consommateurs
E-mail: Ingeborg.Thijn@cec.eu.int

BSE

Effizientere Tests für grössere Sicherheit

Three rapid post mortem tests have been approved so as to put in place a targeted risk-based monitoring programme for BSE. These three tests were found to give excellent results in an evaluation carried out by the Commission last year. Further tests will be evaluated this year.

Trois tests post mortem rapides ont été approuvés de façon à mettre en place un programme de surveillance ciblé et axé sur les risques de l'ESB. Ces trois tests ont révélé d'excellents résultats lors d'une évaluation réalisée par la Commission l'an dernier. D'autres seront évalués dans le courant de l'année.

Gemäß einer kürzlich erlassenen Kommissionsentscheidung ⁽¹⁾ müssen alle Mitgliedstaaten ab dem 1. Januar 2001 ein neues Überwachungsprogramm für BSE einrichten. Die neuen Programme beruhen auf randomisierten Untersuchungen bestimmter Risikogruppen von Tieren anhand eines Schlachtkörperschnelltests (nach dem Schlachten). Sie ersetzen die 1998 vereinbarten Überwachungsprogramme. Zu den zu überwachenden Risikogruppen gehören über 24 Monate alte Rinder, die in Betrieben verenden oder notgeschlachtet bzw. aufgrund von Verletzungen getötet werden. Diese Risikogruppen wurden ausgewählt, weil bei einem ähnlichen Überwachungsprogramm in der Schweiz festgestellt wurde, dass bei diesen Tieren die Wahrscheinlichkeit der BSE-Diagnose am höchsten ist. Mit der in der Schweiz durchgeführten Überwachung konnte die BSE-

Nachweisquote um 50 % erhöht werden.

Bisher wurden drei Schlachtkörperschnelltests zu diesem Zweck zugelassen. Diese drei Tests haben im letzten Jahr bei einer von der Kommission durchgeführten Evaluation ausgezeichnete Ergebnisse erbracht. Dieses Jahr werden weitere Tests evaluiert.

(1) Entscheidung 2000/374/EG der Kommission vom 5. Juni 2000 zur Änderung der Entscheidung 98/272/EG über die epidemiologische Überwachung transmissibler spongiformer Enzephalopathien, ABl. L 135 vom 8.6.2000, S. 27.

*Kajsa Hakulin, GD Gesundheit und Verbraucherschutz,
E-mail: Kajsa.Hakulin@cec.eu.int.*



© Eureka Slide

BSE RISK MATERIAL

The EU-Commission takes no chances

La Commission a récemment adopté une nouvelle décision relative au retrait des matériels à risques spécifiés (MRS) d'encéphalopathie spongiforme bovine (ESB) de la chaîne alimentaire humaine et animale. Les MRS sont les tissus de bovins, d'ovins et de caprins dont on sait qu'ils présentent ou dont on soupçonne qu'ils pourraient présenter une infectiosité décelable de l'ESB dans les animaux contaminés. Cette nouvelle décision prévoit que tous les États membres seront tenus de veiller à ce que les MRS concernés soient retirés et détruits; au Portugal et au Royaume-Uni, pays dans lesquels l'incidence de l'ESB est plus importante, d'autres tissus seront également retirés. Les pays tiers exportant vers la Communauté seront tenus de certifier l'absence de MRS dans certains produits à compter du 1er avril 2001, mais ils pourront être exemptés de cette obligation si les résultats d'une évaluation des risques reprenant tous les facteurs de risques potentiels sont satisfaisants.

Die Kommission hat unlängst eine neue Entscheidung über die Entfernung von spezifiziertem Risikomaterial aus der Nahrungs- und Futtermittelkette erlassen. Als spezifiziertes Risikomaterial (SRM) werden diejenigen Gewebe von Rindern, Schafen und Ziegen bezeichnet, die bei infizierten Tieren nachweislich BSE-Erreger enthalten oder möglicherweise enthalten könnten. Gemäß der neuen Entscheidung müssen alle Mitgliedstaaten sicherstellen, daß spezifiziertes Risikomaterial entfernt und unschädlich beseitigt wird. In Portugal und im Vereinigten Königreich sind angesichts höherer BSE-Inzidenz zusätzlich weitere Gewebe zu entfernen. Drittländer, die in die Gemeinschaft exportieren, müssen ab dem 1. April 2001 bescheinigen, daß bestimmte Erzeugnisse kein spezifiziertes Risikomaterial enthalten. Von dieser Verpflichtung können sie allerdings befreit werden, wenn eine Risikobewertung unter Berücksichtigung aller potentiellen Risikofaktoren ein zufriedenstellendes Ergebnis erbracht hat.

The Commission has recently adopted a new decision on the removal of specified BSE risk material from the food and feed chain. The new decision will replace the previous decision of 1997 whose entry into force had been repeatedly delayed.

Specified risk material (SRM) refers to those tissues of cattle, sheep and goats which are known to, or might potentially, harbour detectable BSE infectivity in infected animals. The purpose of the removal of these tissues from the food and feed chain is to reduce the risk of exposing humans or animals to BSE and thereby reducing the possibility of human infection by the new variant of Creutzfeld-Jakob disease (vCJD).

According to the new decision, all Member States will be required to ensure that the following list of SRM are removed and destroyed as of 1 October 2000:

- the skull (including the brain and eyes), the tonsils, the spinal cord and the ileum of bovine animals over 12 months of age;
- the skull, the tonsils and the spinal cord of ovine and caprine animals over 12 months of age or that have a permanent incisor erupted through the gum;
- the spleen of ovine and caprine animals of all ages.

In the UK and Portugal, where the incidence of BSE is higher, the following tissues will be required to be removed in addition to those listed above:

- the entire head (excluding the tongue and including the brain, eyes, trigeminal ganglia and tonsils), the thymus, the spleen, the intestines and the spinal cord of bovine animals over six months of age;
- the vertebral column, including dorsal root ganglia, of bovine animals over 30 months of age.

In addition, the use of bones of the head and vertebral columns of bovine, ovine and caprine animals for the production of mechanically-recovered meat will be prohibited in all Member States as of 1 October 2000.

SRM shall be removed in slaughterhouses or cutting plants from animal carcasses entering the human food chain. Vertebral columns may however be removed at the point of sale to the consumer. In addition, SRM may be removed at animal waste processing plants from carcasses

entering the animal feed chain. Where SRM are not removed from a dead animal, the whole body shall be treated as SRM.

After removal, SRM shall be incinerated or processed in a rendering plant and thereafter incinerated or buried in an approved landfill site.

Third countries exporting meat, meat products or processed animal protein (for animal feed) to the Community will be required to certify that those products do not contain SRM as of 1 April 2001. Third countries may be exempted from this requirement if they submit a dossier to the Commission and the outcome of a risk assessment identifying all potential risk factors is satisfactory.

The new decision also prohibits the use of certain slaughtering techniques which entail a risk of contamination of animal blood by the release of BSE infected tissue into the bloodstream after 31 December 2000.

BSE (bovine spongiform encephalopathy), sometimes known as 'mad cow disease', is a fatal progressive neurodegenerative disease first diagnosed in 1986 in Great Britain. In March 1996, a new variant of Creutzfeld-Jakob disease in humans was identified in Great Britain and the possibility of a link with BSE was raised. This link has now been established by further scientific evidence. BSE has been reported in indigenous animals in the UK, Portugal, Ireland, France, Belgium, the Netherlands, Luxembourg, Denmark, Switzerland and Liechtenstein. Germany, Italy and a number of third countries have reported BSE in imported animals. UK, Portugal, Ireland, France, Belgium, Netherlands, Luxembourg and Denmark already have national measures in place on the removal of SRM similar to those in the new Commission decision.

*Kajsa Hakulin, Health and Consumer Protection DG
E-mail: Kajsa.Hakulin@cec.eu.int*



BANQUES

Payer en euros - cela coûte !

In connection with the monitoring of banking practices in the field of cross-border retail payments during the period of changeover to the euro, a study carried out for the Commission has found that the cost of cross-border transfers is still too high and that Directive 97/5/EC on cross-border credit transfers is still not complied with in 25 % of cases, in that charges are imposed on both the originator and the beneficiary.
(http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/fina_serv/index_en.html).

Bei der Überwachung der Bankenpraxis im grenzüberschreitenden Massenzahlungsverkehr während des Übergangs zum Euro hat eine im Auftrag der Kommission durchgeführte Studie ergeben, dass die Kosten für grenzüberschreitende Überweisungen noch immer zu hoch sind und dass die Bestimmungen der Richtlinie 97/5/EG über grenzüberschreitende Überweisungen in 25 % der Fälle nicht eingehalten werden, was die doppelte Gebührenbelastung von Auftraggeber und Empfänger der Überweisung betrifft.
(http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/fina_serv/index_en.html).

Les résultats d'une étude menée pour la DG Santé et protection des consommateurs par l'Institut européen interrégional de la consommation (IEIC), concernant les frais occasionnés au consommateur lors d'opérations de paiement transfrontières, ont été présentés par les commissaires Byrne et Bolkestein le 23 mai 2000. Quatre types d'opérations de paiement transfrontières ont été étudiées dans l'ensemble des États membres: les virements transfrontiers, le paiement d'achats par carte et le retrait de billets dans des distributeurs automatiques et, enfin, les opérations de change de billets (http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/fina_serv/index_en.html).

L'étude fait apparaître les éléments mentionnés ci-après:

- Le coût des virements transfrontiers reste élevé malgré la mise en place de la directive 97/5/CE; il n'a que peu diminué par rapport à la situation existant avant l'adoption de la directive, alors que l'ambition de celle-ci était d'aboutir à un rapprochement sensible des coûts des virements transfrontiers de ceux des virements domestiques.
- Quoique la directive interdise les «doubles prélèvements» (des frais sont imputés simultanément au donneur d'ordre et au bénéficiaire), on constate toutefois que celle-ci n'est pas respectée dans 25 % des cas.
- L'utilisation des cartes de paiement apparaît plus avantageuse, mais les deux instruments n'ont pas la même fonction: on ne peut pas effectuer un paiement au départ d'un pays A

sur le compte d'un bénéficiaire établi dans le pays B au moyen d'une carte de paiement.

- La réglementation en matière de taux de conversion apparaît, quant à elle, parfaitement respectée.

Dans leur communiqué de presse (1), les commissaires Byrne et Bolkestein ont indiqué que la Commission pourrait décider d'ouvrir des procédures d'infraction pour application incorrecte de la directive et ont invité les consommateurs à saisir les médiateurs des services financiers.

Par ailleurs, la Commission a publié (2) le 14 juillet 2000, à l'initiative du commissaire Monti, la liste des banques qui, en Belgique, en Irlande, au Portugal et en Finlande, ont reçu une communication de griefs dans le cadre d'une enquête sur des ententes en matière de fixation des commissions de change de devises dans la zone euro. D'autres banques dans d'autres pays de la zone euro pourraient également se voir adresser prochainement de nouvelles communications de griefs.

(1) IP/00/505 du 23 mai 2000
(2) IP/00/784 du 14 juillet 2000

Michel Van Huffel, DG Santé et protection des consommateurs
E-mail: Michel.Van-Huffel@cec.eu.int

DIE EUROPÄER UND DER EURO Vorsichtige Annäherung

Les résultats d'une édition spéciale «euro» du sondage d'opinion Eurobaromètre montrent que plus de la moitié des Européens s'intéresse à l'euro. Cependant, cet intérêt ne se traduit pas par une pratique: seulement 3 % ont déjà effectué un paiement en euro et, lors du double affichage des prix, uniquement 10 % déclarent regarder toujours les prix en euro aussi.

The results of a special 'euro' edition of the Eurobarometer opinion poll show that more than half of Europeans are interested in the euro. Nevertheless, this interest is not put into practice: Only 3 % have actually already used the euro in payments and merely 10 % say they always check the prices in euro when they are dual priced.

