



MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA RELANCE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Conseil national
de la consommation

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2020



NOR : ECOC2115205P

Adopté le 31 mai 2021



**Conformément à l'article D. 821-4 du code de la consommation,
le Conseil national de la consommation établit chaque année
un rapport sur son activité.**

SOMMAIRE

1.	L'ESSENTIEL DE 2020	3
2.	SA PRÉSENTATION	4
2.1	SES MISSIONS	4
2.2	SA COMPOSITION	5
2.2.1	Les collèges	6
2.2.2	Les membres de droit	11
2.2.3	Le bureau	11
2.2.4	L'équipe permanente	14
3.	SON FONCTIONNEMENT	14
3.1	LES SÉANCES PLÉNIÈRES	14
3.2	LES GROUPES PERMANENTS	15
3.3	LES GROUPES DE TRAVAIL	16
3.4	LES GROUPES DE SUIVI	16
3.5	LES CONSULTATIONS ÉCRITES	16
3.6	LES APPELS À CANDIDATURE	17
3.7	L'ORGANE COLLÉGIAL	17
4.	SON BILAN D'ACTIVITÉ	18
4.1	LES GROUPES PERMANENTS	18
4.1.1	Agroalimentaire et nutrition	18
4.1.2	Produits non alimentaires	18
4.2	LES AVIS	19
4.2.1	Pratiques de gestion fine des tarifs ou <i>yield management</i> et information du consommateur	19
4.2.2	Contrat-type proposé par les établissements d'enseignement de la conduite	20
4.3	LES GROUPES DE TRAVAIL EN COURS	21
4.3.1	Mise à jour du guide pratique des allégations environnementales	21
4.3.2	Rénovation énergétique des logements et protection du consommateur	21
4.3.3	Information du consommateur dans le secteur funéraire	22
4.3.4	Amélioration de la lisibilité de l'étiquetage des produits ménagers destinés aux consommateurs	23
4.3.5	Étiquetage de l'origine des denrées alimentaires et de leurs ingrédients	23
4.4	LES RÉUNIONS	25
4.5	LES CONSULTATIONS ÉCRITES	26
4.6	LES APPELS À CANDIDATURES	27
4.7	L'AUDIENCE DE SON SITE INTERNET	28
	Liste chronologique des rapports et avis de 1984 à 2020	29

1. L'ESSENTIEL DE 2020

Bien que l'année 2020 ait été perturbée par la pandémie de COVID-19 et les mesures sanitaires prises en conséquence, le Conseil national de la consommation (CNC) a pu, notamment grâce aux outils de communication mis en place par l'administration, poursuivre ses travaux.

Ainsi, deux avis ont été adoptés par les membres du bureau du CNC. À savoir, les avis relatifs, d'une part, aux pratiques de gestion fine des tarifs ou *yield management* et information des consommateurs (adopté le 27 janvier 2020) et, d'autre part, aux contrats-types proposés par les établissements d'enseignement de la conduite (adopté le 28 février 2020).

Par ailleurs, quatre nouveaux groupes de travail ont été installés et concernent :

- la rénovation énergétique des logements et protection du consommateur (mandat du 8 janvier 2020) ;
- l'information du consommateur dans le secteur funéraire (mandat du 21 janvier 2020) ;
- l'amélioration de la lisibilité de l'étiquetage des produits ménagers destinés aux consommateurs (mandat du 25 juin 2020) ;
- l'étiquetage de l'origine des denrées alimentaires et de leurs ingrédients (mandat du 27 juillet 2020).

Les investigations du groupe relatif à la mise à jour du guide pratique des allégations environnementales (mandat du 16 septembre 2019) se sont, quant à elles, poursuivies.

Même si le calendrier des travaux a été bousculé, les membres des groupes de travail ont pu poursuivre leurs discussions, *via* la visioconférence, et le groupe *Rénovation énergétique des logements et protection du consommateur* devrait rendre ses conclusions en début d'année prochaine.

En outre, les groupes permanents *Agroalimentaire et nutrition* et *Produits non alimentaires* se sont réunis, respectivement le 28 février et le 8 octobre 2020, afin d'évoquer l'actualité de ces deux secteurs.

En novembre dernier, la procédure de nomination des membres du bureau s'est achevée et le renouvellement a été acté par un arrêté du 4 novembre 2020. Ce texte prévoit que la mandature prenne fin lors du prochain renouvellement des membres des collèges du CNC, prévue en février 2021.

Enfin, le 23 novembre 2020, le Conseil a tenu une séance plénière extraordinaire, initialement prévue sous la présidence de M. Alain GRISSET, ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la relance, en charge des petites et moyennes entreprises, représenté par Mme Virginie BEAUMEUNIER, directrice générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Cette réunion a permis d'échanger avec les membres titulaires et suppléants du CNC.

2. SA PRÉSENTATION

Organisme paritaire consultatif placé auprès du ministre chargé de la consommation, le Conseil national de la consommation (CNC) a été créé par le décret n° 83-642 du 12 juillet 1983.

Ses missions, sa composition et son fonctionnement sont régis par les articles D. 821-1 à D. 821-17 du code de la consommation.

2.1 SES MISSIONS

Le Conseil national de la consommation :

⇒ A pour objectif de permettre :

- le débat et la concertation, pour tout ce qui a trait aux problèmes de consommation, entre les pouvoirs publics, les représentants des associations de défense des consommateurs et des organisations professionnelles ainsi que des entreprises assurant des missions de service public ;
- la négociation d'accords entre organisations professionnelles ou prestataires de services publics et privés et associations de défense des consommateurs ;
- la désignation, en tant qu'organe collégial, des médiateurs de la consommation d'entreprise.

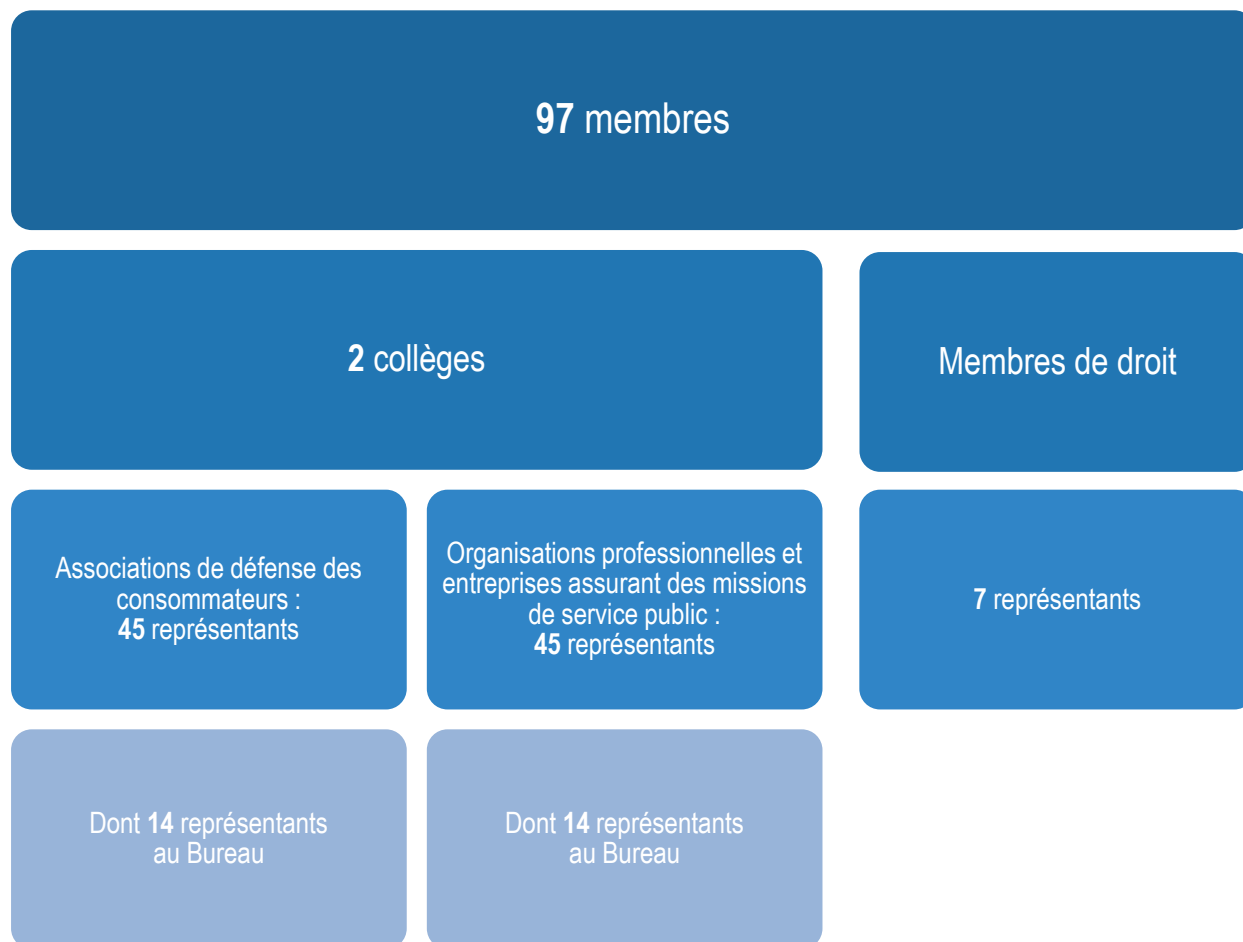
⇒ Est consulté par les pouvoirs publics :

- sur les grandes orientations de la politique de la consommation et sur sa mise en œuvre, à l'occasion des discussions communautaires ayant une incidence sur le droit français de la consommation.

⇒ Est saisi pour avis :

- sur des projets ou des propositions de lois et de règlements susceptibles d'avoir une incidence sur la consommation.

2.2 SA COMPOSITION



Le CNC est composé :

- d'un collège constitué des 15 associations de défense des consommateurs agréées ;
- d'un collège comprenant des organisations professionnelles les plus représentatives des activités industrielles, commerciales, artisanales et agricoles et de services privés ainsi que d'entreprises assurant des missions de service public.
- de membres de droit, dont la liste est fixée par arrêté du ministre chargé de la consommation :
 - Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) ;
 - Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) ;
 - Comité consultatif du secteur financier (CCSF) ;
 - Conseil national de l'alimentation (CNA) ;
 - Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC) ;
 - Institut national de la consommation (INC) ;
 - Secrétariat général des affaires européennes (SGAE).

2.2.1 Les collèges

Les membres des collèges sont nommés par arrêté du ministre chargé de la consommation, pour un mandat de trois ans. Cet arrêté accorde un siège de membre titulaire et deux sièges de membres suppléants à chaque association de défense des consommateurs et précise le nombre de sièges de membres titulaires et/ou de membres suppléants dont dispose chaque organisation professionnelle ou entreprise.

