

Mandat du CNC sur la dématérialisation au service de l'information du consommateur

La dématérialisation de l'information délivrée au consommateur est un sujet d'actualité. D'une part, l'évolution technique (bornes en magasin, codes barres, identification par radiofréquence (RFID), *flash code*, carte d'identité des produits...) rend possible la dématérialisation de nombreuses informations concernant les produits. D'autre part, la dématérialisation de l'information est souvent perçue comme un moyen de lutter contre la surcharge des étiquettes en renvoyant certaines informations à d'autres supports que l'emballage.

Le développement souhaitable de ces nouvelles modalités d'information ne doit pas se faire au détriment des consommateurs qui ne pourront ou souhaiteront consulter l'information si elle n'est pas directement accessible sur le produit, et notamment de ceux qui n'ont ni téléphone portable ni accès à internet. Ces nouvelles modalités d'information du consommateur ne devront pas non plus réduire le nombre des informations obligatoires ni diminuer l'efficacité des règles de traçabilité des produits.

Le CNC a abordé la question de la dématérialisation dans son avis de 2007 sur la révision du dispositif de certification des produits et services, notamment en préconisant un accès aux référentiels et aux caractéristiques certifiées des produits par des moyens modernes comme un site internet dont l'adresse figure sur le produit. La douzième proposition de l'avis du CNC du 14 juin 2010 relatif à l'information des consommateurs sur la présence de nanomatériaux dans les produits de consommation a également envisagé le recours à l'internet. De même, le CNC a évoqué le thème de la dématérialisation dans ses deux avis de 2010 concernant la clarification d'allégations environnementales. Ainsi, pour les allégations « durable », « responsable », ou les allégations dites « globalisantes » (« vert », « respectueux de l'environnement », etc.), le CNC a recommandé que des informations complémentaires explicitant ces termes soient portées sur d'autres supports que les produits.

Le CNC dressera un état des lieux de la situation actuelle en matière de dématérialisation et étudiera les perspectives liées aux évolutions techniques et réglementaires ainsi qu'aux besoins des consommateurs dans ce domaine.

Dans un souci d'amélioration continue de l'information, le CNC formulera des recommandations générales pour une mise en œuvre optimale de la dématérialisation de l'information du consommateur pour les divers produits et services. Il devra notamment :

- préciser la notion de dématérialisation en tenant compte des exigences d'intelligibilité et de fiabilité des informations fournies au consommateur ; celles-ci ne devront pas conduire à le désorienter dans ses choix du fait de l'abondance des informations disponibles, voire d'une contradiction entre les différents messages ;
- réfléchir aux conséquences de la dématérialisation de l'information pour les consommateurs ainsi que pour les PME/TPE, y compris la mise en place d'aides financières, car cette démarche a un coût (temps nécessaire à son développement, moyens mis en œuvre...);
- étudier les moyens de contrôle, de surveillance et de preuve appropriés afin d'éviter tout abus et de garantir la fiabilité de l'information dématérialisée ;
- réfléchir aux modalités de mise en œuvre d'une « carte d'identité des produits » afin de donner accès par voie dématérialisée à des informations sur l'identité du fabricant et du produit ;

- étudier les modalités de l'information dématérialisée portant sur l'origine des divers composants et ingrédients des produits, en particulier lorsque cette information se traduit, sur le produit lui-même, par la mention de son origine française ;
- étudier l'opportunité et les modalités d'une dématérialisation des informations sur l'empreinte environnementale des produits et services et les conditions sociales de leur production¹. Cela concerne notamment la dématérialisation de l'affichage environnemental prévu à l'article L.112-10 du code de la consommation, en tenant compte des travaux du groupe « format d'affichage » de la plateforme Ademe-Afnor ;
- réfléchir aux propositions qu'il conviendrait de présenter à la Commission européenne concernant la dématérialisation de certaines mentions obligatoires concernant les denrées alimentaires, dans le cadre fixé par le projet de règlement sur l'information du consommateur sur les denrées alimentaires ;
- envisager la mise à disposition par voie dématérialisée d'informations complémentaires sur les signes de qualité figurant sur les produits alimentaires, en lien avec l'INAO et le ministère de l'Agriculture, pour permettre au consommateur d'accéder à des informations plus détaillées ou complémentaires.

Dans le cadre de ses travaux, le CNC procédera, le cas échéant, à toute audition utile, et portera une attention particulière à la nécessité de rendre l'information et les vecteurs de communication accessibles aux consommateurs les plus vulnérables, et en particulier aux personnes en situation de handicap.

Le CNC rendra son avis et son rapport au deuxième trimestre de 2012.

¹ Cf. l'article 54 de la loi du 3 août 2009 *de programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement*.