Im Rahmen der Meinungsumfrage Eurobarometer zum Thema „Die Europäer und der Euro“ wurden im Oktober/November 1999 über 16 000 Menschen in allen Mitgliedstaaten über ihren Informationsstand, ihr Interesse und ihre Haltung zum Euro, ihre Verwendung des Euro, das Eurologo, die doppelte Preisauszeichnung und die Einführung der neuen Banknoten und Münzen befragt. Aus den Ergebnissen geht hervor, dass über die Hälfte aller Europäer sich für den Euro interessiert. Zwei Drittel der Bevölkerung in der Eurozone weiß, dass der Wert des Euro gegenüber ihrer nationalen Währung unwiderruflich festgelegt wurde. Die meisten Verbraucher haben festgestellt, dass es in den

Läden eine doppelte Preisauszeichnung gibt, die Hälfte von ihnen sieht jedoch auf die Preise in der nationalen Währung - nur 10% erklären, dass sie immer die Preise in Euro prüfen. Mehr als die Hälfte der Bürger in den Ländern der Eurozone vertraut darauf, dass die Umrechnung in Euro korrekt erfolgt, während die übrigen besorgt sind, von Einzelhändlern bei der Festlegung der Preise in Euro und bei der Herausgabe des Wechselgeldes betrogen zu werden. Nur etwa 3% haben bisher den Euro tatsächlich bei Zahlungen verwendet. Es wurden folgende Gründe für die Nichtverwendung des Euro angegeben: keine Notwendigkeit, den Euro zu verwenden (77%), derzeit nicht wirklich

nützlich, in Euro zu zahlen (72%), verfügen nicht über ein Konto in Euro (52%). Die vollständigen Ergebnisse der Sonderausgabe Eurobarometer-52 „Die Europäer und der Euro“ stehen in englischer und französischer Sprache auf der Europa-Internetseite der Europäischen Kommission zur Verfügung: http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/euro/index_en.html
Weitere Informationen können auch den folgenden Quellen entnommen werden:
- qualitative/quantitative Studien der GD Gesundheit und Verbraucherschutz, die regelmäßig veröffentlicht werden;
- Bericht über die Mitteilung der Kommission zur Kommunikationsstrategie in den letzten Phasen der Vollendung der WWU [KOM(2000)57-C5-0104/2000-2000/2019 (COS); (PE285.490) vom 21. 6. 2000; A5-0170/2000] des Europäischen Parlaments (Berichterstatter: Othmar Karas);
- Mitteilung der Europäischen Kommission über die praktischen Aspekte des Euro, den aktuellen Stand und künftige Aufgaben [KOM(2000)443];
- Eine Empfehlung der GD Wirtschaft und Finanzen, die im Oktober erscheinen wird.

Martha Cambas, GD Gesundheit und Verbraucherschutz,
E-mail: Martha.Cambas@cec.eu.int



"EUROPA" AND THE EURO

Greece to embrace new currency

Der Europäische Rat hat im Juni entschieden, dass Griechenland nun die für den EWU-Beitritt nötigen Konvergenzkriterien erfüllt und ab dem 1. Januar 2001 an der Eurozone teilnehmen kann. Der offizielle Umrechnungskurs der Drachme wurde auf 340,75 Euro festgesetzt. Griechenland wird die neuen Scheine und Münzen, wie die anderen Länder der Eurozone, am 1. Januar 2002 einführen.

Le Conseil européen a décidé en juin que la Grèce remplissait désormais les critères de convergence nécessaire pour participer à l'Union économique et monétaire (UEM) lui permettant de faire partie de la zone euro à partir du 1er janvier 2001. Le taux de conversion officiel de la drachme était fixé à 340,75 euros. La Grèce introduira les nouveaux billets et pièces le 1er janvier 2002 comme les onze autres pays de la zone euro.



On 1 January 2001 Greece will become the 12th country to join the euro-zone. This was officially decided by the Heads of State or Government of the European Union during the European Council meeting in Feira (Portugal) on 19 June 2000. Greece was the only country that wanted to join the euro but did not qualify on economic grounds when the first 11 members were chosen in May 1998. At the time, it met none of the five criteria on inflation, public deficit, debt, interest rates and currency stability. Today, after several years of adjustment policies, the annual inflation rate is at 2 %

against 20 % in 1990, public deficit fell in 1999 to 1.9 % of the gross domestic product (GDP) and public debt has been reduced to 103.5 % of the GDP against 112 % in 1996. The official drachma conversion rate



was set to 340.75 to the euro, which was the central parity of the drachma in the EMS in June. Greece will introduce the new euro notes and coins like the 11 other euro-zone countries in January 2002 allowing only for a short transitional period of one year in 2001. Now only three EU Member States — the UK, Denmark and Sweden — remain outside the euro-zone. Denmark has announced a referendum for 28 September 2000, but British and Swedish membership remain linked to the right public momentum.

*Martha Cambas, Health and Consumer Protection DG
E-mail: Martha.Cambas@cec.eu.int*

"EURO" LOGO

Big smile to the new currency

La plupart des pays dans la zone euro ont appliqué l'accord européen entre associations de consommateurs et associations de professionnels destiné à augmenter la confiance des consommateurs dans l'euro en définissant des engagements pour les pratiques des professionnels en matière de formation du personnel, d'information du consommateur et de double indication des prix. La plupart des pays utilisent l'«eurologo».

Die meisten Länder der Eurozone haben die europäische Vereinbarung zwischen Verbraucher- und Berufsverbänden angewendet. Durch freiwillige Selbstverpflichtungen der Handelspraktiken bezüglich der Ausbildung des Personals, der Information der Verbraucher und der doppelten Preisauszeichnung soll das Vertrauen der Verbraucher in den Euro erhöht werden. Die meisten Länder wenden das Eurologo an.

A European agreement between consumer and professional associations from the distributive trades, tourism, craft and SME sectors was adopted on 30 June 1998 defining six voluntary commitments concerning the professionals' euro practices (information, dual display, training, acceptance of payments in euro, compliance with rounding and

conversion rules). These commitments may be embodied in a logo recognisable throughout the euro-zone (eurologo), constituting a symbol of confidence for consumers. A survey was carried out in December 1999/January 2000 to take stock of the application of the European agreement. The national or regional agreements which have been concluded in most of the euro-zone countries, that is in Italy, Portugal, Finland, Belgium, Spain, France and Ireland, generally follow the European agreement and use the eurologo. In Germany and Luxembourg similar agreements have been implemented, but in Germany the logo is not used and in Luxembourg retailers use a different logo and payments in euro are not included. In the Netherlands consumers and professionals have taken a rather different approach,

without a logo. Austria has chosen to enact legislation prescribing full dual display as of October 2001, though with numerous exceptions in particular for small and medium-sized enterprises.

Dual price display has got off to a good start in most countries: between 30 % and 40 % of retailers practice dual display in Portugal, Austria, France and Germany, 60 % in Belgium and up to 81 % in Luxembourg. These data mainly concern supermarkets and include stores that practice both full and partial dual display. In its communication on the practical aspects of the euro, the state of play and tasks ahead, the Commission has stressed that a specific effort should be made by professional bodies and Member States authorities to encourage retailers, specifically small ones, to start dual pricing practices as soon as possible (Press release IP/00/728; Communication COM(2000)443). The complete survey in English, and a summary in French and German, is available on the "Europa" Internet site: http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/euro/index_en.html

*Martha Cambas, Health and Consumer Protection DG
E-mail: Martha.Cambas@cec.eu.int*



HORMONES

La précaution prévaut

In May 2000, the EU-Commission recommended, firstly, that the growth hormone 17 beta-oestradiol should be permanently banned and, secondly, that the ban on five other growth-promoting hormones — progesterone, testosterone, zeranol, trenbolone and melengestrol acetate — should be maintained until there was new scientific evidence of the extent of the health risks.

By maintaining the hormone ban in this way, the Commission is once again putting all its — apposite — words on the principle of caution into action.

The view of consumer organisations worldwide is that this principle should be applied whenever there is a lack of clear scientific evidence and special measures are therefore required to protect public health, safety or the environment.

We find the principle particularly fitting in the case of hormones.

Die EU-Kommission hat im Mai 2000 vorgeschlagen, einerseits das Wachstumshormon 17-Beta-Östradiol endgültig zu verbieten und andererseits das Verbot für fünf andere wachstumsfördernde Hormone – Progesteron, Testosteron, Zeranol, Trenbolon und Melengestrolacetat – aufrechtzuerhalten, bis neue gesicherte wissenschaftliche Erkenntnisse über das Ausmaß der gesundheitsschädlichen Wirkung dieser Substanzen vorliegen.

Indem sie am Hormonverbot auf dieser Grundlage festhält, lässt die Kommission ein weiteres Mal den vielen – guten – Worten über das Vorsorgeprinzip entsprechende Taten folgen.

Weltweit vertreten Verbraucherverbände die Meinung, dass immer dann nach diesem Prinzip gehandelt werden muss, wenn die wissenschaftliche Dokumentation nicht eindeutig ist und zusätzliche Maßnahmen zum Schutz der öffentlichen Gesundheit, der Sicherheit oder der Umwelt ergriffen werden müssen.

Wir sind der Auffassung, dass diesem Prinzip im Hormonstreit eine ganz besondere Bedeutung zukommt.

En mai 2000, la Commission européenne a proposé, d'une part, l'interdiction permanente de l'hormone de croissance oestradiol 17 b et, d'autre part, le maintien de l'interdiction de cinq autres hormones cancérigènes: progesterone, testostérone, zéranol, trenbolone et acétate de mélangestrol, jusqu'au moment où l'on disposera de nouvelles preuves scientifiques de l'importance de leur effet nocif.

Ces six hormones servent à accélérer la croissance des veaux et sont interdites dans l'Union européenne depuis 1989 (cette interdiction étant également étendue à la viande bovine importée et ayant subi un traitement aux hormones). Cette interdiction d'importation a surtout porté un coup sérieux aux importations de viande bovine des États-Unis et du Canada. En conséquence, l'organe de règlement des différends de l'OMC a pris une décision le 13 février 1998 qui imposait à l'Union européenne soit de lever l'interdiction, soit d'apporter de nouvelles preuves de

l'effet nocif des hormones dans un délai de quinze mois, les preuves apportées initialement ayant été jugées insuffisantes. Dix-sept projets de recherche différents lancés par l'Union européenne devront rassembler ces preuves au cours de l'année 2000. Les organisations de consommateurs et les organisations agricoles de l'Union européenne ainsi que les autorités des États membres ont apporté un soutien sans réserve à cette interdiction, mais elles désirent bien entendu trouver une solution à ce conflit qui oppose les États-Unis et le Canada, d'une part, à l'Union européenne, d'autre part.

Cette dernière justifie son maintien de l'interdiction par le fait que le comité scientifique a procédé à un réexamen des données scientifiques les plus récentes sur les effets nocifs éventuels des hormones de croissance. Les conclusions principales antérieures, auxquelles le comité était parvenu en mai 1999, sont confirmées, à savoir:

- ces six hormones représentent un danger réel pour le consommateur, mais à des degrés divers, selon les preuves scientifiques;

- il existe une très forte probabilité qu'oestradiol 17 b soit cancérigène;

- il n'est pas possible de fixer une limite inférieure à l'effet nocif, de sorte que les hormones sont nocives même en très faible quantité (aucune DJA -"dose journalière admissible"-);

- les humains présentent une sensibilité différente à l'effet des hormones en fonction des tranches d'âges. Il apparaît ainsi que les enfants n'ayant pas atteint l'âge de la puberté sont particulièrement sensibles, même en présence de très faibles doses.

Pour maintenir l'interdiction des hormones, la Commission se retranche une fois de plus — et à juste titre — derrière le principe de précaution. Un principe qui, selon les organisations de consommateurs du monde entier, doit être appliqué dans des cas où les preuves scientifiques ne sont pas probantes, de sorte qu'il est nécessaire de mettre en œuvre des mesures supplémentaires pour assurer la protection de la santé publique, la sécurité et la protection de l'environnement. En l'occurrence, nous estimons que ce principe trouve ici toute sa légitimité. On notera avec intérêt que dans le cadre du dialogue transatlantique des consommateurs les organisations de consommateurs américaines apportent également leur soutien à cette revendication.

En dehors des considérations purement sanitaires, l'affaire des hormones se caractérise par une série de faits que les consommateurs ne peuvent ignorer.

- L'argument utilisé pour recourir aux hormones de croissance est celui, entre autres, de l'accroissement de la vitesse de production et, par voie de conséquence, de la réduction du processus de production. Cependant, les consommateurs luttent depuis longtemps pour obtenir l'inverse. Ils souhaitent que soient mises en place des méthodes de production qui ne transigent pas sur le bien-être des animaux, qui écartent toute intervention artificielle sur la nature des animaux et qui assurent la sécurité des denrées alimentaires: en bref, ils souhaitent une agriculture qui prend son temps.