⇒ Collège des associations de défense des consommateurs

Associations (nommées par arrêté du 16/02/2018)	Représentant(e)s	
ADEIC - Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur	Titulaire	Patrick MERCIER
	1er suppléant	Jean-Louis BLANC
	2e suppléant	Julie VANHILLE
AFOC - Association Force Ouvrière consommateurs	Titulaire	David ROUSSET
	1er suppléant	François SCHMITT
	2e suppléant	Hervé MONDANGE
ALLDC - Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs	Titulaire	Ludivine COLY-DUFOURT
	1er suppléant	Marc LAGAE
	2e suppléant	Martine COUSTAL
CGL - Confédération générale du logement	Titulaire	Michel FRECHET
	1er suppléant	Stéphane PAVLOVIC
	2e suppléant	Hugues DIALLO
CLCV - Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie	Titulaire	Jean-Yves MANO
	1er suppléant	Sandrine PERROIS
	2e suppléant	Olivier GAYRAUD
CNAFAL - Conseil national des associations familiales laïques	Titulaire	Claude RICO
	1er suppléant	Patrick CHARRON
	2e suppléant	Karine LETANG
CNAFC - Confédération nationale des associations familiales catholiques	Titulaire	Nicolas REVENU
	1er suppléant	Dominique DU CHATELIER
	2e suppléant	Laurent WALLUT
CNL - Confédération nationale du logement	Titulaire	Oualid AKKARI
	1er suppléant	Eddie JACQUEMART

Associations (nommées par arrêté du 16/02/2018)	Représentant(e)s	
	2e suppléant	Gérard DEBENEIX
CSF - Confédération syndicale des familles	Titulaire	Elsa COHEN
	1er suppléant	<i>En cours de nomination</i>
	2e suppléant	Rose-Marie PEDRERO
FF - Familles de France	Titulaire	Jamy BELKIRI
	1er suppléant	Kevin FOCK-YEE
	2e suppléant	Raphaëlle DELENTE
FNAUT - Fédération nationale des associations d'usagers des transports	Titulaire	Patrick NOBLET
	1er suppléant	Marc DEBRINCAT
	2e suppléant	Anne-Sophie TRCERA
FR - Familles rurales	Titulaire	Chantal JANNET
	1er suppléant	Nadia ZIANE
	2e suppléant	Guillaume RODELET
INDECOSA-CGT - Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés-Confédération générale du travail	Titulaire	Arnaud FAUCON
	1er suppléant	Martine SELLIER
	2e suppléant	Patrice BOUILLON
UFC-Que Choisir - Union fédérale des consommateurs-Que Choisir	Titulaire	Alain BAZOT
	1er suppléant	Cédric MUSSO
UNAF - Union nationale des associations familiales	Titulaire	Morgane LENAIN
	1er suppléant	Marie-Andrée BLANC
	2e suppléant	Fabien TOCQUE

- ⇒ Collège des organisations professionnelles & entreprises assurant des missions de service public

Organismes (nommés par arrêté du 16/02/2018)	Représentant(e)s	
Organisations professionnelles		
ANIA - Association nationale des industries alimentaires	Titulaire	Marie Catherine CHAPALAIN WALLIN
	1er suppléant	Sandrine BLANCHEMANCHE
	2e suppléant	Valérie WEIL-LANCRY
APCA - Assemblée permanente des chambres d'agriculture	2e suppléant de CCI France	Pascal FERREY
CCI France - Chambre de commerce et d'industrie de France	Titulaire	Patrick RAKOTOSON
CMA France - Chambre des métiers et de l'artisanat de France	1er suppléant de CCI France	Vincent AGUILERA
CNMCCA - Confédération nationale de la mutualité, de la coopération et du crédit agricoles	Titulaire	Maud ANJUERE
Confédération paysanne	2e suppléant de la CNMCCA	<i>En cours de nomination</i>
CPME - Confédération des petites et moyennes entreprises	Titulaire	Xavier DOUAIS
	1er suppléant	Delphine BORNE
	2e suppléant	Sandrine CHOUX
FNCCR - Fédération nationale des collectivités concédantes et régies	1er suppléant de l'USH	Jean FACON
FNSEA - Fédération nationale des syndicats d'exploitants agricoles	1er suppléant de la CNMCCA	Arnold PUECH D'ALISSAC
LCA-FFB - Les constructeurs et aménageurs de la Fédération française du bâtiment	2e suppléant de l'USH	Christophe BOUCAUX
MEDEF - Mouvement des entreprises de France	Titulaires	
	CCFA - Comité des constructeurs français d'automobiles	Christine RAMPIN
	FBF - Fédération bancaire française	Pierre BOCQUET
	FCD - Fédération du commerce et de la distribution	Jacques DAVY
	FEVAD - Fédération du e-commerce et de la vente à distance	Marc LOLIVIER

Organismes (nommés par arrêté du 16/02/2018)	Représentant(e)s	
	FFA - Fédération française de l'assurance	Philippe POIGET
	FIEEC - Fédération des industries électriques, électroniques et de communication	Julie MACAIRE
	MEDEF - Mouvement des entreprises de France	Jacques CREYSSEL
MEDEF - Mouvement des entreprises de France	1ers suppléants	
	ASF - Association française des sociétés financières	Françoise PALLE-GUILLABERT
	FFT - Fédération française des télécoms	Michel COMBOT
	FJP - Fédération française des industries jouet-puériculture	Bruce AIGLEHOUX
	FVD - Fédération de la vente directe	Jacques COSNEFROY
	MEDEF - Mouvement des entreprises de France	Christine BARATTELLI
	UDM - Union des marques	Laura BOULET
	UMIH - Union des métiers et des industries de l'hôtellerie	Julie BESSE
MEDEF - Mouvement des entreprises de France	2es suppléants	
	CdCF - Conseil du commerce de France	Fanny FAVOREL-PIGE
	CNPA - Conseil national des professions de l'automobile	Anne de BEAUMONT
	FEBEA - Fédération des entreprises de la beauté	Xavier GUEANT
	FFB - Fédération française du bâtiment	Béatrice GUENARD-SALAÛN
	FICIME - Fédération des entreprises internationales de la	Jop KIEWIET

Organismes (nommés par arrêté du 16/02/2018)	Représentant(e)s	
	mécanique et de l'électronique	
	FP2E - Fédération professionnelle des entreprises de l'eau	Tristan MATHIEU
	GNR - Groupement national de la restauration	Cerise DUCOS
U2P - Union des entreprises de proximité	Titulaire	Isabelle FILLAUD
	1er suppléant	David MORALES
	2e suppléant	Nathalie ROY
UNAPL - Union nationale des professions libérales	Titulaire	Philippe GAERTNER
	1er suppléant	Pierre LAFONT
	2e suppléant	Marie-Françoise MANIÈRE
USH - Union sociale pour l'habitat	Titulaire	Catherine HLUSZKO
Entreprises assurant des missions de service public		
ENGIE	Titulaire	Pierre-François CHENU
GROUPE LA POSTE	2e suppléant d'ENGIE	Nadine PILARD
SNCF (Société nationale des chemins de fer français)	1er suppléant d'ENGIE	Reinhard RUNNE

2.2.2 Les membres de droit

La liste des membres de droit a été fixée par un arrêté du 14 mars 2005.

Organismes	Représentant(e)s
ANSES - Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail	Pierre-Yves MONTÉLÉON
ANSM - Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé	Catherine DE SALINS
CCSF - Comité consultatif du secteur financier	Corinne DROMER
CNA - Conseil national de l'alimentation	Guillaume GAROT
CREDOC - Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie	Christian TARDIVON
INC - Institut national de la consommation	Daniel MOREL
SGAE - Secrétariat général des affaires européennes	Sandrine GAUDIN

2.2.3 Le bureau

Chacun des collèges du Conseil est représenté par sept membres titulaires et sept membres suppléants au bureau du CNC.

⇒ Attributions

Le bureau est chargé :

- de piloter les travaux du CNC. À ce titre, il se prononce, par un vote, sur les avis qui émanent d'un groupe de travail ;
- d'adopter les mandats ;
- de désigner les rapporteurs pour chacun des collèges après appel à candidatures ;
- de décider du format des travaux relatifs aux questions européennes.

⇒ Composition

Les membres du bureau du CNC sont nommés, pour une durée de dix-huit mois, par un arrêté du ministre chargé de la consommation.

Titulaires		
Organismes (nommés par arrêté du 04/11/2020)	Représentant(e)s	
Collège des associations de défense des consommateurs		
ADEIC - Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur	Patrick MERCIER	
AFOC - Association Force Ouvrière consommateurs	David ROUSSET	
CLCV - Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie	Jean-Yves MANO	
CNAFC - Confédération nationale des associations familiales catholiques	Nicolas REVENU	
CSF - Confédération syndicale des familles	Elsa COHEN	
FR - Familles rurales	Chantal JANNET	
INDECOSA-CGT - Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés-Confédération générale du travail	Arnaud FAUCON	
Collège des organisations professionnelles et des entreprises assurant une mission de service public		
Organisations professionnelles		
CNMCCA - Confédération nationale de la mutualité, de la coopération et du crédit agricoles	Maud ANJUERE	
CPME - Confédération des petites et moyennes entreprises	Xavier DOUAIS	
MEDEF - Mouvement des entreprises de France	CCFA - Comité des constructeurs français d'automobiles	Christine RAMPIN
	FCD - Fédération du commerce et de la distribution	Jacques DAVY
	FEVAD - Fédération du e-commerce et de la vente à distance	Marc LOLIVIER
	FFA - Fédération française de l'assurance	Philippe POIGET
Entreprises assurant des missions de service public		
ENGIE	Pierre-François CHENU	

Suppléant(e)s		
Organismes (nommés par arrêté du 26/03/2019)	Représentant(e)s	
Collège des associations de défense des consommateurs		
AFOC - Association Force Ouvrière consommateurs	François SCHMITT	
CLCV - Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie	Sandrine PERROIS	
CNAFAL - Conseil national des associations familiales laïques	Claude RICO	
CNL - Confédération nationale du logement	Oualid AKKARI	
CSF - Confédération syndicale des familles	<i>En cours de nomination</i>	
FR - Familles rurales	Nadia ZIANE	
INDECOSA-CGT - Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés-Confédération générale du travail	Martine SELLIER	
Collège des organisations professionnelles et des entreprises assurant une mission de service public		
Organisations professionnelles		
CCI France - Chambre de commerce et d'industrie de France	Patrick RAKOTOSON	
CPME - Confédération des petites et moyennes entreprises	Delphine BORNE	
MEDEF - Mouvement des entreprises de France	ASF - Association française des sociétés financières	Françoise PALLE-GUILLABERT
	FIEEC - Fédération des industries électriques, électroniques et de communication	Julie MACAIRE
	MEDEF - Mouvement des entreprises de France	Christine BARATTELLI
U2P - Union des entreprises de proximité	Isabelle FILLAUD	
Entreprises assurant des missions de service public		
GROUPE LA POSTE	Nadine PILARD	

2.2.4 L'équipe permanente

Conformément à l'article D. 821-15 du code de la consommation, le secrétariat du CNC est assuré par les services du ministre chargé de la consommation.

Catherine DUBUIS
Cheffe du bureau

Fabien CHEVALIER
Adjoint

Nadine
BAZINETTE
Rédactrice

Christian
FAGES
Rédacteur

Florence
FIETTE-MANDOULA
Rédactrice

Corinne
LE PADELLEC
Rédactrice

Eliane
MOUNOT
Rédactrice

3. SON FONCTIONNEMENT

3.1 LES SÉANCES PLÉNIÈRES

Le CNC, dans sa formation plénière extraordinaire (réunissant les membres titulaires et suppléants) ou dans sa formation ordinaire (avec ses seuls membres titulaires ou leurs suppléants en cas d'empêchement) est convoqué par le ministre chargé de la consommation ou par son représentant :

- à sa propre initiative ;
- à la demande de la majorité des membres titulaires d'un des deux collèges ;
- à la demande de la majorité des membres titulaires du bureau.