- Vient ensuite la question de l'intérêt. Parfois le consommateur peut accepter un certain risque s'il est contrebalancé par un intérêt raisonnable. Cependant, dans le cas de la viande bovine traitée aux hormones, on est en droit de se demander si cette méthode de production ne profite pas uniquement au portefeuille des représentants de l'industrie des hormones et des producteurs de denrées alimentaires! En tout cas, pour les consommateurs de l'Union européenne le risque semble clairement dépasser l'intérêt.



Gitte Gross

• Enfin, il découle logiquement d'une levée de l'interdiction de ce type d'importation qu'on serait également amené, dans l'Union européenne, à autoriser l'usage d'hormones de croissance. Et vraisemblablement pas seulement les hormones de croissance des veaux. D'ores et déjà, l'industrie exerce de fortes pressions pour que les hormones de croissance soient également étendues à d'autres animaux de production et aux poissons d'élevage.

Dans toutes ces discussions, la proposition a été avancée de procéder à un marquage de la viande traitée aux hormones de façon à ce que les consommateurs puissent choisir. Les organisations de consommateurs ne peuvent apporter leur soutien en aucune manière à cette proposition. Si l'Union européenne est convaincue que la viande traitée aux hormones comporte un risque pour la santé, le principe de précaution doit s'appliquer de telle manière que les consommateurs n'aient précisément jamais la possibilité de choisir un tel produit à risques.

Le débat sur les hormones pose ainsi toute une série de questions, essentiellement de principe, notamment:

- Quelle preuve faut-il reconnaître comme scientifiquement «suffisante» en ce qui concerne l'effet nocif des produits?

- Dans quelle mesure faut-il recourir au «principe de précaution» dans l'analyse de risques et comment rendre ce concept opérationnel?

- Dans quelle mesure les différents pays peuvent-ils prendre d'autorité des mesures de précaution plus strictes que les normes internationales?

- Quels «autres facteurs légitimes» apparaîtront-ils comme tels à l'avenir dans le commerce international ?

*Gitte Gross, Forbrugerrådet, (Conseil des consommateurs danois)
E-mail: GG@fbr.dk (Gitte Gross)*

**FORBRUGER
RÅDET**



Source: Internet

E-COMMERCE

No business without confident consumers

Aufgrund der Zunahme und Ausweitung von Onlinetransaktionen zwischen Unternehmen und Verbrauchern wächst auch der Bedarf an umfassenderen Offlinetransaktionen zwischen den Akteuren. Die Unternehmen haben genauso wie die Verbraucher ein Interesse an der Sicherheit von Onlinetransaktionen. Wir wissen, daß auch wir davon profitieren werden, wenn die Verbraucher durchweg positive Erfahrungen mit dem Internet machen.

Anzustreben ist die umfassende Sicherheit. Hierzu sollte eine Reihe kompatibler Initiativen gefördert werden, die in den verschiedenen Teilen der Welt akzeptiert werden. Ferner sollten Verbraucherforschung, technologische Lösungen und Informationsmaßnahmen unterstützt werden.

À mesure que les interactions en ligne entre les entreprises et les consommateurs s'étendent et s'approfondissent, la nécessité d'une plus grande interaction hors ligne entre les acteurs grandit également. Les entreprises ont un intérêt, comme le consommateur, pour la sécurité des interactions en ligne. Nous savons que si nous parvenons à rendre «globalement positive» l'expérience des consommateurs sur Internet, alors nous aussi, nous serons gagnants.

L'objectif devrait être d'instaurer un climat global de confiance. Un éventail d'initiatives compatibles, acceptées dans les différentes régions du monde, devrait être encouragé. Tant les recherches sur les consommateurs que les solutions technologiques et les actions de sensibilisation devraient bénéficier d'un soutien.

When the Commission presented its Internal Market Strategy it declared 'The Internal Market is not an end in itself but a means to benefit citizens, business and the economy as a whole'. The same is true of the Internet.

For consumers, the internet offers access to markets across the globe 24 hours a day. It allows greater choice and reach in the search for best buys and entertainment. It also empowers consumers to find out a lot more about products already on their doorstep and to get tailor-made information.

Personalisation is also growing in product categories. Products are increasingly being customised to meet the needs of individuals. Examples are found in areas as varied as cosmetics and computers. This trend is set to continue as interactions between companies and their customers deepen.

Enhanced interaction with customers is good news for consumer-led industries. Through the Internet new customer relationships are being developed and businesses are revolutionising their market research. As an example, P & G carries out 5 000 separate consumer research tests each year. The Internet can save that time and can help us to provide solutions in ways that are difficult to do in a paper-based or telephone world. This will drive innovation.



Erik Jonnaert



© Eureka Slide

Against this background, P & G shares the Commission's interest in fostering consumer confidence and participation online. We welcome the eEurope initiative and the vital push that it has given towards low cost, high speed access and training.

To promote confidence, a shared effort is needed to address the concerns that cause 65 % of online consumers to abandon their trolleys before they reach the till. Concerns about privacy, security and redress have repeatedly been identified as consumer priorities. Companies have a shared interest in seeing consumer concerns addressed. We know that if we can make consumers' 'total experience' on the Internet a positive one we will reap rewards.

In a global environment, consumer concerns will not be met by legislation alone. Industry and consumer led initiatives, technological solutions and consumer awareness raising all need to operate side by side.

At global level, the goal should be harmony not harmonisation. Solutions should be sought that offer flexibility and ensure respect for cultural variations. A range of compatible initiatives accepted in the different regions of the globe should be encouraged.

Looking specifically at codes and trust initiatives, broad-based e-commerce codes are attracting increasing attention. Such codes address concerns about advertising, privacy, security, information on contracts, transactions, fulfillment all under one roof.

For consumers, broad-based initiatives promise the security of full trust rather than piecemeal trust.

However, if trust initiatives are to be trusted by consumers they must be robust and credible. The focus should be on results and not means. Initiatives should encourage personal awareness and responsibility on the part of individuals. Violations should be enforced and review should allow for a response to new issues raised by technology and marketplace changes.

At European level, a clear set of principles to underpin all initiatives will help avoid proliferation and mistrust. Here, the Commission's efforts to agree on a set of principles in cooperation with stakeholders is welcome. The e-commerce platform being developed by the Information Society DG could be used as a vehicle for informing consumers about initiatives that meet these principles.

Over time, initiatives will need to be monitored and their effectiveness charted. Here the Commission - as an independent arbiter - has an important role to play. For this reason, P&G would like to see the Commission support further quantitative and qualitative research. This should define consumer values and preferences and ensure that initiatives continue to focus on consumers' real concerns.

As on-line interactions between business and consumers extend and deepen, the need for greater off-line interaction between stakeholders grows too. For this reason, Commissioner Byrne's initiative to bring industry and consumers together to build consumer trust on-line should be applauded. We hope that this initiative will pave the way for more constructive dialogue in the future.

*Erik Jonnaert, Procter & Gamble, Brussels
E-mail: jonnaert.ej@pg.com*

ESPAGNE

Les consommateurs tournés vers l'avenir

Der Präsident der Organización de Consumidores y Usuarios (OCU, Organisation der Benutzer und Verbraucher) blickt in diesem Artikel auf das 25-jährige Bestehen der Vereinigung zurück. Nach dem enormen Schock des größten Lebensmittelskandals in der Geschichte Spaniens haben sich die Anliegen der spanischen Verbraucher grundlegend gewandelt: Der Schwerpunkt verlagerte sich von der Qualität der Produkte auf die Überprüfung der Anlagen und liegt heute, nachdem die wichtigsten und dringendsten Erfordernisse zufrieden gestellt sind, bei den Dienstleistungen. Die Verbraucher stellen heute andere Ansprüche, die die Verbraucherverbände, so auch die OCU, zwingen, neue Mittel und Wege zu finden, wenn sie ihre Position als wichtigster Ansprechpartner in allen Verbraucherfragen behaupten wollen.

In this article, the Head of the OCU (Consumers' and Users' Association) reflects on the events of the association's 25 years of existence. Following the major repercussions of the biggest outbreak of food poisoning in the country's history, Spanish consumers' preoccupations changed radically: from concern for product quality to the need to focus on equipment, they now centre on preferential attention to services, once the most urgent needs are met. The new demands of today's consumers mean that consumer associations, including the OCU, will have to seek new answers and paths if they wish to make further progress with their mission of becoming points of reference for all things consumer-related.

OCU 25 años
*...nos queda mucho por hacer
 ¿te apuntas?*

Lorsque naît l'OCU (l'organisation espagnole des consommateurs) en 1975, l'Espagne vient de tourner une page de son histoire avec la mort du dictateur. Dans cette société naissante, la protection des droits des consommateurs et le contrôle des biens de consommation relèvent plus du désir que de la réalité. Il faut que survienne en 1981 le terrible attentat criminel contre la santé publique et que de l'huile de colza frelatée soit vendue aux consommateurs pour qu'apparaisse dans toute son ampleur l'immense désarroi des consommateurs espagnols. Provoquant le décès de plus de 1 000 personnes et faisant plus de 25 000 victimes reconnues, l'huile de colza sort la société espagnole de sa léthargie et déclenche un processus d'urgence destiné à combler l'énorme fracture qui s'est creusée entre les citoyens et leurs responsables politiques en qui ils n'ont plus confiance. La loi générale de défense des consommateurs et usagers constitue indubitablement une référence, qui malheureusement, du fait d'un développement erratique et incohérent, ne dépasse pas le stade de la déclaration d'intentions.

Cependant, la société espagnole commence à prendre conscience de ses droits et à les exiger. Au-delà des biens de consommation, le consommateur se met à poser de nouvelles exigences qui obligent les associations de consommateurs à choisir le professionnalisme et la rigueur pour pouvoir répondre et survivre. À l'époque, l'Espagne s'ouvre à l'Europe, et l'OCU trouve l'impulsion nécessaire pour s'étendre dans les accords qu'elle passe avec d'autres organisations européennes indépendantes de consommateurs, dont en premier lieu l'Association belge des consommateurs, avec laquelle elle crée l'embryon du groupe Conseur (qu'ont depuis rejoint les associations italienne, portugaise et française).

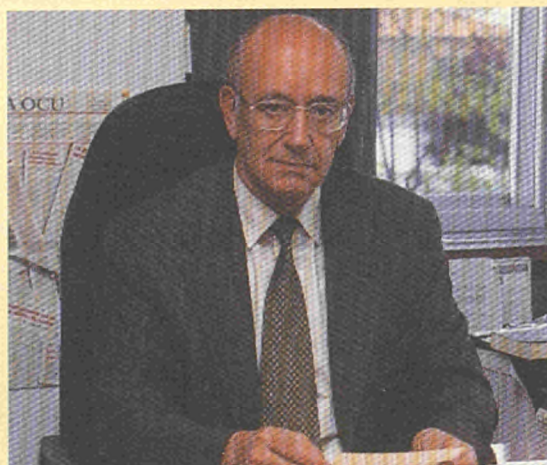
Menées de façon toujours plus exhaustive et rigoureuse grâce à la synergie observée au sein des organisations internationales auxquelles s'intègre l'OCU et au professionnalisme de l'équipe de sa société d'édition, les analyses comparatives sont complétées par des études sur la qualité, les prix et la sécurité de services sectoriels ou d'intérêt général.

L'évolution de cette activité fondamentale va de pair avec une présence croissante des associations de consommateurs dans les différents secteurs de la société au point que, actuellement, l'OCU est devenue une référence obligée pour la protection des consommateurs et occupe

une place importante dans tous les médias.

Néanmoins, en dépit d'une présence consolidée dans la société, l'OCU, comme les autres organisations de consommateurs, ne peut perdre de vue que sa survie dépend fondamentalement de sa capacité à répondre aux exigences des consommateurs de demain, dont le profil est nettement différent de ceux qui ont vu naître le mouvement espagnol de défense des consommateurs. Elle doit donc, et ce sera sans aucun doute la clé de voûte de son action, préserver sa vocation, qui est d'informer les consommateurs des caractéristiques du marché et de leurs droits, sans oublier qu'il lui faut aussi résoudre leurs problèmes concrets en leur accordant une attention personnalisée et concrète aussi rapidement que possible (c'est ici que se pose le défi des nouvelles technologies) et en exigeant une transparence et une concurrence absolues sur le marché. Cependant, les consommateurs exigent, en outre, de plus en plus de tirer parti du dynamisme de leurs associations pour pouvoir influencer sur les produits et les services qui leur sont offerts grâce à la négociation de conditions spéciales pour les membres de ces associations, toujours dans le cadre de contrats juridiquement équilibrés.