Lors de ces séances, présidées par le ministre ou son représentant, sont notamment examinés les avis du CNC. Ceux-ci portent sur :

- les questions intéressant la consommation de biens et de services publics ou privés ;
- sur les projets ou propositions de lois et règlements susceptibles d'avoir une incidence sur la consommation ainsi que sur les conditions d'application de ces textes, y compris sur les textes pris en application de l'article L. 410-2 du code de commerce et de l'article L. 112-1 du code de la consommation.

3.2 LES GROUPES PERMANENTS

Les groupes permanents sont des groupes d'information ayant vocation à traiter des questions de consommation concernant un secteur économique déterminé.

Présidés par un représentant du ministre chargé de la consommation, ils sont ouverts aux membres du CNC ainsi qu'à tout représentant de l'administration, expert ou personnalité qui formule une demande de participation auprès de la présidence ou qui répond à une demande de celle-ci. Les présidents de ces groupes peuvent constituer des sous-groupes de travail spécifiques. Actuellement, deux groupes permanents siègent au CNC.



Agroalimentaire et nutrition

Ce groupe examine principalement les projets de textes communautaires et nationaux ainsi que leur mise en application.

Les guides de bonnes pratiques d'hygiène (GBPH), conçus par une branche professionnelle pour les opérateurs de son secteur, sont obligatoirement présentés au CNC *via* ce groupe avant leur adoption.



Produits non alimentaires

Ce groupe a vocation à constituer un lieu d'échanges, de débats et de réflexion entre les consommateurs, les professionnels et l'administration sur toutes les questions relatives à la sécurité des produits et des services.

Y sont également abordés les activités de contrôles et les résultats des enquêtes effectuées par la DGCCRF ainsi que les évolutions réglementaires.

3.3 LES GROUPES DE TRAVAIL

Les questions soumises au Conseil national de la consommation peuvent être renvoyées, pour étude, à un groupe de travail constitué sur la base d'un mandat qui peut être proposé soit par les membres du CNC, soit par le ministre chargé de la consommation ou son représentant.

Ces groupes sont composés :

- d'un président, désigné par le ministre chargé de la consommation ou par le directeur général de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Le président est chargé de définir la composition des groupes de travail, en veillant à la représentation de tous les départements ministériels concernés ;
- d'un rapporteur pour chacun des collègues ;
- de membres titulaires et suppléants du CNC ou de leurs représentants ;
- de membres de droit.

En conclusion des travaux du groupe de travail, les rapporteurs sont chargés de rédiger un projet d'avis. Le président est chargé de la rédaction du projet de rapport qui a pour objet d'expliquer les recommandations figurant dans le projet d'avis.

Lorsque le groupe s'est accordé sur une version finale de ce projet, celui-ci est présenté aux membres du bureau du CNC en vue de recueillir leurs votes. Un avis est considéré comme adopté s'il a recueilli la majorité des voix des représentants de chacun des collègues au bureau.

Dans l'hypothèse où les rapporteurs ne parviennent pas à obtenir un accord des membres du groupe sur le projet d'avis qui leur est présenté, il est mis fin aux réunions du groupe. Un projet de rapport doit toutefois être présenté aux membres du bureau.

Après adoption, les rapports et les avis sont publiés au Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (BOCCRF) et mis en ligne sur le site Internet du CNC.

3.4 LES GROUPES DE SUIVI

Les avis du CNC font l'objet d'un suivi. Il appartient au président du groupe de travail spécialisé de déterminer les modalités de suivi les mieux adaptées. Celles-ci peuvent prendre la forme d'un dispositif réglementaire, d'une réunion de suivi ou, le cas échéant, des résultats d'une enquête effectuée par les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

3.5 LES CONSULTATIONS ÉCRITES

Le ministre chargé de la consommation peut décider de consulter, par écrit, les membres du CNC, sur toute question ayant trait aux problèmes de la consommation.

En effet, les associations de défense des consommateurs et les organisations professionnelles et entreprises assurant des missions de service public, qui siègent au CNC, ont vocation à être saisies pour faire connaître leurs observations sur tout type de projet législatif ou réglementaire touchant au domaine de la consommation (projet d'arrêté ou toutes autres modifications réglementaires).

3.6 LES APPELS À CANDIDATURE

Conformément à l'article D. 821-17 du code de la consommation « les désignations des représentants des associations de défense des consommateurs effectuées sur proposition ou avis du Conseil national de la consommation sont faites sur proposition ou avis du collège des associations de défense des consommateurs ».

Ainsi, les intérêts des consommateurs sont représentés au sein d'organismes à caractère public ou d'intérêt général (commissions et instances consultatives ou délibératives, établissements publics à caractère administratif placé sous la tutelle de l'État, associations loi de 1901 reconnues d'utilité publique, etc.) par les associations de défense de consommateurs, membres du CNC.

C'est pourquoi, lorsqu'une fonction ou un poste est à pourvoir dans ces instances, un appel à candidatures est adressé, par le secrétariat du CNC, aux membres du collège des associations de défense des consommateurs.

3.7 L'ORGANE COLLÉGIAL

Conformément à l'article D. 821-1 du code de la consommation, le CNC réunit, à la demande d'un professionnel, l'organe collégial chargé de désigner un médiateur d'entreprise au sens de l'article L. 613-2 de ce même code.

Cette instance paritaire est composée de :

- deux représentants des associations de défense des consommateurs agréées (deux titulaires et deux suppléants), nommés par arrêté du ministre de la consommation et non membres de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) ;
- deux représentants du professionnel concerné, proposés par celui-ci.

À l'issue des débats, le médiateur est désigné s'il recueille la majorité des voix.

⇒ Composition

Associations (nommées par arrêté du 09/01/2019)	Représentant(e)s
Titulaires	
CSF - Confédération syndicale des familles	Elsa COHEN
FF - Familles de France	Lydie TOLLEMER
Suppléants	
CNL - Confédération nationale du logement	Mehdi ACHOURI
FF - Familles de France	Kevin FOCK-YEE

4. SON BILAN D'ACTIVITÉ

4.1 LES GROUPES PERMANENTS

4.1.1 Agroalimentaire et nutrition

Le groupe permanent s'est réuni, le 28 février 2020, sous la présidence d'Agnès PANNIER-RUNACHER, secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances, accompagnée de Nathalie BARBE, conseillère technique auprès du ministre de l'agriculture et de l'alimentation.

Au cours de cette séance, consacrée exclusivement à l'étiquetage de l'origine des denrées alimentaires, la ministre a annoncé la mise en place d'un groupe de travail du CNC afin d'échanger sur l'information des consommateurs en matière d'origine des denrées alimentaires et de leurs ingrédients.

4.1.2 Produits non alimentaires

Lors de sa réunion du 8 octobre 2020, le groupe a abordé les sujets suivants :

- la surveillance du marché des masques et des produits hydro-alcooliques ;
- le bilan de la campagne 2019 de contrôle des produits cosmétiques et en particulier du constat de présence de nanomatériaux non autorisés dans certains produits ;
- les contrôles réalisés dans le domaine de l'étiquetage énergétique ;
- le nouveau règlement européen (UE) 2019/515 relatif à la reconnaissance mutuelle ;
- la finalisation des travaux du sous-groupe d'étude portant sur des éléments de batteries pour cigarettes électroniques : les résultats de l'étude, qui pourraient contribuer à de futures évolutions possibles des dispositions normatives applicables, ont été présentés aux autres autorités européennes de surveillance du marché et aux commissions de normalisation française et internationale en charge de cette catégorie de produits.

4.2 LES AVIS

4.2.1 Pratiques de gestion fine des tarifs ou *yield management* et information du consommateur



20 organisations membres



5 réunions



8 audits



Rapporteurs :

- ✓ Collège des associations de défense des consommateurs :
 - Familles de France représentée par Kevin FOCK-YEE
- ✓ Collège des organisations professionnelles et entreprises assurant des missions de service public :
 - Union des métiers et de l'industrie de l'hôtellerie (UMIH) représentée par Julie BESSE

Président : Paul BOSCH BIERNE (Bureau 6D – DGCCRF)

La gestion fine des prix ou *yield management* consiste pour un prestataire de service, dont l'offre est par nature non stockable (périssable) et limitée, à maximiser son revenu en faisant varier le prix d'une même prestation, en fonction de critères tels que la demande des consommateurs ou le taux de remplissage. Les innovations technologiques ont accru ce phénomène et le prix peut désormais varier « en temps réel » au fur et à mesure des réservations. Or, cette volatilité n'est pas sans poser des questions en termes d'information et de protection des consommateurs.

C'est pourquoi, le CNC a mis en place un groupe de travail, dont le mandat a été adopté le 9 novembre 2017, ayant pour mission :

- de référencer et de classer les différentes catégories de mécanismes consistant à faire varier le prix d'une même prestation de service ;
- d'identifier les principaux paramètres qui fondent ces mécanismes ;
- de se prononcer sur l'opportunité de mieux informer les consommateurs sur ces derniers, et le cas échéant, avec quel niveau de précision et selon quels moyens.

Dans son avis adopté le 27 janvier 2020, le CNC préconise, dans l'optique d'améliorer l'information du consommateur et dans le cadre d'une démarche volontaire de bonnes pratiques, les moyens suivants :

- ✓ Sensibiliser les professionnels au besoin d'informer le consommateur sur le *yield management*.
- ✓ Former les consommateurs sur cette pratique.
- ✓ Rédiger une fiche d'information pratique DGCCRF basée sur le présent avis.
- ✓ Promouvoir l'avis du CNC par un événement organisé par les organisations professionnelles en présence des associations de consommateurs et de l'administration.

4.2.2 Contrat-type proposé par les établissements d'enseignement de la conduite



17 organisations membres



7 réunions



8 auditions



Rapporteurs :

- ✓ Collège des associations de défense des consommateurs :
 - UFC-Que choisir représentée par Raphaël BARTLOME
- ✓ Collège des organisations professionnelles et entreprises assurant des missions de service public :
 - Mouvement des entreprises de France (MEDEF) représenté par Christine BARATTELLI

Présidente : Laetitia TAILLIEZ (Bureau 6D – DGCCRF)

Le 2 mai 2019, le Premier ministre a annoncé différentes mesures destinées à faire baisser le coût du permis de conduire de l'ordre de 30 %.

En effet, les conditions de son obtention constituent un enjeu en termes de sécurité routière mais aussi d'accès à l'emploi et sa non détention représente une barrière à la mobilité, pouvant conduire à un éloignement du marché du travail et à un renforcement des inégalités.

Le Gouvernement a donc décidé d'engager des travaux en vue de définir, par voie réglementaire, un contrat-type permettant de mieux comparer les offres des auto-écoles et pouvoir faire jouer la concurrence.

En conséquence, il a été demandé au groupe de travail du CNC, par mandat du 4 juin 2019, d'élaborer ce contrat-type, en concertation avec tous les acteurs.

Dans son avis adopté le 28 février 2020, le CNC préconise un contrat-type dont la vocation est d'être sécurisante pour l'ensemble des acteurs économiques, compréhensible et accessible, y compris par les plus jeunes élèves, et adaptée aux réalités pédagogiques et commerciales des professionnels.