L'OCU doit veiller à répondre aux exigences du consommateur du XXI^e siècle (au sujet duquel une



Carlos Sánchez-Reyes de Palacio

réflexion fructueuse a été engagée lors du séminaire international du même nom tenu à Madrid, au mois de mai), car c'est à cette seule condition qu'elle réussira, après les vingt-cinq ans d'existence qu'elle fête cette année, à se maintenir encore au moins vingt-cinq années de plus.

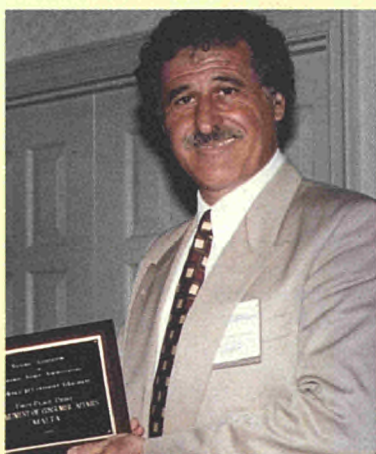
Carlos Sánchez-Reyes de Palacio, Président de l'Organización de Consumidores y Usuarios, Madrid
 E-mail: csanchezreyes@eresmas.com

CONSUMERS IN MALTA

Still some straits to cross

Adrian Muscat Inglott, chroniqueur du Sunday Times de Malte pour les questions de consommation, expose ses vues sur les problèmes, les succès et les espoirs de Malte dans le domaine de la protection des consommateurs. En ce qui concerne les succès, la direction maltaise des questions de consommation a gagné un concours international en matière d'éducation des consommateurs, organisé par la NACAA (association nationale des administrateurs d'agences pour la protection des consommateurs aux États-Unis). À l'époque, M. Muscat Inglott était chargé des questions d'éducation des consommateurs au sein de cette direction.

Adrian Muscat Inglott, Redakteur für Verbraucherschutzfragen bei der maltesischen Sunday Times, schreibt über die maltesischen Verbraucherprobleme, -erfolge und -hoffnungen. Zu den Erfolgen gehört, dass das maltesische Verbraucherschutzministerium einen von der amerikanischen Verbraucherschutzorganisation NACAA (National Association of Consumer Agency Administrators) organisierten internationalen Wettbewerb für Verbraucherbildung gewonnen hat. Adrian Muscat Inglott war seinerzeit in diesem Ministerium für Verbraucherbildung zuständig.



Adrian Muscat-Inglott

First of all, as Europeans, Malta's consumer problems and hopes are not so different from those of fellow European consumers. However, if I have to be frank and critical, I would say that we have not yet achieved as many successes as fellow European consumers in EU Member States. The main problem is cultural and it is difficult to define.

Despite our size, apart from having our own language, we have our own unique 'Maltese' characteristics. While on one hand we can be very laid back and take life as it comes, on the other hand we are very passionate and temperamental. We can be very tolerant but we can also be very

demanding. In this context we are in the process of finding a happy medium, while learning how to maximise our rights as consumers, bearing in mind our 'consumer' duties. We are going through a 'culture change'. This applies to suppliers and traders too. You could say we are on a journey towards 'self improvement', travelling in an 'improvement vehicle'. In our efforts to join the EU, as we go through the accession process, our driver has just changed gear. We are now on overdrive.

Problems

There is a lack of interest in consumer affairs among Maltese consumers. We only take an interest in consumer issues if we are bitten. Besides, there aren't enough consumers who are willing to work in the interest of consumers on a voluntary basis. Consequently we do not have a strong 'independent' consumer movement. Indeed we only have one consumers' association recognised by the Consumer Affairs Council and the inclination among Maltese consumers is to join only when they have a 'consumer' problem. We need more proactive consumers.

On the other hand, suppliers and traders have got their act together. They are very well organised and established. Institutions like the General Retailers and Traders Union, the Chamber of Commerce, and the Federation of Industries, form part of what are known as the 'Constituted Bodies'. They have a strong voice and are always consulted whenever important decisions are about to be made.

Successes

A particular Maltese 'consumer' success story is the coming into force of the Consumer Affairs

Act 1994 and the institutions that emanated from it, such as the Consumer Affairs Council. Other successful institutions are the Consumer Claims Tribunal, as well as Malta's Department of Consumer Affairs. The latter was set up by Mr Joseph Mallia, the first consumer affairs director. In 1994 he offered me a job to set up the department's 'Consumer Education' section. As the official in charge of consumer education, among other things, I originated the department's quarterly newsletter 'Fair Deal' printed in Maltese and in English. We also produced various informative and educational leaflets for consumers.

In 1995, Mr Mallia decided to enter the department in an international 'Consumer Education' competition organised by the United States of America's National Association of Consumer Agency Administrators (N.A.C.A.A.). We submitted the department's educational publications including the department's newsletter and copies of educational leaflets. We were placed first and the department was presented an 'award for excellence' in consumer education by N.A.C.A.A.

Hopes

We hope that it will not be long before Maltese consumers get their act together. We hope that the Maltese consumer will have a strong representation among the 'Constituted Bodies'. We hope that one day the consumers' voice will be as strong as the voices of all the other 'Constituted Bodies'.

Adrian Muscat-Inglott, Consumer Affairs columnist, Malta's 'Sunday Times'
E-mail: adrianmi@hotmail.com



Malta's Historical Fort St. Angelo as seen from Valletta, across the Great Harbour. (Photo by Allied Newspapers.)

LA RAGE

Elle ne fait plus ravage en Europe

Die Tollwut steht auf dem Territorium der Europäischen Union kurz vor ihrer Ausrottung. Dies ist auf die Impfprogramme zurückzuführen, die bei Populationen freilebender Füchse durchgeführt wurden. Damit wird in nächster Zukunft das Reisen mit Haustieren innerhalb der Union erleichtert, wobei gleichzeitig das hohe Schutzniveau gewährleistet bleibt.

Rabies is on the brink of eradication throughout the European Union, thanks to programmes to vaccinate sylvatic foxes. This will make the movement of domestic animals within the European Union easier in the near future, while guaranteeing a high level of protection.

L'Union européenne a participé au financement des programmes lancés par les pays tiers frontaliers à l'est de l'Union, afin de faire reculer le front de la rage et de parvenir à une situation homogène dans la perspective de l'élargissement.

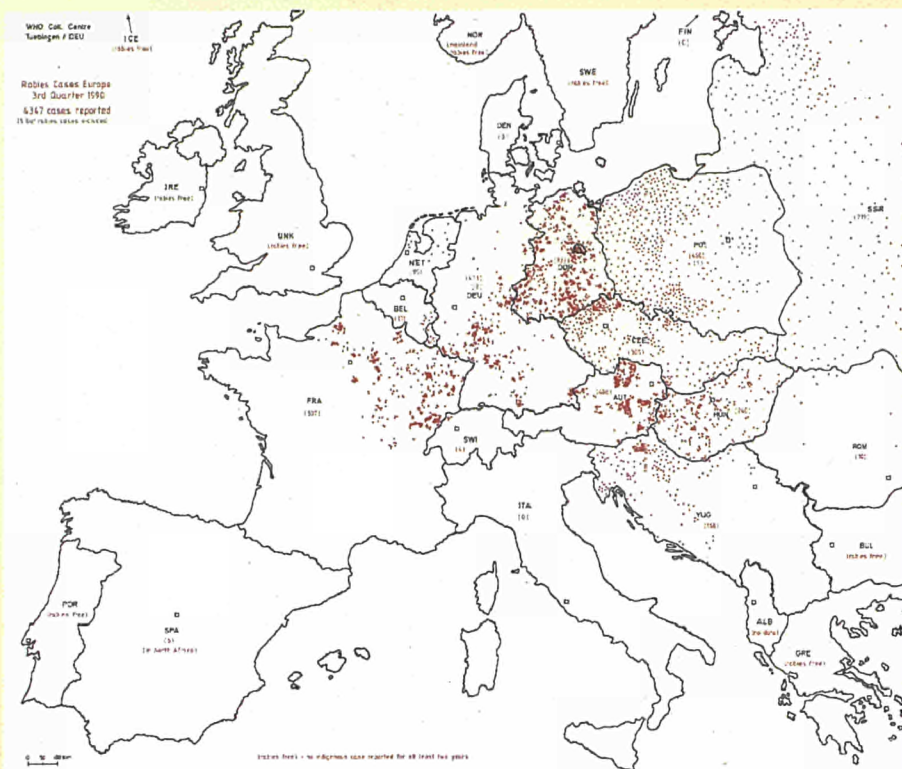
La rage est une maladie virale commune à l'homme et à de nombreuses espèces animales. Elle a toujours été l'objet d'une vigilance particulière en matière de prévention en raison de son caractère fatal lorsque les premiers symptômes sont déclarés. Elle était autrefois principalement véhiculée par les chiens domestiques. Cette endémie dite «citadine» a progressivement régressé en Europe au cours du siècle dernier par l'effet conjugué de la banalisation de la vaccination antirabique des chiens et d'une maîtrise de leurs populations.

Dans les années 60, l'épidémie de rage prend un nouveau visage. Le renard est alors prépondérant dans l'entretien du cycle de la maladie, en raison en particulier d'une adaptation du virus à cette espèce. On parle dorénavant de rage «sylvatique». Cette nouvelle épidémie, venant de l'est de l'Europe, progresse inexorablement, et toutes les mesures visant à réduire les populations de renards pour enrayer son avance restent sans effet.

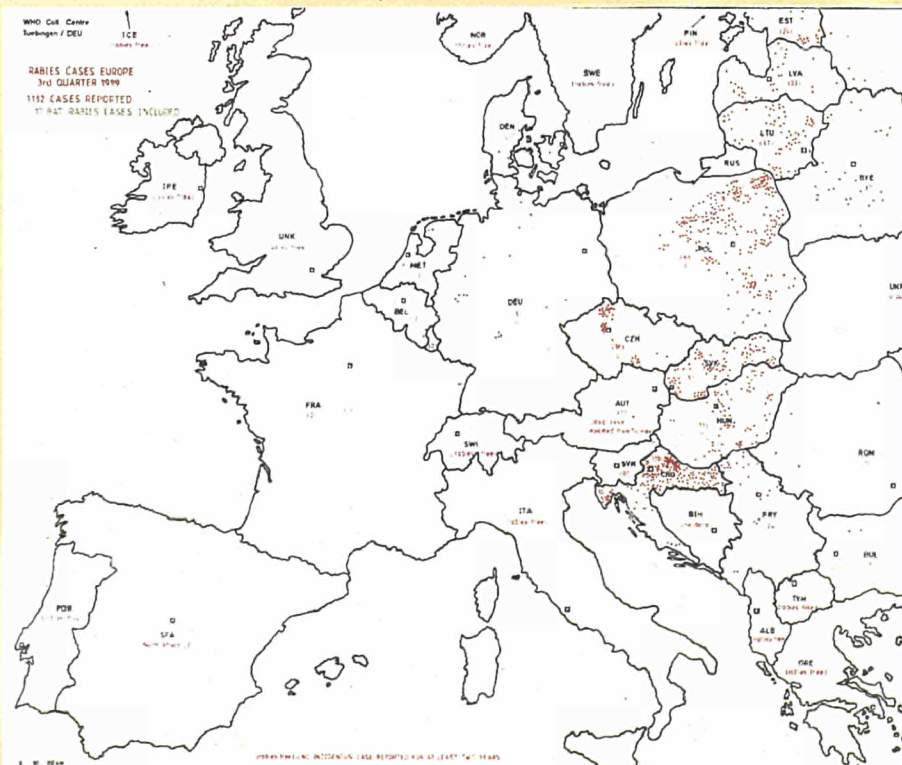
C'est au cours des années 80 que sont mises au point les méthodes de vaccination des populations sauvages de renards. Elles consistent à disperser dans la nature des appâts, contenant le vaccin, qui sont consommés par les renards. On parle de vaccination orale des renards. Les États membres concernés mettent alors en œuvre, avec l'appui financier de la Communauté, des campagnes ambitieuses de vaccination des populations sauvages de renards.

Sur des centaines de milliers de kilomètres, les appâts sont largués à l'aide d'avions ou d'hélicoptères. Des traitements plus ciblés sont réalisés au sol, aux alentours des terriers, afin de toucher les populations de renardeaux. Ces opérations ont nécessité une logistique lourde et une organisation rigoureuse.

Les résultats ont été spectaculaires et le nombre des cas de rage a été réduit de façon extraordinaire. Malgré quelques revers, qui ont nécessité des protocoles particuliers dans



Rabies Cases Europe 3rd Quarter 1990 (WHO Coll. Centre Tübingen / DEU)



Rabies Cases Europe 3rd Quarter 1999 (WHO Coll. Centre Tübingen / DEU)



© Agence française de sécurité sanitaire des aliments



© Agence française de sécurité sanitaire des aliments

certaines secteurs, le bilan de ces programmes a dépassé toute attente. Au cours de la décennie 1988-1998, le nombre annuel de cas de rage chez le renard est ainsi passé de 3 500 à 86 sur le territoire allemand, de près de 1 800 à 1 sur le territoire français. Pendant cette même période, le nombre de cas annuels survenus chez les carnivores domestiques (chiens et chats) est passé de 328 à 4 en Allemagne, de 105 à 2 en France.

Cette situation permet d'espérer à court terme une éradication de la maladie du territoire de l'Union européenne en poursuivant les campagnes de vaccination dans les zones où persistent encore quelques foyers résiduels. Elle permettra, dans un avenir proche, de faciliter les mouvements d'animaux domestiques au sein de l'Union européenne tout en garantissant un haut niveau de protection.

Jacques Fevrier, DG Santé et protection des consommateurs
E-mail: Jacques.Fevrier@cec.eu.int

LEBENSMITTELSICHERHEIT EU-Veterinäre kontrollieren die Kontrolleure

The European Commission has put food safety at the top of its agenda. In seeking to enhance consumer health protection and consumer confidence, the Commission is focussing on the effectiveness of control systems from the level of individual producers right up to the level of national control authorities. However, in common with national control authorities, the European Commission's Food and Veterinary Office (FVO) has limited resources. So it cannot inspect every batch of every product in a market where consignments of foodstuffs are estimated to be in the order of EUR 6 billion. Therefore, instead of focusing on individual food establishments, the FVO will focus on the assessment of the competent authorities' controls. In effect, the FVO will set out to 'control the controllers' covering the whole food chain.

La Commission européenne a inscrit la sécurité alimentaire parmi ses priorités. Pour renforcer la protection de la santé des consommateurs et la confiance de ces derniers, la Commission cherche à s'assurer de l'efficacité des systèmes de contrôle, du niveau des producteurs individuels à celui des autorités de contrôle nationales. Cependant, les ressources de l'Office alimentaire et vétérinaire (OAV) de la Commission, comme celles des autorités de contrôle nationales, sont limitées. Pour cette raison, l'OAV ne peut inspecter chaque lot de chaque produit sur un marché où la consignment de denrées alimentaires est estimée à près de 6 milliards d'euros. Par conséquent, plutôt que d'examiner chaque établissement de production de denrées alimentaires, l'OAV s'attachera à évaluer les contrôles effectués par les autorités compétentes. L'OAV entreprendra de «contrôler les contrôleurs», couvrant ainsi l'ensemble de la chaîne alimentaire.

Für die Europäische Union soll der höchste Standard der Lebensmittelsicherheit gelten. Dies zu gewährleisten, ist eine der vorrangigen Aufgaben der neuen Kommission. Ihren Niederschlag findet diese Priorität in mehreren neuen Konzepten, die in Mitteilungen ⁽¹⁾ jüngeren Datums sowie im Weißbuch zur Lebensmittelsicherheit vorgeschlagen werden.

Hierarchie der Lebensmittelsicherheitskontrollen

Die bestehende Kontrollhierarchie kann grob in folgende drei Ebenen untergliedert werden: Erzeuger, nationale Kontrollbehörden und Europäische Kommission.

Auf der ersten Ebene sind die Erzeuger selbst für die Einhaltung der Rechtsvorschriften und die Risikominimierung verantwortlich.

Auf der zweiten Ebene müssen die nationalen Kontrollbehörden dafür sorgen, dass die Erzeuger die Normen der Lebensmittelsicherheit einhalten.

Um die Wirksamkeit dieser Kontrollsysteme sicherzustellen, führt die Kommission schließlich mit Hilfe des Lebensmittel- und Veterinäramts ein Kontroll- und Inspektionsprogramm durch. Bei diesen Inspektionen wird die Leistung der nationalen Behörden anhand ihrer Fähigkeit bewertet, wirksame Kontrollsysteme einzusetzen. Diese Bewertung stützt sich auf Besuche in einzelnen Betrieben, bei denen überprüft wird, ob tatsächlich akzeptable Standards eingehalten werden.

Voraussetzungen für wirksame Kontrollen

Die Gesundheit der Verbraucher kann am besten geschützt werden, wenn die drei genannten Gruppen ihren Teil der Verantwortung übernehmen, um sicherzustellen, dass der Lebensmittelsicherheit höchster Vorrang eingeräumt wird, und durch Transparenz bei ihrer Tätigkeit für ein hohes Maß an Vertrauen beim Verbraucher sorgen.

Die Beteiligten auf allen Stufen der Produktionskette müssen wirkungsvolle Überwachungs- und Eigenkontrollsysteme in der Art des Hazard Analysis Critical Control Systems (System zur Identifizierung und Überwachung der kritischen Stellen im Herstellungsverfahren) entwickeln, um sicherzustellen, dass sie bei der Lebensmittelherstellung die Rechtsvorschriften der Gemeinschaft über die Lebensmittelsicherheit einhalten.

Die nationalen Kontrollbehörden verfügen nur über beschränkte Mittel und können nicht alle Lose jedes einzelnen Produkts auf einem Lebensmittelmarkt kontrollieren, dessen Umfang auf etwa 6 Mrd. Euro geschätzt wird. Daher sollten amtliche Inspektionen ein Kontrollsystem zur Überwachung der Eignung und Zuverlässigkeit der internen Kontrollverfahren beim Erzeuger bilden.

Selbst eine verbesserte Nutzung bestehender Ressourcen wird es der Kommission nicht ermöglichen, die Einhaltung der Vorschriften aller etwa 100 Rechtsakte durch die Kontrollbehörden der Mitgliedstaaten wie vorgesehen zu überwachen oder zu kontrollieren.

Ausbau und die Funktionsweise der nationalen Überwachungssysteme zu konzipieren. Dabei würden vorbildliche Vorgehensweisen ebenso berücksichtigt wie die Erfahrungen mit den Leistungen dieser Systeme, und es könnten dann klare Leitlinien für deren Funktionsweise erstellt werden.

Anwendung des Kontroll- und Inspektionskonzepts

Das Kontroll- und Inspektionskonzept beruht auf folgenden drei Leitlinien:

- Angesichts der vielen Bereiche, die durch Gemeinschaftsvorschriften geregelt sind, und der begrenzten zur Verfügung stehenden Mittel werden Risikobewertungsverfahren angewendet, mit deren Hilfe Prioritäten für die Kontrolle erstellt werden können.
- Die Kontrollen sollen die gesamte Lebensmittelherstellungskette „vom Erzeuger bis zum Verbraucher“ abdecken.
- Das Konzept wird weiter ausgebaut, indem



Peter

Sollen öffentliche Mittel wirksam genutzt werden, muss sich das Lebensmittel- und Veterinäramt weiterhin auf die Überprüfung der Kontrollen durch die zuständigen Behörden und nicht auf die Kontrolle einzelner Betriebe konzentrieren. Aufgabe der Kommission wird es also sein, „die Kontrolleure zu kontrollieren“, für die die nationalen Kontrollbehörden zentral verantwortlich sind. Die Kommission wird also mit Hilfe von Kontrollmethoden zur Überwachung der Leistung der zuständigen Behörden in der gesamten Lebensmittelherstellungskette vor allem die Art und Weise kontrollieren, in der die Gemeinschaftsvorschriften von den nationalen Behörden in der Praxis angewendet werden.

Vorschläge

Im Weißbuch zur Lebensmittelsicherheit wird vorgeschlagen, in Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten einen Gemeinschaftsrahmen für den

Kontrollmethoden zur Bewertung der von den zuständigen Behörden eingesetzten Kontrollsysteme angewendet werden (wie in der Lebensmittelüberwachung bereits der Fall). Dadurch werden die Kontrollmethoden im Veterinär- und Pflanzenschutzbereich den bereits in der Lebensmittelüberwachung verwendeten weiter angeglichen.

Kontrollbesuche werden routinemäßig Inspektionen in einzelnen Verarbeitungsbetrieben umfassen, bei denen festgestellt werden soll, inwieweit die zuständige Behörde, einzelne Inspektoren und Kontrollsysteme ihren Aufgaben nachkommen. Dabei soll auch überprüft werden, ob die den Inspektoren des Lebensmittel- und Veterinäramtes vorgelegten Arbeitsberichte den Tatsachen entsprechen.

Zurzeit wird ein Verfahrenshandbuch für die Tätigkeit des

Lebensmittel- und Veterinärämtes bei Planung, Organisation, Durchführung von Kontrollbesuchen und der Vorlage von Berichten erarbeitet. Ergänzend wird ein wirksames internes Qualitätsmanagementsystem aufgebaut, um die Erfüllung der in dem Handbuch festgelegten Anforderungen zu überwachen.

Vorteile des Kontroll- und Inspektionskonzepts im Bereich der Lebensmittelsicherheit

- Besserer Schutz der Verbrauchergesundheit
- Transparenz der Verfahren
- Konsistenz
- Effizienz
- Bessere Nutzung von Ressourcen
- Zeitmanagement
- Gerechte Validierung von Kontrollsystemen, damit Gleichwertigkeit gewährleistet und die Entstehung nichttarifärer Handelshemmnisse verhindert wird.

Schlussfolgerungen

Durch die Anwendung des Kontroll- und Inspektionskonzepts kann – wie in den Mitteilungen zur Lebensmittelsicherheit und im Weißbuch vorgeschlagen – der Bereich der Lebensmittelsicherheit im Hinblick auf ein möglichst hohes Gesundheitsschutzniveau auf koordiniertere Weise organisiert werden.

(1) Mitteilung KOM(98) 32 endg. der Kommission über die Lebensmittel-, Veterinär- und Pflanzenschutzüberwachung. Mitteilung KOM(97) 183 endg. der Kommission über die Gesundheit der Verbraucher und Lebensmittelsicherheit.

Niall Gerlitz, Lebensmittel- und Veterinäramt,
GD Gesundheit und Verbraucherschutz,
E-mail: Niall.Gerlitz@cec.eu.int

LE NOUVEAU SITE DE LA DG "SANTE ET PROTECTION DES CONSOMMATEURS" Bienvenue aux navigateurs

Ceux d'entre vous qui surfent sur Internet ont peut-être constaté que la Direction générale de la santé et de la protection des consommateurs a procédé à la refonte de son site Internet depuis juillet.

En effet, la page d'accueil ([http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/index_](http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/index_en.htm)

[en.htm](http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/index_en.htm)) conduit maintenant vers trois sites bien distincts qui couvrent les trois axes d'activités principaux de notre direction générale:

- sécurité alimentaire,
- protection du consommateur,
- santé publique.

Ces sites apparaissent aux visiteurs comme autant de portes d'entrée qui les mèneront vers l'information disponible à la Commission en ce qui concerne chacun de ces thèmes.

Il faut voir dans cette nouvelle structure la volonté de présenter une information encore plus claire et mieux organisée, et surtout accessible de manière plus conviviale. Cette refonte s'aligne sur le désir d'offrir au public un service complet intégrant, pour chaque thème, les informations directement ou indirectement en rapport avec le sujet recherché, indépendamment de la direction générale de tutelle.

Nous espérons que vous retrouverez rapidement vos points de repère pour une navigation encore plus efficace. Vos commentaires nous aideront à améliorer ce service de mise à disposition de l'information. Aussi n'hésitez pas à nous les faire parvenir, par courrier électronique bien sûr... L'adresse est disponible sur notre page d'accueil!

La transparence est un choix de communication. Les consommateurs ne sont certainement pas les derniers à le revendiquer.

Patrice Marcelli, DG Santé et protection des consommateurs
E-mail: Patrice.Marcelli@cec.eu.int

IMPORTANT LEGAL NOTICE - The information on this site is subject to a [disclaimer](#) and a [copyright notice](#).