4.3 LES GROUPES DE TRAVAIL EN COURS

4.3.1 Mise à jour du guide pratique des allégations environnementales



En 2010, à la demande conjointe des ministères chargés de l'économie et de l'écologie, le CNC a travaillé à la rédaction d'un guide pratique des allégations environnementales à destination des professionnels et des consommateurs devant conduire l'administration à « amplifier son rôle et ses actions afin de rendre l'offre de produits vertueux pour l'environnement plus visible et plus claire, plus crédible et plus accessible » à la suite du Grenelle de l'environnement.

L'adoption, en avril 2018, de la Feuille de route pour l'économie circulaire (FREC) et celle prochaine, par le Parlement, du projet de loi contre le gaspillage et pour l'économie circulaire traduisent la mobilisation du gouvernement pour répondre à l'urgence écologique et s'inscrivent dans une orientation générale d'accélération de la transformation environnementale de l'économie et des transports.

C'est pourquoi le CNC a souhaité engager de nouveaux travaux en ce domaine et la mise à jour du guide répond précisément à l'un des objectifs majeurs de la FREC visant à « donner aux consommateurs les moyens d'une consommation plus responsable ».

Par mandat adopté le 16 septembre 2019, il est demandé au groupe de travail de :

- ✓ Recenser les normes et textes en vigueur portant sur les allégations environnementales.
- ✓ Analyser les nouvelles allégations et les produits sur lesquels les allégations environnementales se développent et mettre à jour, adapter ou préciser, le cas échéant, celles déjà prévues par le guide.
- ✓ Engager une réflexion sur les modes de diffusion les plus adaptés et larges possibles du guide.

4.3.2 Rénovation énergétique des logements et protection du consommateur



Agnès PANNIER-RUNACHER, secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances, a mandaté le CNC pour organiser une réflexion et une concertation sur les activités relatives aux travaux de rénovation énergétique et la protection des consommateurs.

En effet, le Gouvernement s'attache à développer une politique ambitieuse de transition écologique qui vise notamment à réduire les émissions de gaz à effet de serre, dans le cadre de la lutte contre le réchauffement climatique.

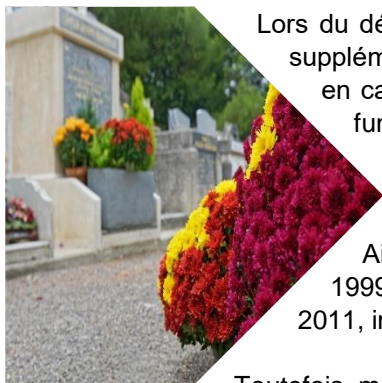
À cet égard, la rénovation énergétique des logements constitue un enjeu majeur dont les travaux nécessitent, d'une part, des opérations techniques et pointues, impliquant souvent une pluralité d'acteurs (démarcheurs, professionnels du bâtiment, artisans et sous-traitants réalisant les travaux, établissements de crédit) qui interviennent à différentes étapes du projet et, d'autre part, des investissements, souvent conséquents, consentis par les ménages.

De plus, les enquêtes effectuées par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), à la suite de plaintes de consommateurs, montrent qu'à côté d'une majorité d'entreprises sérieuses, opérant dans les règles de l'art, certains acteurs ne respectent pas la réglementation. Les manquements et infractions constatés consistent en un non-respect des règles d'information des consommateurs (notamment d'information précontractuelle) et de leurs droits en cas de vente hors établissement commercial et dans le cadre de foires et salons.

Par mandat adopté le 8 janvier 2020, il est demandé au groupe de travail de :

- ✓ Approfondir les recommandations du groupe de travail interministériel (mis en place sous l'égide des ministères de la transition écologique et solidaire et de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, en lien avec la DGCCRF) sur la lutte contre les pratiques frauduleuses, notamment en précisant le diagnostic des pratiques commerciales qui ont cours dans le secteur de la rénovation énergétique et des problématiques qu'elles posent.
- ✓ Étudier les moyens de renforcer l'accompagnement des consommateurs, de la définition du projet de rénovation énergétique à la réception des travaux, et l'appropriation par les professionnels de leurs obligations en matière précontractuelle et contractuelle sur la base des travaux déjà menés au sein de la filière.
- ✓ Examiner les outils permettant de renforcer la confiance des consommateurs et d'orienter leur choix vers les entreprises vertueuses, en coordination avec les premiers travaux menés.
- ✓ Réfléchir au cadre des ventes dans les foires et salons, notamment aux sanctions applicables aux professionnels en cas de non-respect des obligations d'information précontractuelle.
- ✓ Proposer, en conséquence, des mesures permettant de renforcer la protection des consommateurs contre les pratiques frauduleuses opérées par certains professionnels, aux stades de la commercialisation et du financement des travaux et équipements de rénovation énergétique. Ces mesures pourront prendre la forme d'un guide et de recommandations portant tant sur l'évolution du dispositif d'information et d'accompagnement des consommateurs, que sur la mobilisation des organisations professionnelles, en vue de rendre les pratiques du secteur plus vertueuses. Des propositions de nature législative pourront également être formulées pour sécuriser les achats dans les foires et salons.

4.3.3 Information du consommateur dans le secteur funéraire



Lors du décès d'un proche, l'organisation des funérailles apporte souvent des tracas supplémentaires à la famille. En situation de vulnérabilité, elle n'est généralement pas en capacité de rechercher toutes les informations utiles pour l'achat de services funéraires, en faisant notamment jouer la concurrence. Pour éviter tout abus, le législateur a donc décidé d'adopter une réglementation particulièrement protectrice à l'égard du consommateur.

Ainsi, pour garantir une information claire et complète, l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix et les prestations funéraires, modifié en 2011, impose des obligations spécifiques aux professionnels du secteur.

Toutefois, malgré ces obligations, la Cour des comptes a conclu, dans son rapport intitulé *La gestion des opérations funéraires : une réforme à poursuivre (2019)*, que l'information du consommateur pourrait être améliorée. Par ailleurs, une enquête réalisée par la DGCCRF, en 2017 et 2018, a fait apparaître un taux d'anomalie de 66 %. Recouvrant des situations particulièrement hétérogènes au regard de la gravité des infractions, ce taux reste toutefois trop élevé. Les anomalies repérées concernaient principalement les devis.

Par mandat adopté le 21 janvier 2020, il est demandé au groupe de travail de :

- ✓ Réfléchir à des mesures susceptibles d'améliorer l'information des consommateurs dans ce secteur permettant, à ces derniers, de mieux comparer les prix et les autres caractéristiques des offres et, partant, d'être plus en mesure de faire jouer la concurrence.
- ✓ Faire des propositions sur la mise en place de modèles de devis et sur leur mode de diffusion qui soit le plus efficient auprès des consommateurs.

4.3.4 Amélioration de la lisibilité de l'étiquetage des produits ménagers destinés aux consommateurs



Dans le cadre des travaux d'élaboration du 4ème plan national santé environnement (PNSE) des réflexions ont été lancées sur la lisibilité de l'étiquetage des produits chimiques, en particulier des produits ménagers (produits d'entretien et de nettoyage, y compris les produits désinfectants) destinés aux consommateurs.

En effet, les Français sont de plus en plus attentifs à la qualité, l'origine et la composition de ce qu'ils achètent, notamment en ce qui concerne les risques associés à certaines substances chimiques.

Dès lors, une bonne information des consommateurs sur la composition de ces produits et sur les bonnes pratiques d'utilisation est donc essentielle.

Or, les étiquetages des produits ménagers sont, selon certaines études, méconnus et peu lus et des cas d'intoxication liés à des mésusages ont, par ailleurs, été signalés aux centres antipoison dans le cadre de la crise sanitaire liée au COVID-19.

Par mandat adopté le 25 juin 2020, il est demandé au groupe de travail de :

- ✓ Rappeler les dispositions réglementaires françaises, européennes ou internationales applicables en matière d'étiquetage de ces produits.
- ✓ Établir un diagnostic des difficultés rencontrées par les consommateurs dans la compréhension et la mise en œuvre des informations indiquées sur les étiquetages de ces produits.
- ✓ Auditionner l'ANSES, en tant que coordonnateur du réseau des centres anti-poisons, pour présenter un retour d'expérience sur les cas de mésusages de ces produits.
- ✓ Réaliser un recensement des initiatives internationales auprès d'un ou plusieurs pays pour identifier des bonnes pratiques.
- ✓ Identifier toute autre initiative qui viserait à améliorer la lisibilité des étiquetages pour les consommateurs.
- ✓ Étudier l'opportunité de mettre en place un code couleur simple sur ces produits.
- ✓ Proposer, en conséquence, des mesures en matière d'amélioration de la lisibilité des étiquetages de ces produits pour accompagner les consommateurs dans leur choix et leur utilisation de ces produits. Ces mesures pourront prendre la forme d'un guide et/ou de recommandations.

4.3.5 Étiquetage de l'origine des denrées alimentaires et de leurs ingrédients



Le 28 février 2020, lors de la réunion du groupe permanent *Agroalimentaire et nutrition* du Conseil national de la consommation (CNC), présidée par Agnès PANNIER-RUNACHER, secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances, la ministre a annoncé la mise en place d'un groupe de travail du CNC pour échanger sur l'information des consommateurs en matière d'origine des denrées alimentaires et de leurs ingrédients. Ce groupe s'inscrit dans le contexte :

- de l'entrée en vigueur, le 1^{er} avril 2020, du règlement européen portant sur les règles d'indication du pays d'origine ou du lieu de provenance de l'ingrédient primaire d'une denrée alimentaire ;

- du développement d'initiatives volontaires visant à informer le consommateur au-delà et/ou selon des modalités différentes de celles prévues par le règlement en question ;
- de la stratégie « de la ferme à la table » de la Commission européenne, dévoilée le 20 mai 2020.

Par mandat adopté le 27 juillet 2020, il est demandé au groupe de travail de :

- ✓ Faire un état des lieux des attentes des consommateurs.
- ✓ Apprécier dans quelle mesure les obligations réglementaires, notamment celles découlant de l'entrée en application le 1^{er} avril 2020 du règlement relatif à l'indication de l'origine de l'ingrédient primaire, permettent de satisfaire la demande d'information des consommateurs et le cas échéant d'en améliorer l'effectivité.
- ✓ Examiner les dispositifs volontaires d'indication de l'origine afin d'apprécier si l'information supplémentaire qu'ils apportent aux consommateurs est comprise et de nature à répondre à leurs attentes et, en vue de la délivrance d'une information pertinente et non ambiguë, dégager un socle commun pour ce type de dispositifs, tout en laissant place à l'initiative.
- ✓ Dégager des propositions susceptibles d'être portées à l'échelon européen dans le cadre de la stratégie « de la ferme à la table », stratégie dans laquelle le renforcement de la transparence sur l'origine des produits trouve toute sa place, afin d'opérer des choix favorisant un système alimentaire durable, tout en prenant en compte la compétitivité nécessaire des filières.
- ✓ Dégager les recommandations que les professionnels pourraient mettre en œuvre de manière volontaire de façon à mieux répondre aux attentes du consommateur et à renforcer la lisibilité des étiquettes.

4.4 LES RÉUNIONS

En 2020, toutes formations confondues, le CNC s'est réuni à **20** reprises. Compte tenu de la crise sanitaire, les réunions se sont déroulées majoritairement en visioconférence.

CNC Plénier

- 23/11/2020

Groupe permanent *Agroalimentaire et nutrition*

- 28/02/2020

Groupe permanent *Produits non alimentaires*

- 08/10/2020

Groupe de travail "Amélioration de la lisibilité de l'étiquetage des produits ménagers destinés aux consommateurs"

- 19/10/2020
- 16/11/2020
- 18/12/2020

Groupe de travail "Étiquetage de l'origine des denrées alimentaires et de leurs ingrédients"

- 20/11/2020
- 15/12/2020

Groupe de travail "Information du consommateur dans le secteur funéraire"

- 05/10/2020
- 30/11/2020

Groupe de travail "Mise à jour du guide pratique des allégations environnementales à destination des professionnels et des consommateurs"

- 30/10/2020
- 04/12/2020

Groupe de travail "Rénovation énergétique des logements et protection du consommateur"

- 24/02/2020
- 02/07/2020
- 10/09/2020
- 15/10/2020
- 29/10/2020
- 17/11/2020
- 26/11/2020
- 17/12/2020

4.5 LES CONSULTATIONS ÉCRITES

8 consultations écrites ont été adressées aux membres.

**Interdiction du démarchage
téléphonique dans le secteur de la
rénovation énergétique**
(13/01/2020)

Prix des gels hydroalcooliques
(04/03/2020)

**Dates et durées des soldes de l'été
2020**
(28/05/2020)

**Prix des gels hydroalcooliques et des
masques de type et de forme
chirurgical à usage unique**
(26/06/2020)

Loi AGEC (articles 20, 27 et 37)
(07/07/2020)

**Prix des gels hydroalcooliques et des
masques de type et de forme
chirurgical à usage unique**
(16/10/2020)

**Prix de référence - Omnibus
(Modifications de la directive 98/6/CE)**
(17/12/2020)

Loi AGEC (article 19)
(18/12/2020)

4.6 LES APPELS À CANDIDATURES

10 appels à candidatures ont été envoyés aux membres du collège des associations de défense de consommateurs pour désigner des représentants dans les organismes suivants.

BCT - Bureau central de tarification
(02/01/2020)

HCB - Haut Conseil des
biotechnologies
(04/05/2020)

**Commission d'examen des
demandes de remboursement
des réservations en matière de
tourisme**
(28/05/2020)

AFNOR - Association française de
normalisation
(24/06/2020)

ODEADOM - Office de
développement de l'économie
agricole d'outre-mer
(09/07/2020)

LNE - Laboratoire national de
métrologie et d'essais
(13/07/2020)

OSMP - Observatoire de la sécurité
des moyens de paiement
(23/07/2020)

CPP - Conseil Paritaire de la
publicité
(27/07/2020)

COSAC - Comité consommation de
l'Association française de
normalisation
(16/09/2020)

COFRAC-Section Laboratoires -
Comité français d'accréditation
(10/11/2020)

4.7 L'AUDIENCE DE SON SITE INTERNET

En 2020, 10 231 visiteurs (- 9,1 % par rapport à 2019) ont consulté le site Internet du CNC (www.economie.gouv.fr/cnc) et 20 388 pages (-15,6 % par rapport à 2019) ont été vues.

Année	Visiteurs	Pages vues
2020	10 231	20 388
2019	11 250	24 155

LISTE CHRONOLOGIQUE DES RAPPORTS ET AVIS DE 1984 À 2020

1984

Publicité comparative - Adopté le 03/04/1984 (BOCCRF du 15/01/1986)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Hélène MABILLE (INDECOSA-CGT)
Collège des organisations professionnelles : M. Léon DARMAILLACQ (CNPF)

1985

Crédit à la consommation - Adopté le 22/10/1985 (BOCCRF du 15/01/1986)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Serge SCIPION (INDECOSA-CGT)
Collège des organisations professionnelles : M. François LAGANDRÉ (CNPF)

Information du consommateur sur les biens de consommation durables - Adopté le 25/06/1985 (BOCCRF du 08/02/1986)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme BONHOMME (SGCC)
Collège des organisations professionnelles : M. Roger CABAL (CNPF)

Information du consommateur sur les produits alimentaires - Adopté le 16/01/1986 (BOCCRF du 12/07/1986)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : M. ARTHAUD (Labo-Coop)
Collège des organisations professionnelles : M. Léon DARMAILLACQ (CNPF)

Contrôle technique des véhicules automobiles - Adopté le 25/06/1985

Rapporteur

Collège des associations de défense des consommateurs : M. MARTINAIS (CNAFAL)

1986

Information du consommateur sur les produits alimentaires - Adopté le 01/07/1986 (BOCCRF du 12/07/86)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Reine-Claude MADER (CSCV)
Collège des organisations professionnelles : M. Léon DARMAILLACQ (CNPF)

Rôle du Conseil National de la Consommation - Adopté le 01/07/1986 (BOCCRF du 12/07/86)

Communication du collège « consommateurs et usagers » relative à la réforme du droit de la concurrence et à l'abrogation des ordonnances de 1945 - Adopté le 01/07/1986

Rapporteur

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Anne-Marie DURAND (UFCS)

1987

Contrat d'assurance multirisque habitation - Adopté le 25/03/1987 (BOCCRF du 10/04/1987)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. WAHL (CNAFAL)
Collège des organisations professionnelles : M. Pierre HAUUVUY (CNPF)

Utilisation de la dénomination « allégé » dans les produits alimentaires - Adopté le 12/06/1987 (BOCCRF du 06/11/1987)*Rapporteur*

Collège des organisations professionnelles : M. Léon DARMAILLACQ (CNPF)

Développement des essais comparatifs - Adopté le 02/10/1987 (BOCCRF du 09/10/1987)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Anne-Marie DURAND (UFCS)
Collège des organisations professionnelles : M. Roger CABAL (CNPF)

Formation du jeune consommateur - Adopté le 02/10/1987*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. François MALCOURANT (ADEIC-FEN)
Collège des organisations professionnelles : Mme Marie-Christine SOROKO (CNPF)

Modification de la réglementation sur le titre restaurant - Adopté le 24/11/1987 (BOCCRF du 16/12/1987)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. François MALCOURANT (ADEIC-FEN)
Collège des organisations professionnelles : M. Gérard GAUTHIER (CGPME)

Financement des organisations de consommateurs – Adopté le 06/11/1987

1988

Amélioration de l'information du consommateur dans le domaine des prix de la réparation automobile - Adopté le 27/01/1988 (BOCCRF du 04/02/1988)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. ALLIX (ASSECO-CFDT)
Collège des organisations professionnelles : M. Jean MOUZAY (APCM)

Droit à réparation du consommateur en cas de perte ou de détérioration de films photographiques - Adopté le 01/12/1988 (BOCCRF du 22/02/1989)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Jean-Pierre PEINOIT (FNAFR)
Collège des organisations professionnelles : M. Léon DARMAILLACQ (CNPF)

1989

Franchise - Adopté le 31/01/1989 (BOCCRF du 22/02/1989)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. ALLIX (ASSECO-CFDT)
Collège des organisations professionnelles : M. Jacques DU CLOSEL (CNPF)

Comité européen de la consommation - Adopté le 27/06/1989 (BOCCRF du 14/07/1989)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Paul EMAER (CSF)
Collège des organisations professionnelles : Mme SERRA (CNPF)

Expériences et modalités du maintien d'un minimum de fournitures aux usagers en situation de pauvreté – Adopté le 27/06/1989 (BOCCRF du 14/07/1989)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. WAHL (CNAFAL)
Collège des organisations professionnelles : M. Bernard LARROUTUROU (EDF-GDF)

Travaux photographiques : vente par correspondance et libre-service - Adopté le 04/07/1989 (BOCCRF du 11/08/1989 et du 30/09/1989)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Jean-Pierre PEINOIT (FNAFR)
Collège des organisations professionnelles : M. Léon DARMAILLACQ (CNPF)

Amélioration de l'information du consommateur dans le domaine des prix des prestations d'assurances - Adopté le 04/07/1989 (BOCCRF du 11/08/1989)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme RAVEL (ORGECO)
Collège des organisations professionnelles : M. Pierre HAUVUY (CNPF)

Prix de vente et marges de certains produits en Guadeloupe - Adopté le 19/09/1989 (BOCCRF du 30/09/1989)

1990

Deux avant-projets de loi, l'un portant réforme des professions juridiques et judiciaires et l'autre relatif à l'exercice sous forme de sociétés des professions libérales soumises à un statut législatif ou réglementaire, ou dont le titre est protégé - Adopté le 23/01/1990 (BOCCRF du 22/02/1990)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Véronique CRESPEL (Familles de France)
Collège des organisations professionnelles : M. MARCHAND (UNAPL)

Produits industriels – Adopté le 08/02/1990 (BOCCRF du 22/02/1990)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Guy FLAMANT (CGL)
Collège des organisations professionnelles : Mme AMOY (CNPF)

Emploi du terme « frais » en matière de denrées alimentaires - Adopté le 08/02/1990 (BOCCRF du 22/02/1990)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Laurent GRISEL (CSCV)
 Collège des organisations professionnelles : M. Léon DARMAILLACQ (CNPF)

Ecoproduits et labels écologiques - Adopté le 13/06/1990 (BOCCRF du 20/07/1990)**Automates d'appel - Adopté le 03/07/1990 (BOCCRF du 20/07/1990)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Reine-Claude MADER (CSCV)
 M. ALLIX (ASSECO-CFDT)
 Collège des organisations professionnelles : M. Bernard SIOUFFI (SEVPCD)
 M. DESAINT (SMT)

Véhicules gravement accidentés - Adopté le 03/07/1990 (BOCCRF du 20/07/1990)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Georges GOUBIER (ASSECO-CFDT)
 Collège des organisations professionnelles : M. Jean MOUZAY (APCM)

1991

Parapharmacie - Adopté le 15/03/1991 (BOCCRF du 27/03/1991)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Georges GOUBIER (ASSECO-CFDT)
 Collège des organisations professionnelles : M. Guy de PREVILLY (Conseil National du Commerce)

Pompes funèbres - Adopté le 14/05/1991 (BOCCRF du 27/06/1991)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Françoise GUILLON (UFCS)
 Collège des organisations professionnelles : M. Robert MORLEVAT (FNCCR)

Projet de décret portant application des articles 6, 15 et 18 de la loi n°75-633 du 15 juillet 1975 modifiée concernant l'élimination des déchets et la récupération des matériaux - Adopté le 12/11/1991 (BOCCRF du 11/12/1991)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. BOURDILA (ANC)
 Collège des organisations professionnelles : Mme SERRA (ANIA)

1992

Bilan des accords locaux négociés - Adopté le 12/02/1992 (BOCCRF du 21/02/1992)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Serge SCIPION (INDECOSA-CGT)
 Collège des organisations professionnelles : Mme Anne VALACHS (CNPF)

Modification de la note adoptée par le CNC le 8 Février 1990 relative à l'emploi du terme « frais » - Adopté le 04/03/1992 (BOCCRF du 31/12/1992)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Laurent GRISEL (CSCV)
Collège des organisations professionnelles : M. Léon DARMAILLACQ (CNPFF)