Europa [en](#)

The European Commission

Health and Consumer Protection Directorate-General

Robert Coleman presents
New Organizational Structure and New Web Site

General Information

The main tasks of the Directorate-General are described in the [mission statement](#). [Food safety](#) activities cover the entire food production chain, ranging from animal and plant health to the labeling of food products, as well as [animal welfare](#). Scientific advice relates to both [food safety](#) and [public health](#). [Consumer interests and Protection](#) concern non-food consumer products and services.

- [Mission statement](#)
- [Organisational chart](#) pdf
- [Key speeches](#)

Commissioner

[David Byrne](#)

Others

- [Invitations to tender / to express interest](#)
- [Budget](#)
- [Annual reports](#)

Main Areas of Activity

- ▶ [Food Safety: from the Farm to the Fork](#)
- ▶ [Public Health](#)
- ▶ [Consumer Interests and Consumer Protection](#)

For information regarding pages content, please [send us an e-mail](#)

For [technical](#) problem regarding these pages, please contact the [WebMaster](#)

21-08-00

COMMISSION'S DIRECTORATES-GENERAL AND SERVICES

DIRECTORATE-GENERAL "HEALTH AND CONSUMER PROTECTION" New Website easy to use

Food Safety :
from the Farm to the Fork



Internet surfers may have noticed that at the 'Health and Consumer Protection' Directorate-General we have redesigned our website since July.

The home page (http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/index_en.htm) now leads to three separate sites covering our three main areas of work:

- Food safety
- Consumer protection
- Public health.

These sites act as gateways to the information available at the Commission on each of these themes.

With this new layout, we seek to present information in a clearer, more logical and, above all, more user-friendly way. A further aim is to provide the public with a

complete service covering the information directly or indirectly connected with each subject, whatever Directorate-General is responsible.

We hope that you will quickly find your bearings and be able to navigate even better. Your feedback will help us to improve the service further. Please feel free to contact us, by e-mail of course — the address can be found on our home page.

Openness is an act of communication. Consumers will certainly not be the last to demand it.

*Patrice Marcelli, Health and Consumer Protection DG
E-mail: Patrice.Marcelli@cec.eu.int*

NEUE WEBSITE DER GENERALDIREKTION "GESUNDHEIT UND VERBRAUCHERSCHUTZ" Surfen leichtgemacht

Public Health



Die Internet-Nutzer unter Ihnen haben vielleicht schon bemerkt, dass die Generaldirektion "Gesundheit und Verbraucherschutz" ihre Website im Juli umgestaltet hat.

So gelangen Sie jetzt von der Hauptseite (http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/index_en.htm) aus zu drei weiteren Seiten, die die Hauptbereiche der Tätigkeit unserer Generaldirektion betreffen:

- Lebensmittelsicherheit
- Verbraucherschutz
- öffentliche Gesundheit

Diese Seiten bilden für den Informationssuchenden drei Eingangsportale zu den in der Kommission verfügbaren Informationen über das jeweilige Thema.

Hinter dieser neuen Struktur steht die Absicht, die Informationen übersichtlicher, klarer und vor allem benutzerfreundlicher darzubieten. Mit dieser Umgestaltung soll der Öffentlichkeit ein umfassender Service angeboten werden, der für jedes Thema

Informationen zugänglich macht, die direkt oder indirekt damit zusammenhängen, "unabhängig von der dafür zuständigen Generaldirektion.

Wir hoffen, dass Sie sich schnell zurechtfinden und unsere Website damit noch effizienter nutzen können. Damit wir diesen Informationsservice noch weiter verbessern können, möchten wir Sie einladen, uns Ihre Kommentare zu senden – per E-Mail natürlich. Die entsprechende E-Mail-Adresse finden Sie auf unserer Hauptseite.

Transparenz ist ein Akt der Kommunikation, und die Verbraucher werden nicht die Letzten sein, die sie einfordern.

*Patrice Marcelli, GD Gesundheit und Verbraucherschutz,
E-mail: Patrice.Marcelli@cec.eu.int*

**Health and
Consumer Protection
Directorate-General**



1999 - GESAMTSCHAU

Der Jahresbericht der Generaldirektion "Gesundheit und Verbraucherschutz" steht nunmehr in Englisch, Französisch und Deutsch unter folgender Internet-Adresse zur Verfügung :
http://europa.eu.int/comm/dg24/general_info/index_en.html

1999 - OVERVIEW

The 1999 Annual Report of the Health and Consumer Protection Directorate-General is now available in English, French and German at :
http://europa.eu.int/comm/dg24/general_info/index_en.html

1999 - VUE D'ENSEMBLE

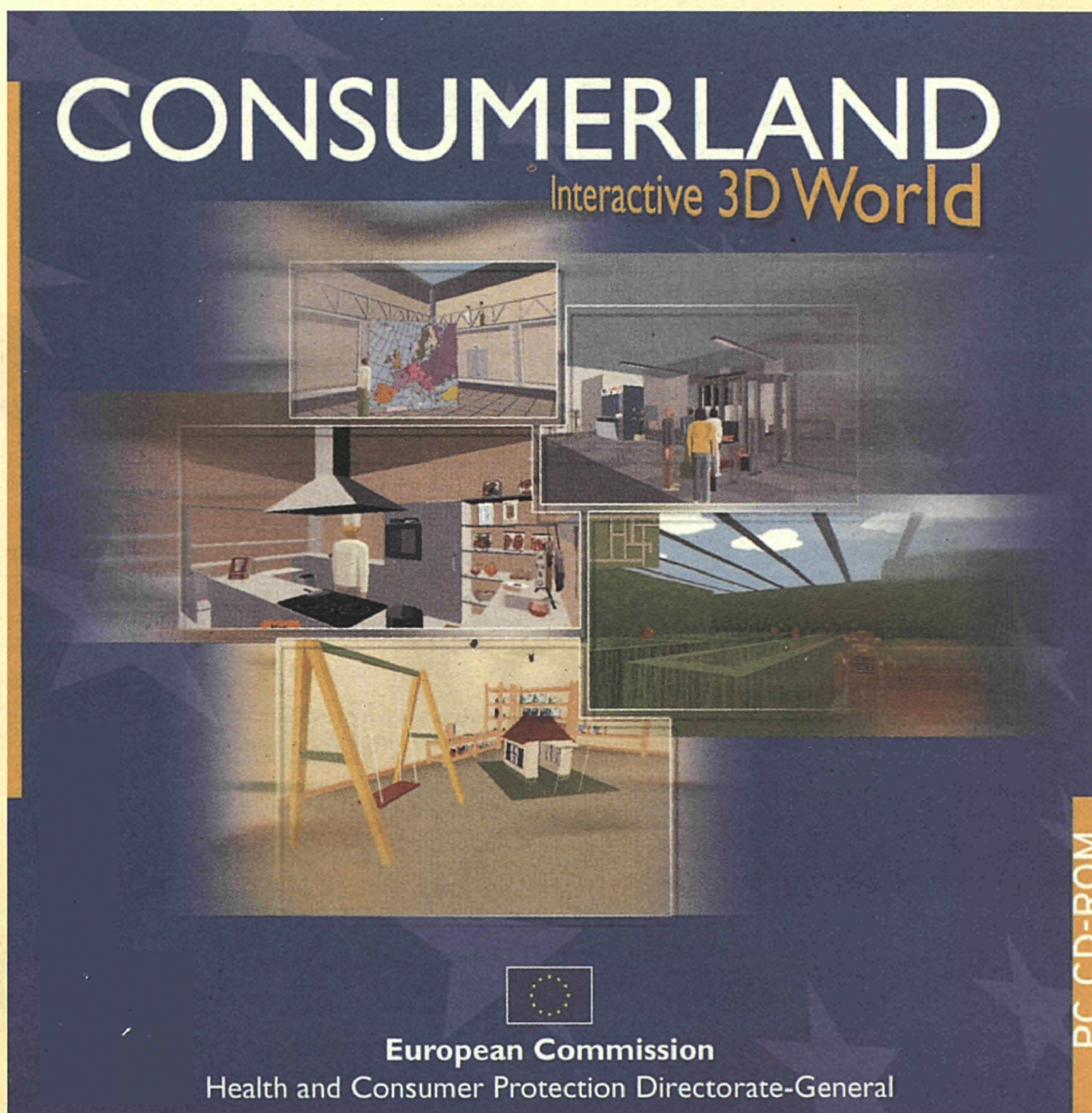
Le rapport annuel de la Direction générale de la Santé et protection des consommateurs est maintenant disponible en allemand, en anglais et en français à l'adresse suivante:
http://europa.eu.int/comm/dg24/general_info/index_en.html

CONSUMERLAND

Pays virtuel, information réelle

Im Rahmen ihrer Politik zur Information und Aufklärung über europäische Verbraucherschutzvorschriften hat die Generaldirektion „Gesundheit und Verbraucherschutz“ eine virtuelle Stadt mit der Bezeichnung „Consumerland“ geschaffen, in der die verschiedenen Bereiche der Verbraucherpolitik dargestellt werden.

As part of its information and education policy on European consumer protection legislation, the 'Health and Consumer Protection' Directorate-General has created a virtual town, Consumerland, in which various areas of consumer policy are represented.



© Commission européenne

Le premier module développé dans le cadre de ce projet a été un jeu éducatif («Toys Shop») destiné à informer, d'une part, les consommateurs sur la directive européenne des jouets et, d'autre part, à permettre aux jeunes de se familiariser avec la législation concernant la sécurité des jouets, au travers d'un jeu.

Dans le but de couvrir d'autres domaines liés aux politiques menées par la DG Santé et protection des consommateurs, celle-ci a mis à disposition deux nouveaux modules: le magasin virtuel de denrées alimentaires nommé «Food Shop» et une agence de voyages. Ces applications seront destinées à informer les

consommateurs à propos de la sécurité alimentaire et les thèmes de voyages.

Deux supports de transmission d'information sont prévus: le CD-ROM (qui reprend les voix) et le site web sur Europa qui peut être accédé à l'adresse (<http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/consumerland.html>).

Fernando Centurione, DG Santé et protection des consommateurs
E-mail: Fernando-A.Centurione@cec.eu.int

EUROPEAN YOUNG CONSUMERS

Competing for a common cause

Des équipes de jeunes consommateurs d'Allemagne, de Grèce et de Finlande ont, respectivement, reçu le premier, le deuxième et le troisième prix dans l'édition 1999-2000 du concours européen du jeune consommateur, tandis qu'une équipe danoise s'adjugeait le prix du jeune jury. Cette année, le concours était centré sur un thème futuriste: «Consommer au XXI^e siècle». En tout, 1 213 équipes ont participé. L'an prochain, le thème sera «La nutrition — Promouvoir un régime alimentaire équilibré». Pour obtenir les coordonnées de l'organisateur pour votre pays, contactez Nicolas Genevay (e-mail: Nicolas.Genevay@cec.eu.int).

Den ersten, zweiten und dritten Preis im Wettbewerb „Junge Verbraucher in Europa“ 1999–2000 erhielten Gruppen junger Verbraucher aus Griechenland, Deutschland und Finnland. Der Preis der Jungen Jury ging an eine dänische Gruppe. Dieses Jahr stand der Wettbewerb unter einem zukunftsorientierten Motto “Konsum im 21. Jahrhundert”. Insgesamt nahmen 1 213 Gruppen teil. Nächstes Jahr soll das Motto des Wettbewerbs “Für eine ausgewogene Ernährung” lauten. Ausführlichere Informationen über den Veranstalter in Ihrem Land erhalten Sie von Nicolas Genevay (Nicolas.Genevay@cec.eu.int).



© Fotografie

Teams of young consumers from Greece, Germany, Finland and Denmark, have been awarded the first, second, third and young jury prize respectively, for their entries in the 1999–2000 European Young Consumer Competition.

This year the competition focused on a futuristic issue: 'The Consumer in the 21st Century'. Groups of young people, aged from 12 to 16, were asked to produce either a brochure, a poster, a video, a CD-ROM or an Internet site, to express their views about how consumer habits will develop in the coming decades.

The 3^o T.E.E of Kozani, Greece, won first prize for a giant graffiti painted on one of the school walls and a video depicting their vision of consumers in the new millennium. The Leibnitz-Oberschule of Berlin, Germany, won second prize for a video whose aesthetics are reminiscent of Stanley Kubrick's *A Clockwork Orange* and which portrays future consumer citizens being manipulated by dark, evil forces. The Siilin koulu of Naarajärvi, Finland, won third prize for a series of posters on genetically-modified organisms. The Dybbøl-Skolen of Sønderborg, Denmark won the young jury prize for a brochure and a video showing how genetic engineering is bound to change our way of life, including how children are conceived.