1993

Essais comparatifs - Adopté le 11/02/1993 (BOCCRF du 05/03/1993)**Règles de commercialisation des véhicules d'occasion - Adopté le 17/06/1993 (BOCCRF du 11/08/1993)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Pierre MARLEIX (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : M. BOUQUIN (CNPFF)

Certification des services - Adopté le 17/06/1993 (BOCCRF du 15/10/1993)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Pierre MARLEIX (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : Mme VALACHS (CNPFF)

Projet de loi modifiant le Titre 1^{er} « Information des consommateurs » du code de la consommation dans ses articles L. 115-27 et suivants sur la certification de produits et de services - Adopté le 21/12/1993 (BOCCRF du 08/04/1994)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Pierre MARLEIX (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : Mme VALACHS (CNPFF)

Amélioration de la qualité des services dans le commerce - Adopté le 21/12/1993 (BOCCRF du 15/01/1994)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Georges GOUBIER (ASSECO-CFDT)
Collège des organisations professionnelles : M. François MALATERRE (FCD)

1994

Automates de vente - Adopté le 19/05/1994 (BOCCRF du 07/06/1994)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Vincent PERROT (CSCV)
Collège des organisations professionnelles : M. LEONARD (CNPFF)

Modèle de contrat destiné aux gestionnaires d'établissements hébergeant des personnes âgées - Adopté le 19/05/1994 (BOCCRF du 29/07/1994)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Yves HUGUET (ALLDC)
Collège des organisations professionnelles : M. MARCHAND (UNAPL)

Avant-projet de loi organique et avant-projet de loi portant modification de certaines dispositions de procédure civile, de procédure pénale et de procédure administrative s'inscrivant dans le cadre du programme pluriannuel de modernisation de la justice - Adopté le 19/05/1994 (BOCCRF du 07/06/1994)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Anne-Marie DURAND (UFCS)

Collège des organisations professionnelles : M. Bernard DROT (CNPFF)

Projet de décret concernant la prévention des risques liés au comportement au feu des meubles rembourrés et objets assimilables destinés à être utilisés dans les lieux domestiques ou en collectivités et des produits constituants et projet de décret relatif à la prévention des risques liés à l'allumabilité et à l'état hygiénique des articles de literie destinés à être utilisés dans les lieux domestiques et en collectivités et des produits constituants - Adopté le 11/10/1994 (BOCCRF du 09/12/1994)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Daniel PEPERS (FR)

Collège des organisations professionnelles : Mme VALACHS (CNPFF)

Publicité des objets, appareils et méthodes (OAM) présentés comme bénéfiques pour la santé - Adopté le 11/10/1994 (BOCCRF du 19/11/1994)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Françoise GUILLON (UFCS)

Collège des organisations professionnelles : M. Léon DARMAILLACQ (CNPFF)

Projet de loi organique et projet de loi portant modification de certaines dispositions de procédure civile, de procédure pénale et de procédure administrative adoptés par l'Assemblée Nationale en première lecture - Adopté le 11/10/1994 (BOCCRF du 19/11/1994)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Anne-Marie DURAND (UFCS)

Collège des organisations professionnelles : M. Bernard DROT (CNPFF)

Concertation Services Publics/Organisations de consommateurs - Adopté le 13/12/1994

Rapporteur

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Paul EMAER (CSF)

Prothèses dentaires - Adopté le 13/12/1994 (BOCCRF du 28/12/1994)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Daniel FOUNDOULIS (CNAFAL)

Collège des organisations professionnelles : M. Marc ORLIANGES (UNAPL)

1995

Extension des réparations obligatoires des véhicules ayant subi un contrôle technique - Adopté le 06/04/1995 (BOCCRF du 18/05/1995)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Pierre MARLEIX (AFOC)

Collège des organisations professionnelles : M. de MINVIELLE (CNPFF)

Loteries dans la vente par correspondance - Adopté le 19/09/1995 (BOCCRF du 15/12/1995)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Jacqueline HUTIN (INDECOSA-CGT)
 Collège des organisations professionnelles : M. Bernard SIOUFFI (SEVPCD)

Information des consommateurs sur les prix et services offerts par les masseurs-kinésithérapeutes - Adopté le 19/09/1995 (BOCCRF du 15/12/1995)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Daniel FOUNDOULIS (CNAFAL)
 Collège des organisations professionnelles : M. Marc ORLIANGES (UNAPL)

Essais comparatifs - Adopté le 19/09/1995 (BOCCRF du 15/12/1995)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Georges GOUBIER (ASSECO-CFDT)
 Collège des organisations professionnelles : Mme VALACHS (CNPFF)

Autoroutes à péage - Adopté le 27/11/1995 (BOCCRF du 28/12/1995)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. AVRIL (AFOC)
 Collège des organisations professionnelles : M. ROUSSEAU (SNCF)

Médecine d'urgence ambulatoire - Adopté le 28/11/1995 (BOCCRF du 28/12/1995)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Yves HUGUET (ALLDC)
 Collège des organisations professionnelles : M. Marc ORLIANGES (UNAPL)

1996

Amélioration de la communication sur les signes officiels de qualité - Adopté le 19/03/1996 (BOCCRF du 23/04/1996)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Daniel PEPERS (FR)
 Collège des organisations professionnelles : Mme SERRA (ANIA)

Optique médicale - Adopté le 19/03/1996 (BOCCRF du 23/04/1996)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Daniel FOUNDOULIS (CNAFAL)
 Collège des organisations professionnelles : M. Bernard SIOUFFI (SEVPCD)

Meilleure protection du consommateur qui recourt aux services d'un mandataire automobile - Adopté le 19/03/1996 (BOCCRF du 23/04/1996)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Pierre MARLEIX (AFOC)
 Collège des organisations professionnelles : M. Olivier GAINON (CNPFF)

Information du consommateur sur les honoraires médicaux - Adopté le 11/06/1996 (BOCCRF du 27/07/1996)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Reine-Claude MADER (CSCV)
 Collège des organisations professionnelles : M. Marc ORLIANGES (UNAPL)

Médecine d'urgence ambulatoire - Adopté le 11/06/1996 (BOCCRF du 27/07/1996)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Yves HUGUET (ALLDC)
 Collège des organisations professionnelles : M. Marc ORLIANGES (UNAPL)

Traçabilité des viandes bovines et information des consommateurs - Adopté le 07/10/1996 (BOCCRF du 22/10/1996)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Marie-José NICOLI (UFC-Que Choisir)
 Collège des organisations professionnelles : M. François MALATERRE (FCD)

Information du consommateur dans le secteur de l'esthétique médico-chirurgicale - Adopté le 07/10/1996 (BOCCRF du 06/11/1996)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Françoise GUILLON (UFCS)
 Collège des organisations professionnelles : M. Marc ORLIANGES (UNAPL)

Amélioration de la qualité des prestations et de la tarification des courses de taxi - Adopté le 07/10/1996 (BOCCRF du 06/11/1996)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. GAY (ANC)
 Collège des organisations professionnelles : M. Jean MOUZAY (APCM)

1997

Offre d'accès à Internet - Adopté le 18/02/1997 (BOCCRF du 21/02/1997)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Christian HUARD (ADEIC-FEN)
 Collège des organisations professionnelles : M. Alain GRANGÉ-CABANE (UDA)
 Rapporteur extérieur : Mme Claudine SCHMUCK

Contrats de jouissance d'immeuble à temps partagé - Adopté le 18/02/1997 (BOCCRF du 25/03/1997)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Patricia SAVONNEAU (CNL)
 Mme Chantal JANNET (UFCS)
 Collège des organisations professionnelles : M. Christophe SALMON (CNPFF)

Syndics de copropriété - Adopté le 18/02/1997 (BOCCRF du 25/03/1997)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Frédérique RASTOLL (CGL)
 Collège des organisations professionnelles : M. LÉONARD (CNPFF)

Dénomination à adopter dans le langage courant pour les fractions d'euros, sur le genre et le pluriel du mot « euro » et sur le symbole de l'euro - Adopté le 19/06/1997 (BOCCRF du 30/07/1997)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Pierre MARLEIX (AFOC)
 Collège des organisations professionnelles : Mme Annick GAIME (CONTINENT)

Prise en compte des arrondis lors des conversions francs/euros - Adopté le 19/06/1997 (BOCCRF du 30/07/1997)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Pierre MARLEIX (AFOC)
 Collège des organisations professionnelles : Mme Annick GAIME (CONTINENT)

Arnaques de la consommation - Adopté le 18/07/1997 (BOCCRF du 30/08/1997)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Jean-Pierre PEINOIT (FR)
 Collège des organisations professionnelles : M. Olivier GAINON (CNPF)

Recommandations relatives à la rédaction d'un contrat de fourniture d'accès à Internet, suivies d'une grille de concordance entre la puissance des micro-ordinateurs, le débit des modems et les services accessibles sur Internet (annexes I et II à l'avis du 18 Février 1997 sur l'offre d'accès à Internet) - Adopté le 23/09/1997 (BOCCRF du 30/10/1997)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Christian HUARD (ADEIC-FEN)
 Collège des organisations professionnelles : M. Alain GRANGÉ-CABANE (UDA)
 Rapporteur extérieur : Mme Claudine SCHMUCK

Commerce électronique : offre commerciale et protection du consommateur - Adopté le 04/12/1997 (BOCCRF du/12/1997)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Christian HUARD (ADEIC-FEN)
 Collège des organisations professionnelles : M. Alain GRANGÉ CABANE (UDA)
 Rapporteur extérieur : Mme Claudine SCHMUCK

Traçabilité des viandes ovines et information des consommateurs - Adopté le 04/12/1997 (BOCCRF du 19/12/1997)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Marie-José NICOLI (UFC-Que Choisir)
 Collège des organisations professionnelles : M. François MALATERRE (FCD)

Information des consommateurs sur l'euro - Adopté le 04/12/1997 (BOCCRF du 19/12/1997)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Pierre MARLEIX (AFOC)
 Collège des organisations professionnelles : Mme Annick GAIME (CONTINENT)

Réformes législatives du dispositif de surendettement des ménages - Adopté le 04/12/1997 (BOCCRF du 19/12/1997)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : M. MONTANT (INDECOSA-CGT)
 Collège des organisations professionnelles : M. Bernard DROT (CETEM)

1998

Euro : « Recommandations sur l'utilisation d'un taux de conversion indicatif dans tout document remis au public avant la fixation du taux de conversion définitif » - Adopté le 19/03/1998 (BOCCRF du 27/03/1998)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Pierre MARLEIX (AFOC)
 Collège des organisations professionnelles : Mme Annick GAIME (CONTINENT)

Optique médicale - Adopté le 06/04/1998 (BOCCRF du 15/05/1998)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Daniel FOUNDOULIS (CNAFAL)
 Collège des organisations professionnelles : M. Bernard SIOUFFI (SEVPCD)

Information des consommateurs sur l'origine des produits manufacturés - Adopté le 08/04/1998 (BOCCRF du 15/05/1998)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Daniel HUCHETTE (ASSECO-CFDT)
 Collège des organisations professionnelles : M. François MALATERRE (FCD)

Information du consommateur dans le secteur des assurances complémentaires maladie - Adopté le 20/10/1998 (BOCCRF du 20/11/1998)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Yves HUGUET (ALLDC)
 Collège des organisations professionnelles : M. RIVÉ (FFSA)