The Greek team was sent on a surprise trip to Berlin, Germany, where they had the opportunity to meet the winning team from the Leibnitz-Oberschule. The German, Finnish and Danish teams received EUR 2 000, 1 500 and 1 000 respectively.

This has been a record year for the competition, with 1 213 teams taking part, as opposed to 1 160 last year and 222 in 1993–94, the year of its inception. With an average of 15 participants per team, over 18 000 youngsters have been directly involved in the activity. Since the majority of the teams presented their projects to their entire schools, it is in fact hundreds of thousands of young consumers who have been exposed to the competition.

The European Commission is looking forward to an even greater success next year. The theme will be 'Nutrition — How to promote a balanced diet'. To obtain the details of the organiser in your country, please contact Nicolas Genevay (Nicolas.Genevay@cec.eu.int).

Nicolas Genevay, Health and Consumer Protection DG
E-mail: Nicolas.Genevay@cec.eu.int

LE SYNDROME DU CHOC TOXIQUE

Code de pratique volontaire

Die Europäische Kommission wurde von Mitgliedern des Europäischen Parlaments aufgefordert, in der Frage des „Toxischer Schock“-Syndroms und der Verwendung von Tampons tätig zu werden. Das „Toxischer Schock“-Syndrom ist eine extrem seltene Erkrankung, die jedoch zum Tode führen kann. Es fanden verschiedene Sitzungen mit den Mitgliedern der Arbeitsgruppe „Tampons“ des EDANA (Europäischer Verband der Vliesstoffindustrie) statt, der die europäischen Tamponhersteller vertritt. Man beschloß, daß die Arbeitsgruppe einen freiwilligen Verhaltenskodex für Tampons erarbeiten sollte. Dieser Kodex liegt nunmehr vor und trat am 1. Januar 2000 in Kraft.

Members of the European Parliament called for action by the European Commission on toxic shock syndrome and tampon use. Toxic shock syndrome is an extremely rare but potentially fatal condition. Meetings took place between members of the Tampon Working Group of EDANA (the European Disposables and Nonwovens Association) representing tampon manufacturers in Europe. It was agreed that the TWG would develop a voluntary code of practice on Tampons. This code is now complete and entered into force on 1 January 2000.

Le syndrome du choc toxique (SCT) est une affection potentiellement fatale, mais extrêmement rare, qui peut toucher les hommes, les femmes et les enfants. Il est causé par certaines souches d'une bactérie commune, le staphylocoque doré, qui vivent normalement de manière inoffensive chez une personne sur trois environ. Comme le SCT est extrêmement rare, la plupart des médecins n'en voient jamais de cas. Au Royaume-Uni, il est estimé que le nombre annuel de cas confirmés se situe aux alentours de dix-huit. La recherche a montré que certaines personnes sont plus exposées que d'autres au SCT, car leur système immunitaire ne produit pas d'anticorps protecteurs. Le SCT est une forme d'empoisonnement du sang produit par les toxines

rencontré des fonctionnaires de la Commission pour discuter du problème. Lors de cette réunion, il a été convenu que le groupe de travail élaborerait un code de pratique volontaire concernant les tampons. Ce code de pratique est à présent achevé et est entré en vigueur le 1er janvier 2000.

Le but de ce code est de fournir aux utilisatrices des informations normalisées sur l'utilisation correcte des tampons, leur pouvoir d'absorption et le SCT menstruel, quels que soient la marque utilisée et le pays dans lequel elles vivent. L'emballage du produit doit porter un avertissement clair indiquant que les instructions d'utilisation à l'intérieur du paquet comprennent des informations importantes sur le SCT menstruel, une infection rare, mais grave, et que ces informations doivent être sauvegardées.

Une période de transition de deux ans est prévue pour permettre aux fabricants de mettre le code en application, bien que des progrès considérables aient déjà été accomplis par l'industrie, notamment en ce qui concerne l'avertissement de santé devant figurer sur les paquets. L'EDANA estime qu'actuellement, plus de 90 % de tous les tampons vendus dans l'UE sont emballés dans des paquets portant cet avertissement.

Le groupe de travail sur les tampons a également informé les fabricants non membres de l'EDANA de l'existence du code de pratique en les engageant vivement à l'appliquer, avec l'appui de la Commission.

La Commission considère que cette action est un bon exemple de ce qui peut être réalisé en coopération avec l'industrie. Elle a recommandé aux autorités nationales de contrôle de se référer à ce document en évaluant la conformité des articles avec les exigences générales de sécurité de la directive 92/59/CEE sur la sécurité générale des produits.

La Commission européenne suit les choses de près et sera régulièrement informée par l'EDANA sur les progrès accomplis par ses membres dans la mise en œuvre du code.

*Carol Humphrey, DG Santé et protection des consommateurs
E-mail: Carol.Humphrey-Wright@cec.eu.int*

répandues
dans l'organisme par la
bactérie suspecte, provoquant le
choc.

Environ la moitié de tous les cas déclarés concernent des femmes en période de menstruation, mais cette affection frappe tout autant des personnes qui souffrent de brûlures ou d'autres blessures, d'une infection respiratoire, cutanée ou osseuse, ou encore des patients ayant subi une intervention chirurgicale. Le SCT menstruel a été associé à l'utilisation de tampons. Toutefois, il y a si peu de cas que les causes ne peuvent pas encore être identifiées avec certitude.

Des membres du Parlement européen ayant demandé qu'une action soit entreprise concernant le syndrome du choc toxique en rapport avec l'utilisation de tampons, la Commission européenne a demandé aux États membres de lui communiquer des informations sur cette affection dans leur pays. Leurs réponses ont confirmé une incidence très faible du SCT dans l'ensemble de la Communauté. Dans le même temps, des représentants des fabricants de tampons en Europe, faisant partie du groupe de travail «Tampons» de l'Association européenne des produits non tissés et des produits à usage éphémère (EDANA), ont

RÉCLAMATIONS

Toujours plus simple

Das europäische Formblatt für Verbraucherbeschwerden ist nicht nur für den Dialog zwischen Verbrauchern und Gewerbetreibenden ein nützliches Instrument, sondern auch für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten.

The European consumer complaint form appears to be a useful means not only for establishing a dialogue with the professional, but also for reaching an amicable settlement of the dispute between the two parties.

	FORMULAIRE DE RECLAMATION DU CONSUMMATEUR	1
---	--	---

Le cas échéant, cachet de l'entité qui propose l'utilisation du présent formulaire aux consommateurs

Le présent formulaire a été rédigé par les services de la Commission européenne et ne doit pas être modifié par ses utilisateurs. L'utilisation du formulaire vise à améliorer la communication entre les consommateurs et les professionnels pour atteindre, dans la mesure du possible, une solution à l'amiable aux problèmes qu'ils peuvent rencontrer dans le cadre des différentes transactions. Ce formulaire est disponible dans toutes les langues de l'Union européenne (<http://europa.eu.int/comm/dg24>)! En aucun cas ce formulaire ne doit être envoyé à la Commission européenne. Celle-ci n'a pas de compétence pour intervenir dans ce type de litiges!

COORDONNEES DES PARTIES	
Réclamation présentée par:	A l'égard de:
Nom: <input type="text"/>	Nom: <input type="text"/>
Adresse, rue, N°: <input type="text"/>	Adresse, rue, N°: <input type="text"/>
Ville, code postal: <input type="text"/>	Ville, code postal: <input type="text"/>
Pays: <input type="text"/>	Pays: <input type="text"/>
N° Tél.: <input type="text"/>	N° Tél.: <input type="text"/>
N° Fax: <input type="text"/>	N° Fax: <input type="text"/>
E-mail: <input type="text"/>	E-mail: <input type="text"/>
Au nom de*: <input type="text"/>	Autres données: <input type="text"/>

* A compléter seulement dans le cas où la réclamation du consommateur serait présentée par un tiers et non par lui-même. Dans ce cas, il est souhaitable que le consommateur appose sa signature en dessous de son nom.

INSTRUCTIONS A SUIVRE

- Afin de bien cerner le problème et la demande, ce formulaire propose un choix de réponses multiples à chaque question. Il faut choisir les réponses les plus adaptées (**une ou plusieurs**) et compléter, le cas échéant, cette information dans les espaces libres prévus à cet effet.
- Il est recommandé d'accompagner ce formulaire de **la copie de pièces justificatives** pertinentes et de l'envoyer, en gardant une copie, par **lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre moyen permettant d'établir la preuve de l'envoi et de la réception**.
- Le réclamant doit laisser un délai approprié au professionnel (au moins 15 jours) pour répondre. La réponse du professionnel doit être communiquée au réclamant par le renvoi du formulaire entier. Ensuite, le consommateur doit lui renvoyer le coupon de réponse (page 4).

AVERTISSEMENT: La plupart des législations nationales prévoient un délai au-delà duquel les personnes ne peuvent plus revendiquer leurs droits via une procédure judiciaire. Ce délai de prescription est parfois relativement court, notamment dans le cas d'achat de biens. C'est la législation applicable au litige qui détermine si l'utilisation de ce formulaire interrompt ou non ce délai.

Depuis les mois de mai et de juin 1999, le formulaire européen de réclamation (dénommé ci-après «formulaire») est utilisé auprès de dix États membres par différentes associations de consommateurs (1). De manière générale, le formulaire a été accueilli de manière positive dans la mesure où il s'est révélé être un instrument très utile de communication, mais également de résolution des litiges de consommation.

Parmi les résultats les plus significatifs, il est à signaler que le formulaire a été essentiellement utilisé pour des litiges dont la valeur est inférieure à 1 000 euros et reste, pour une large majorité de consommateurs, le premier contact avec le professionnel (64 % des cas traités). L'attitude du professionnel à l'égard du formulaire est plutôt positive, puisque le professionnel répond aux prétentions formulées par le consommateur dans 56 % des cas (le professionnel

acceptant la demande du consommateur dans 33 % des cas et proposant dans 5 % des cas de faire un geste commercial). Le consommateur accepte très souvent la proposition faite par le professionnel (77 % des cas). Dans les cas où un règlement du litige intervient ultérieurement, le consommateur s'estime majoritairement satisfait (65 % des cas). Finalement, la procédure entamée par l'utilisation du formulaire jusqu'à la solution du litige est de manière générale inférieure à deux mois.

(1) Environ 4 568 formulaires ont déjà été traités pendant les cinq premiers mois du projet pilote (ce projet ayant une durée de neuf mois).

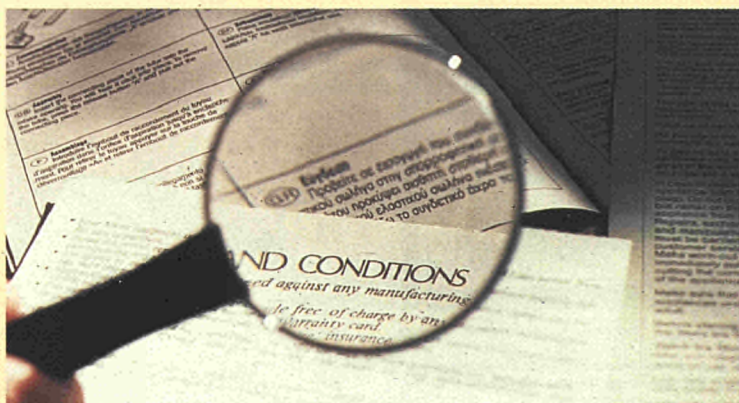
Pedro-Xavier De Miguel-Jessel, DG Santé et protection des consommateurs
E-mail: Pedro-Xavier.De-Miguel-Jessel@cec.eu.int

EEJ-NET

Consumer disputes - networking a resolution

La Commission a lancé une initiative visant à mettre en place un réseau extrajudiciaire européen (réseau EJE) destiné à renforcer la confiance des consommateurs dans les transactions transfrontalières, notamment dans le domaine du commerce électronique. Lorsque les choses tournent mal, il n'est pas toujours pratique ni rentable pour les consommateurs et les entreprises d'user des voies de recours traditionnelles. La nécessité d'une résolution extrajudiciaire efficace des litiges des consommateurs, débarrassée de lourdes procédures réglementaires, s'impose donc. Le réseau EJE a pour but de réduire les coûts, les formalités, les pertes de temps et les obstacles tels que les problèmes linguistiques, en offrant une voie de recours aisée par un système extrajudiciaire. Le réseau couvrira tous les litiges concernant les biens et les services. Un point de contact national unique, ou «chambre de compensation», sera mis en place dans chaque État membre afin d'aider les consommateurs lors de problèmes concernant, par exemple, une livraison, un produit ou service défectueux; ce point de contact leur apportera les informations nécessaires et les aidera à introduire un recours auprès du système extrajudiciaire du pays dans lequel est établie l'entreprise ayant fourni les biens ou services litigieux.