Suivi de l'introduction de la monnaie unique - Adopté le 20/10/1998 (BOCCRF du 20/11/1998)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Pierre MARLEIX (AFOC)
 Collège des organisations professionnelles : Mme Annick GAIME (CONTINENT)

Information volontaire des consommateurs liée à l'acceptation des paiements en euros pendant la période transitoire - Adopté le 20/10/1998 (BOCCRF du 20/11/1998)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Pierre MARLEIX (AFOC)
 Collège des organisations professionnelles : Mme Annick GAIME (CONTINENT)

Modalités de la mise en application de la certification de services - Adopté le 17/12/1998 (BOCCRF du 31/12/1998)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Pierre MARLEIX (AFOC)
 Collège des organisations professionnelles : M. Pierre FRYBOURG (CGPME)

Prévention des situations de surendettement - Adopté le 17/12/1998 (BOCCRF du 31/12/1998)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. MONTANT (INDECOSA-CGT)
 Collège des organisations professionnelles : M. Bernard DROT (CETELEM)

1999

Dépannage à domicile - Adopté le 24/03/1999 (BOCCRF du 12/05/1999)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Monique JULIOT (UFCS)
Collège des organisations professionnelles : M. Pierre FRYBOURG (CGPME)

Conversion en euros des seuils du code de la consommation applicables au plus tard au 1^{er} janvier 2002 - Adopté le 09/11/1999 (BOCCRF du 11/12/1999)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Pierre MARLEIX (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : Mme Annick GAIME (MEDEF)

Information des consommateurs sur les méthodes de conservation des denrées alimentaires périssables : les viandes - Adopté le 21/12/1999 (BOCCRF du 25/07/2000)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Emmanuel DE CARNÉ (CNAFC)
Collège des organisations professionnelles : M. François MALATERRE (FCD)

Prothèses auditives - Adopté le 21/12/1999 (BOCCRF du 07/03/2000)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Daniel FOUNDOULIS (CNAFAL)
Collège des organisations professionnelles : M. Marc ORLIANGES (UNAPL)

2000

Organisation de la période transitoire jusqu'à l'introduction de l'euro fiduciaire (1^{er} janvier 2002) et annexes I et II - Adopté le 10/03/2000 (BOCCRF du 21/04/2000)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Pierre MARLEIX (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : Mme Annick GAIME (CARREFOUR)

Produits cosmétiques de protection solaire - Adopté le 04/07/2000 (BOCCRF du 18/10/2000)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Françoise GUILLON (UFCS)
Collège des organisations professionnelles : M. Alain GRANGÉ-CABANE (FIP)

Maisons de retraite - Adopté le 04/07/2000 (BOCCRF du 18/10/2000)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Yves HUGUET (ALLDC)
Collège des organisations professionnelles : M. Marc ORLIANGES (UNAPL)

Qualité des fruits et légumes frais dans le commerce - Adopté le 04/07/2000 (BOCCRF du 18/10/2000)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Vincent PERROT (CLCV)
Collège des organisations professionnelles : M. François MALATERRE (FCD)

Affichage des prix au cours de la période 2001-2002 - Adopté le 25/10/2000 (BOCCRF du 05/12/2000)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Pierre MARLEIX (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : Mme Annick GAIME (MEDEF)

Publicité et l'enfant - Adopté le 25/10/2000 (BOCCRF du 05/12/2000)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Pierre DE BERNIÈRES (CNAFC)
Collège des organisations professionnelles : Mme Christine REICHENBACH (UDA)

Publicité sur le crédit à la consommation et sur les crédits renouvelables - Adopté le 25/10/2000 (BOCCRF du 05/12/2000)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Hélène GUIDEAU (CSF)
Collège des organisations professionnelles : M. Jean-Claude NASSE (MEDEF)

Certaines actions promotionnelles destinées à favoriser les paiements scripturaux en euros - Adopté le 21/12/2000 (BOCCRF du 23/01/2001)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Pierre MARLEIX (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : Mme Annick GAIME (MEDEF)

Information du consommateur dans le secteur des avocats - Adopté le 21/12/2000 (BOCCRF du 23/01/2001)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. AVRIL (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : M. Marc ORLIANGES (UNAPL)

Éducation du jeune consommateur - Adopté le 21/12/2000 (BOCCRF du 23/01/2001)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Daniel PEPERS (FR)
Collège des organisations professionnelles : Mme de SAINT-DIDIER (PEUGEOT)

2001

Sécurité des cartes de paiement - Adopté le 22/03/2001 (BOCCRF du 23/05/2001)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Reine-Claude MADER (CLCV)
Collège des organisations professionnelles : M. Bernard SIOUFFI (FEVAD)

Conditions du basculement à l'euro de certaines professions - Adopté le 19/04/2001 (BOCCRF du 23/05/2001)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Pierre MARLEIX (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : Mme Annick GAIME (MEDEF)

Information de proximité des consommateurs sur l'euro et le rôle des observatoires départementaux de l'euro - Adopté le 29/05/2001 (BOCCRF du 24/07/2001)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Pierre MARLEIX (AFOC)
 Collège des organisations professionnelles : Mme Annick GAIME (MEDEF)

Incidence de l'introduction de l'euro fiduciaire sur l'évolution des prix et sur les dispositions à envisager en vue de l'échéance du 1^{er} janvier 2002 - Adopté le 29/06/2001 (BOCCRF du 23/08/2001)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Pierre MARLEIX (AFOC)
 Collège des organisations professionnelles : Mme Annick GAIME (MEDEF)

Vocabulaire euro - Adopté le 25/10/2001 (BOCCRF 30/10/2001)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Pierre MARLEIX (AFOC)
 Collège des organisations professionnelles : Mme Annick GAIME (MEDEF)

Filière marée - Adopté le 20/12/2001 (BOCCRF du 26/02/2002)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Daniel PEPERS (FR)
 Collège des organisations professionnelles : M. François MALATERRE (FCD)

2002

Terminologie à utiliser dans les factures et autres documents relatifs aux services téléphoniques - Adopté le 11/01/2002 (BOCCRF du 27/3/2002)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Anne PETIT (ADEIC)
 Collège des organisations professionnelles : Mme Annick GAIME (MEDEF)

Transports sanitaires terrestres - Adopté le 28/03/2002 (BOCCRF du 28/10/2002)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Daniel FOUNDOULIS (CNAFAL)
 Collège des organisations professionnelles : M. Pierre FRYBOURG (CGPME)

Fiche d'information concernant les caractéristiques essentielles de l'offre de service téléphonique fixe et mobile dans le cadre de l'information pré-contractuelle - Adopté le 11/07/2002 (BOCCRF du 21/10/2002)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Anne PETIT (ADEIC)
 Collège des organisations professionnelles : Mme Annick GAIME (MEDEF)

Affichage des prix des médicaments non remboursables dans les pharmacies - Adopté le 22/10/2002 (BOCCRF du 28/11/2002)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Marie-Brigitte VIGNON (UFCS)
 Collège des organisations professionnelles : M. Marc ORLIANGES (UNAPL)

2003

Huissiers de justice - Adopté le 01/07/2003 (BOCCRF du 28/10/2003)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Yves HUGUET (ALLDC)
Collège des organisations professionnelles : M. Marc ORLIANGES (UNAPL)

Téléphonie fixe et mobile - Adopté le 01/07/2003 (BOCCRF du 28/10/2003)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Anne PETIT (ADEIC)
Collège des organisations professionnelles : Mme Annick GAIME (MEDEF)

Sceaux et labels de confiance sur Internet - Adopté le 10/07/2003 (BOCCRF du 14/04/2004)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Reine-Claude MADER (CLCV)
Collège des organisations professionnelles : M. Marc LOLIVIER (FEVAD)

2004

Organisation du Conseil National de la Consommation - Adopté le 29/01/2004 (BOCCRF du 12/03/2004)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Jean-Pierre PEINOIT (FR)
Collège des organisations professionnelles : M. François MALATERRE (FCD)

Intégration du fait régional dans les structures de la consommation - Adopté le 29/01/2004 (BOCCRF du 12/03/2004)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Jean-Pierre PEINOIT (FR)
Collège des organisations professionnelles : M. Jacky LEBRUN (CGPME)

Reconnaissance de la contribution au développement durable - Adopté le 29/01/2004 (BOCCRF du 12/03/2004)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Yves HUGUET (ALLDC)
Collège des organisations professionnelles : M. François REMOUÉ (MEDEF)

Remboursement anticipé des crédits immobiliers - Adopté le 29/01/2004 (BOCCRF du 01/03/2005)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Reine-Claude MADER (CLCV)
Collège des organisations professionnelles : M. NASSE (ASF)

Médiation dans les litiges de consommation - Adopté le 06/07/2004 (BOCCRF du 01/03/2005)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Véronique CRESPEL (Familles de France)
Collège des organisations professionnelles : M. CHENIN (EDF)

Information du consommateur sur la qualité des services collectifs marchands - Adopté le 06/07/2004*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Daniel PEPERS (FR)
 Collège des organisations professionnelles : M. ANNE (FNADE)

Location de courte durée de véhicules sans chauffeur - Adopté le 06/07/2004 (BOCCRF du 01/03/2005)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Yves SIROT (ORGECO)
 Collège des organisations professionnelles : Mme DE SAINT-DIDIER (MEDEF)

2005

Parapharmacie - Adopté le 09/02/2005 (BOCCRF du 28/10/2005)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Daniel FOUNDOULIS (CNAFAL)
 Collège des organisations professionnelles : M. François MALATERRE (FCD)

Sécurité des installations électriques intérieures des particuliers - Adopté le 27/09/2005 (BOCCRF du 28/12/2006)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Françoise THIEBAULT (CNAFAL)
 Collège des organisations professionnelles : M. Bernard PLANQUE (GIFAM)

Protection des consommateurs et ouverture du marché de l'électricité et du gaz - Adopté le 27/09/2005 (BOCCRF du 28/12/2006)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Daniel FOUNDOULIS (CNAFAL)
 Collège des organisations professionnelles : M. François REMOUÉ (MEDEF)

Transport aérien - Adopté le 27/09/2005 (BOCCRF du 28/12/2006)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Emmanuel DE CARNÉ (CNAFC)
 Collège des organisations professionnelles : M. Jacky LEBRUN (CGPME)

2006

Décret concernant la conservation du numéro prévue par l'article L. 44 du code des postes et télécommunications électroniques - Adopté le 13/01/2006 (BOCCRF du 04/08/2006)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Anne PETIT (ADEIC)
 Collège des organisations professionnelles : M. François REMOUÉ (MEDEF)

Arrêté concernant l'information sur les tarifs des appels vers les services d'assistance technique des fournisseurs de services et de communications électroniques - Adopté le 15/03/2006 (BOCCRF du 04/08/2006)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Anne PETIT (ADEIC)
 Collège des organisations professionnelles : M. François REMOUÉ (MEDEF)

Arrêté concernant l'information sur la qualité de service dans les contrats conclus avec les fournisseurs de services de communications électroniques - Adopté le 15/03/2006 (BOCCRF du 04/08/2006)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Anne PETIT (ADEIC)
Collège des organisations professionnelles : M. François REMOUÉ (MEDEF)

Mise à disposition de fiches d'information standardisées dans les communications électroniques - Adopté le 15/03/2006 (BOCCRF du 04/08/2006)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Anne PETIT (ADEIC)
Collège des organisations professionnelles : M. François REMOUÉ (MEDEF)

Traitement des litiges dans les communications électroniques - Adopté le 15/03/2006 (BOCCRF du 04/08/2006)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Anne PETIT (ADEIC)
Collège des organisations professionnelles : M. François REMOUÉ (MEDEF)

Résiliation des contrats dans le secteur des communications électroniques - Adopté le 23/06/2006 (BOCCRF du 04/08/2006)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Anne PETIT (ADEIC)
Collège des organisations professionnelles : M. François REMOUÉ (MEDEF)

Remise de contrats dans le secteur des communications électroniques – Adopté le 23/06/2006 (BOCCRF du 04/08/2006)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Anne PETIT (ADEIC)
Collège des organisations professionnelles : M. François REMOUÉ (MEDEF)

Publicité écrite dans le secteur des communications électroniques - Adopté le 23/06/2006 (BOCCRF du 04/08/2006)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Anne PETIT (ADEIC)
Collège des organisations professionnelles : M. François REMOUÉ (MEDEF)

Guide pratique des communications électroniques - Adopté le 11/07/2006 (BOCCRF du 04/08/2006)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Anne PETIT (ADEIC)
Collège des organisations professionnelles : M. François REMOUÉ (MEDEF)

Expérimentation de la mise en place d'instances régionales de concertation dans le domaine de la consommation - Adopté le 30/11/2006 (BOCCRF du 22/03/2007)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Yves HUGUET (ALLDC)
Collège des organisations professionnelles : M. François REMOUÉ (MEDEF)

2007

Modes alternatifs de règlement des litiges - Adopté le 27/03/2007 (BOCCRF du 07/06/2007)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Véronique CRESPEL (FF)
Collège des organisations professionnelles : M. Jacques SAINTAVIT (MEDEF)

Vérification des compétences en matière de diagnostic immobilier - Adopté le 27/03/2007 (BOCCRF du 07/06/2007)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Corinne RINALDO (CNL)
Collège des organisations professionnelles : Mme Pascale BARTHOMEUF-LASSIRE (MEDEF)

Publicité audiovisuelle dans le domaine des communications électroniques - Adopté le 27/03/2007 (BOCCRF du 07/06/2007)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Anne PETIT (ADEIC)
Collège des organisations professionnelles : M. François REMOUÉ (MEDEF)

Amélioration de la transparence tarifaire des prestations des syndicats de copropriété - Adopté le 27/09/2007 (BOCCRF du 16/11/2007)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Reine-Claude MADER (CLCV)
Collège des organisations professionnelles : M. François REMOUÉ (MEDEF)

Certification de services et de produits autres qu'alimentaires - Adopté le 17/12/2007*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Ludivine COLY-DUFOURT (ALLDC)
Collège des organisations professionnelles : M. François REMOUÉ (MEDEF)

2008

Régulation publicitaire - Adopté le 17/06/2008 (BOCCRF du 10/10/2008)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Valérie GERVAIS (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : Mme REICHENBACH (UDA)

Guide pratique des communications électroniques - Adopté le 01/10/2008 (BOCCRF du 14/11/2008)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Anne PETIT (ADEIC)
Collège des organisations professionnelles : M. François REMOUÉ (MEDEF)

Suivi des avis du CNC dans le domaine de la santé - Adopté le 01/10/2008 (BOCCRF du 14/11/2008)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Elsa COHEN (CSF)
Collège des organisations professionnelles : Mme Amélie JUGAN (CGPME)

2009

Valorisation des filières n'utilisant pas d'OGM - Adopté le 15/05/2009 (BOCCRF du 25/06/2009)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Olivier ANDRAULT (UFC-Que Choisir)
Collège des organisations professionnelles : M. DE CARNE (CNMCCA)

Construction de maisons individuelles - Adopté le 26/11/2009 (BOCCRF du 22/01/2010)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Corinne RINALDO (CNL)
Collège des organisations professionnelles : Mme Pascale BARTHOMEUF-LASSIRE (FFB)

2010

Protection des données personnelles des consommateurs - Adopté le 18/05/2010 (BOCCRF du 25/06/2010)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Frédérique PFRUNDER (CLCV)
Collège des organisations professionnelles : M. Marc LOLIVIER (FEVAD)

Information des consommateurs sur la présence de nanomatériaux dans les produits de consommation - Adopté le 14/06/2010 (BOCCRF du 25/06/2010)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Christian HUARD (ADEIC)
Collège des organisations professionnelles : M. Alain GRANGÉ-CABANE
M. Loïc ARMAND (FEBEA)

Clarification des allégations environnementales - Adopté le 06/07/2010 (BOCCRF du 05/08/2010)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Valérie GERVAIS (AFOC)
Mme Catherine DECAUX (FR)
Collège des organisations professionnelles : M. Loïc ARMAND (FEBEA)

Clarification des allégations environnementales - Adopté le 15/12/2010*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Valérie GERVAIS (AFOC)
Mme Catherine DECAUX (FR)
Collège des organisations professionnelles : M. Loïc ARMAND (FEBEA)

2011

Amélioration de la compréhension des services d'Internet mobile par le consommateur - Adopté le 30/11/2011 (BOCCRF du 28/12/2011)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Anne PETIT (ADEIC)
M. Claude DOUARE (ADEIC)
Collège des organisations professionnelles : M. Emmanuel FOREST (FFT)

Conditions d'utilisation des expressions « illimité » et « 24H/24 » pour qualifier les offres de services mobiles - Adopté le 30/11/2011 (BOCCRF du 28/12/2011)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Anne PETIT (ADEIC)
M. Claude DOUARE (ADEIC)
Collège des organisations professionnelles : M. Emmanuel FOREST (FFT)

Consolidation des avis dans le secteur des communications électroniques - Adopté le 30/11/2011 (BOCCRF du 28/12/2011)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Anne PETIT (ADEIC)
M. Claude DOUARE (ADEIC)
Collège des organisations professionnelles : M. Emmanuel FOREST (FFT)

2012

Services à la personne - Adopté le 12/06/2012 (BOCCRF du 28/06/2012)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Corinne RINALDO (CNL)
Collège des organisations professionnelles : M. Bernard GONTIER (ACFCI)
M. Patrice DENIAU (ACFCI)

Fourniture d'électricité et de gaz naturel : préparer l'avenir - Adopté le 12/06/2012 (BOCCRF du 28/06/2012)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Elsa COHEN (CSF)
Collège des organisations professionnelles : M. Pierre ASTRUC (GDF-SUEZ)

Proposition de règlement concernant un droit commun européen de la vente (DCVE) - Adopté le 04/12/2012**Action de groupe - Adopté le 04/12/2012**

2013

Dématérialisation au service de l'information du consommateur - Adopté le 17/04/2013 (BOCCRF du 29/04/2013)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Valérie Gervais (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : M. Loïc Armand (FEBEA)

Bilan de l'expérimentation nationale de l'affichage environnemental des produits - Adopté le 09/07/2013**Amélioration des conditions de fonctionnement du Conseil National de la Consommation - Adopté le 02/10/2013**

2014

Mesures nationales concernant les allergènes et la dénomination de vente qui pourraient être proposées en ce qui concerne les denrées alimentaires non préemballées - Adopté le 08/10/2014 (BOCCRF du 15/03/2015)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Charles PERNIN (CLCV)
Collège des organisations professionnelles : Mme Isabelle FILLAUD (CGAD)

2015

Durabilité des produits - Adopté le 12/05/2015 (BOCCRF du 09/06/2015)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Patrick MERCIER (ADEIC)
Collège des organisations professionnelles : M. Gilles ROUVIÈRE (FIEEC)
Mme Hortense BRUNIER (GIFAM)

Information des consommateurs par les sites comparateurs en ligne - Adopté le 12/05/2015 (BOCCRF du 09/06/2015)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Rémy THERME (UNAF)
Collège des organisations professionnelles : M. Marc LOLIVIER (FEVAD)

Double affichage des prix de vente et d'usage des biens de consommation - Adopté le 12/05/2015 (BOCCRF du 09/06/2015)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Flavien BILQUEZ (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : M. Franck AVIGNON (MEDEF)

Comparabilité de la relation client des offres de communications électroniques - Adopté le 01/12/2015*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Nadia ZIANE (FR)
Collège des organisations professionnelles : M. Arnauld VAN EEKHOUT
M. Fabrice ANDRÉ
Mme Natalie JOUEN-ARZUR

2016

Plateformes numériques collaboratives - Adopté le 28/01/2016 (BOCCRF du 29/02/2016)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Ludivine COLY-DUFOURT (ALLDC)
M. Hugo CADET (CNAFAL)
Collège des organisations professionnelles : M. Franck AVIGNON (MEDEF)

Marketing différencié - Adopté le 13/12/2016 (BOCCRF du 08/02/2017)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Martine DEROBERT (AFOC)
M. François SCHMITT (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : Mme Laura BOULET (UDA)

2017

Avis en ligne - Adopté le 23/02/2017*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Patrick MERCIER (ADEIC)
Collège des organisations professionnelles : Mme Laure BAÉTÉ (FEVAD)
M. Laurent DUC (UMIH)

Objets connectés en santé - Adopté le 07/07/2017 (BOCCRF du 03/08/2017)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Vincent PERROT (CLCV)
Collège des organisations professionnelles : M. Jacques SAINCTAVIT (MEDEF)
Mme Julie MACAIRE (FIEEC), co-rapporteur

Accès des jeunes aux services, motifs légitimes de résiliation et actualisation des avis - Adopté le 31/10/2017*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Lena MORVAN (CSF)
Collège des organisations professionnelles : Mme Nathalie JOUEN ARZUR

2018

Amélioration de l'efficacité des procédures de retrait-rappel des produits de consommation courante - Adopté le 13/07/2018 (BOCCRF du 07/08/2018)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Jean-Yves MANO (CLCV)
Collège des organisations professionnelles : Mme Émilie TAFOURNEL (FCD)

2019

Démarchage téléphonique - Rapport présenté le 22/02/2019 (BOCCRF du 11/03/2019)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Cédric MUSSO (UFC-Que Choisir)
Collège des organisations professionnelles : Mme Natalie JOUEN-ARZUR (AFMM)
Mme Géraldine VIAL-DE-LA VILLEGUERIN (FFA),
co-rapporteur

2020

Pratiques de gestion fine des tarifs ou *yield management* et information du consommateur - Adopté le 27/01/2020 (BOCCRF du 07/02/2020)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Kevin FOCK-YEE (Familles de France)
Collège des organisations professionnelles : Mme Julie BESSE (UMIH)

Contrat-type proposé par les établissements d'enseignement de la conduite - Adopté le 28/02/2020 (BOCCRF du 03/04/2020)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Raphaël BARTLOME (UFC-Que choisir)
Collège des organisations professionnelles : Mme Christine BARATTELLI (MEDEF)

Conseil national de la consommation
DGCCRF - Bureau 1D
59 bd Vincent Auriol - Télédocus 063
75703 PARIS CEDEX 13
www.economie.gouv.fr/cnc

Crédits photos :

©Fotolia.com ; ©Freepik.com ; ©Alberto Masnovo/AdobeStock.com ; ©Pictures news/Stock.Adobe.com ; ©Valeria Aksakova/Freepik.com