Die Kommission hat die Errichtung eines Europäischen Netzes für die außergerichtliche Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (European Extra-Judicial Network – EEJ-Net) in Angriff genommen, eine Initiative, die das Vertrauen der Verbraucher in grenzübergreifende Rechts- und Handelsgeschäfte stärken soll, insbesondere im Bereich des elektronischen Geschäftsverkehrs. Wenn es Probleme gibt, kommt ein Beschreiten des traditionellen Rechtswegs für Verbraucher wie Unternehmer unter praktischen und finanziellen Gesichtspunkten nicht immer in Frage. Daher sind wirksame alternative Konfliktlösungsmodelle ohne schwerfällige Verfahren notwendig. Das EEJ-Net soll Kosten, Formalitäten, Zeit und Hindernisse, wie etwa Sprachprobleme, reduzieren, indem es ein außergerichtliches System zur Durchsetzung der Rechte bereitstellt. Das Netz wird für alle Arten von Verbraucherstreitigkeiten im Zusammenhang mit Waren und Dienstleistungen zuständig sein. In jedem Mitgliedstaat wird eine einzige zentrale Kontaktstelle – eine sogenannte „Clearingstelle“ – errichtet werden, die den Verbrauchern bei Problemen mit Lieferungen, fehlerhaften Waren oder Dienstleistungen usw. mit Informationen und Beratung zur Seite steht, wenn sie eine Beschwerde bei einer Einrichtung zur außergerichtlichen Streitbeilegung in dem Land einlegen wollen, wo das Unternehmen, das die betreffenden Waren oder Dienstleistungen vertreibt, niedergelassen ist.



© Eureka Slide

The Commission formally launched an initiative to establish a European Extra-Judicial Network (or 'EEJ-Net') at a conference organised in collaboration with the Portuguese Presidency. The aim of this network is to ensure that a consumer can obtain quick, simple, cheap and effective access to extra-judicial (or 'alternative dispute resolution — ADR') mechanisms throughout the EU.

The continuing expansion of economic activity within the Internal Market means more and more that consumers' activities are not confined to their country. The continuing growth of e-commerce, the increase in travel and the introduction of the EURO will invariably lead to an increase in cross-border disputes. If consumers' rights are to have practical value, mechanisms must be encouraged to ensure their effective exercise. This is essential in promoting greater access to justice for consumers.

The EEJ-Net will utilise all existing ADR schemes notified to the Commission by Member States as complying with the principles within Recommendation 98/257/EC on out-of-court consumer settlement bodies. Member States have undertaken to establish national contact points (or 'clearing houses')⁽¹⁾. If a consumer has a dispute with an enterprise he can then contact his clearing house for advice and support to assist him in

filing a complaint with an extra-judicial body where that enterprise is located. In cross-border disputes the clearing houses will address existing barriers to seeking extra-judicial redress such as language differences and lack of information and then pass the complaint through the network to the appropriate ADR. The EEJ-Net is thus a communication and support mechanism. In the short term, it provides a much needed solution for consumers to overcome the barriers associated with obtaining the benefits from an extra-judicial body situated in another Member State. In the longer term, its flexible structure will allow it to evolve incorporating new ADR schemes as they emerge and make use of developing technologies.

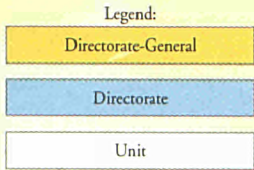
The challenge set at the conference is to now turn the network into a practical functioning reality so that consumers can start to realise the benefits as soon as possible. Over the coming months the Commission will work closely with Member States to ensure cooperation and coordination in the setting up of the national clearing houses. Commissioner Byrne indicated at the April Consumer Council that the Commission would provide some contribution to their set-up costs. Member States have now been requested to provide preliminary details of their intentions to the Commission.

In the next few months, the Commission will bring Member States together to seek consensus on the initial functions and develop some basic working guidelines for the network. It is anticipated that significant steps to the physical creation of the EEJ-Net will be reported at the November Council and a provisional operational date considered.

A conference report and relevant documents are available on the following website:
http://europa.eu.int/comm/dg24/policy/developments/acce_just/acce_just07_en.html

(1) See Council Resolution of 13 April 2000 on a community-wide network of national bodies for the extra-judicial settlement of consumer disputes.

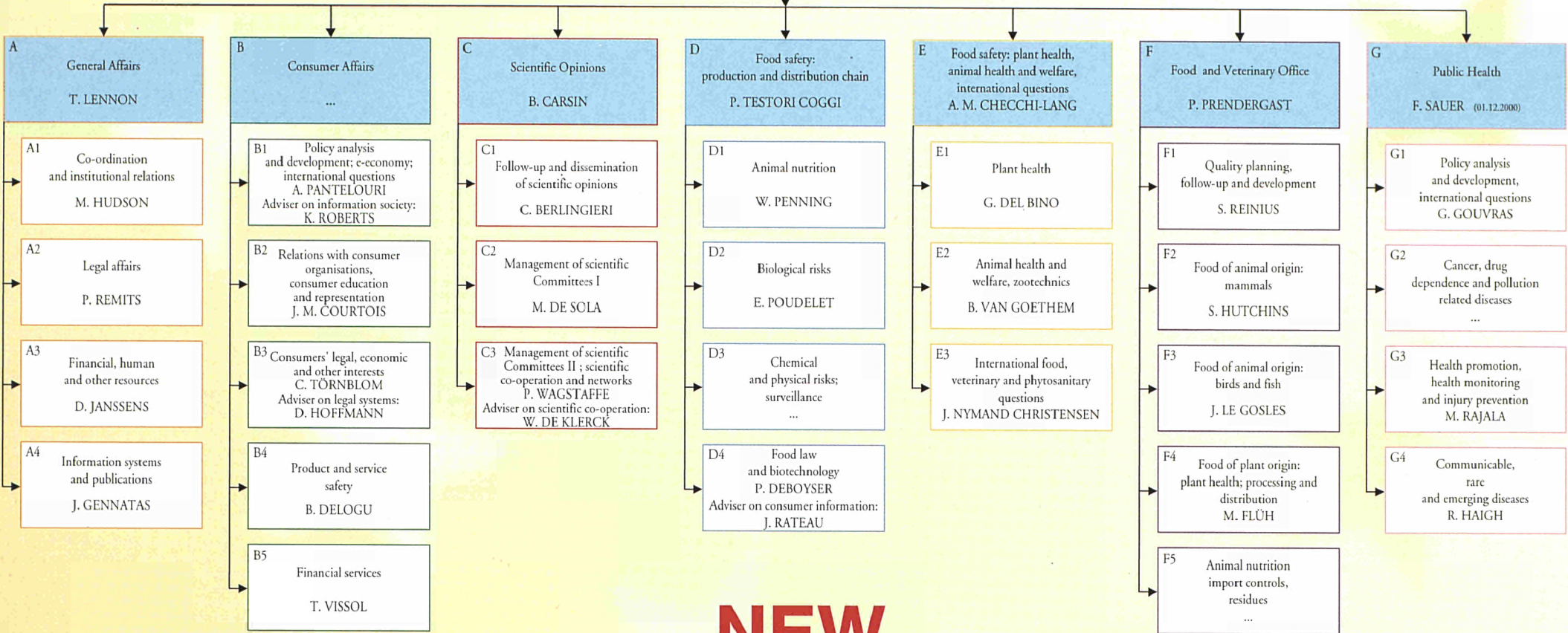
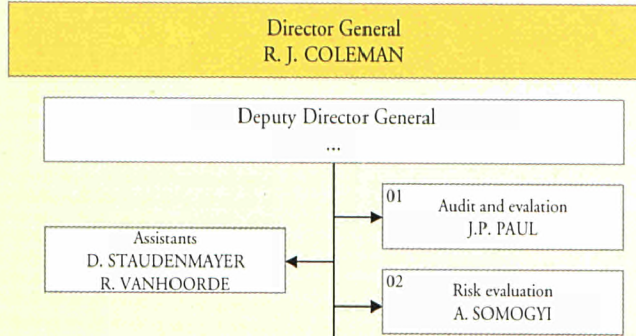
Giles Buckenham, Health and Consumer Protection DG
E-mail: Giles.Buckenham@cec.eu.int



NEW

Directorate-General
"Health and Consumer Protection"

NEW



NEW

Calendar of events

Date	Event	Place
10/2000-01/2001	Training : Formations des Formateurs "EURO" - 6 sessions from Oct. 2000 to Jan 2001 (contact : Ms. C. Wandel, tel. +32-(0)2.299.69.30 - e-mail : cordula.wandel@cec.eu.int)	Brussels
06-07/10/2000	Lebensmittelrecht und Verbraucherschutz (Europäische Rechtsakademie Trier)	Trier
20/10/2000	Grenzüberschreitende Kreditvergabe an Nachfrager in Frankreich (Europäische Rechtsakademie Trier)	Mainz
20-21/10/2000	World Congress for debt collectors	Barcelona
21/10/2000	Legal advice in cross border business	Trier
21/10/2000	Anwaltliche Beratung im grenzüberschreitenden Dienstleistungsverkehr (Europäische Rechtsakademie Trier)	Trier
24-25/10/2000	Conference "Product Safety and Product Liability in Europe: A time for revision (organised by Consumer Policy Center) Contact : +32-(0)2.237.09.06 http://www.consumer.ibf.be	Brussels
13-14/11/2000	Supplementary pensions and the single market	Trier
23/11/2000	Recent developments in European Trademark Law	Trier
23-24/11/2000	Air passengers rights in the EU - Part I	Maastricht
04-05/12/2000	Das Umweltzeichen als freiwillige Massnahme und Verbraucherinteressen (Europäische Rechtsakademie Trier)	Trier
11-12/12/2000	Air passengers rights in the EU - Part II	Trier
12-13/12/2000	Die Integration der Kapitalmärkte - noch immer ein Dickicht? (Europäische Rechtsakademie Trier)	Trier

N.B. : For the events in "Trier" please contact : mhammerle@era.int

Provisional dates of standing veterinary committees - 2000

Date	Event	Place
03-04/10/2000	Animal Health	Brussels
17-18/10/2000	Public Health	Brussels
07-08/11/2000	Animal Health	Brussels
21-22/11/2000	Public Health	Brussels
04-06/12/2000	Animal and Public Health	Brussels



SUBSCRIPTION - ABONNEMENTS - ABONNEMENTS

To obtain your (free) subscription to *Consumer Voice* simply fill in the reply coupon below and return it to the following address:

Pour recevoir votre abonnement (gratuit) à *Consumer Voice*, il suffit de remplir le coupon - réponse figurant ci-dessous et de l'envoyer à l'adresse suivante:
Wenn Sie *Consumer Voice* im (Gratis-)Abonnement beziehen möchten, senden Sie bitte den ausgefüllten Antwortcoupon an folgende Adresse:

European Commission
Commission européenne
Europäische Kommission

Rue de la Loi/Wetstraat 200
B232 4/65
B-1049 Brussels
Fax (+32-2) 299 63 02

E-mail: SANCO-CONSUMER-VOICE@cec.eu.int

Name, Nom: _____

Forename, Prénom, Vorname: _____

Organisation, Organization: _____

Profession, Stellung: _____

Street, Rue, Straße: _____

Town, Ville, Ort: _____

Postcode, Code postal, Postleitzahl: _____

Country, Pays, Land: _____

Telephone, Téléphone, Telefon: _____

Fax: _____

E-mail: _____

Wishes to receive/Désire recevoir/möchte *Consumer Voice* beziehen

NB Don't forget to inform us of any change of address!

NB: N'oubliez pas de nous communiquer tout changement d'adresse!

NB: Bitte vergessen Sie nicht, uns zu benachrichtigen, wenn sich Ihre Anschrift geändert hat!