



Conseil national
de la consommation

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2018

NOR : ECOC1902827P



Adopté le 17 janvier 2019



SOMMAIRE

PRÉAMBULE	2
LE CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION	3
1.1 LES MISSIONS.....	4
1.2 LA COMPOSITION	4
1.3 LES MEMBRES	5
1.4 LE BUREAU	12
1.5 LE FONCTIONNEMENT.....	13
LES TRAVAUX	16
2.1 LES AVIS ADOPTÉS	17
2.2 LES GROUPES PERMANENTS.....	20
2.3 LES GROUPES DE TRAVAIL SPÉCIALISÉS.....	21
2.4 LES GROUPES DE SUIVI.....	24
LES RÉUNIONS	25
LES CONSULTATIONS ÉCRITES	27
LES APPELS À CANDIDATURES	29
LA LISTE CHRONOLOGIQUE DES RAPPORTS & AVIS DE 1984 À 2018	31

Préambule

L'année 2018 a débuté par une séance plénière extraordinaire, qui s'est tenue le 16 janvier, réunissant les membres titulaires et suppléants des deux collèges, présidée par M. Bruno LE MAIRE, ministre de l'économie et des finances.

Cette réunion a été l'occasion d'échanger notamment sur l'affaire Lactalis qui a mis en évidence des défaillances lors des procédures de retrait-rappel des produits de nutrition infantile. Dans ce contexte, le ministre a confié au CNC une réflexion visant à proposer des pistes d'amélioration de l'efficacité des procédures de retrait-rappel et de l'information des consommateurs.

Composé de représentants d'associations de défense des consommateurs, de fédérations professionnelles et d'administrations, le groupe de travail s'est réuni à huit reprises entre mars et juin 2018 et a procédé à une quinzaine d'auditions d'experts et de professionnels.

Sur proposition du groupe, le CNC a adopté un avis, le 13 juillet 2018, et a retenu 30 recommandations. Les conclusions des travaux ont été remises au ministre, le 17 juillet dernier, par les rapporteurs, M. Jean-Yves MANO, président de l'association Consommation, logement, cadre de vie (CLCV) et Mme Émilie TAFournel, directrice qualité de la Fédération du commerce et de la distribution (FCD).

En février 2018, les membres du collège des associations de défense des consommateurs et celui des organisations professionnelles et des entreprises assurant des missions de service public ont été renouvelés, par arrêté du 16 février 2018, publié au Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (BOCCRF)

En juillet 2018, compte tenu du manque d'efficacité du dispositif BLOCTEL, Mme Delphine GÉNY-STEPHANN, secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances, a demandé au CNC de mettre en place un groupe de travail chargé de proposer des mesures permettant de lutter contre le démarchage téléphonique.

Le groupe permanent « produits non alimentaires » s'est réuni afin d'évoquer, outre l'actualité réglementaire, les résultats des contrôles de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et l'état d'avancement des investigations de son sous-groupe consacré à la sécurité des batteries de cigarettes électroniques.

Enfin, tout au long de cette année, les groupes de travail ont poursuivi leurs travaux et le secrétariat du CNC a procédé à la modernisation de son site Internet.



LE CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Organisme paritaire consultatif placé auprès du ministre chargé de l'économie, le Conseil national de la consommation (CNC) a été créé par le décret n° 83-642 du 12 juillet 1983 abrogé par le décret n°97-298 du 27 mars 1997. Ses missions, sa composition et son fonctionnement sont régis par les articles D. 821-1 à D. 821-17 du code de la consommation.

I.1 Les missions

Le CNC a pour objectif de permettre :

- le débat et la concertation entre les pouvoirs publics, les représentants des associations de défense des consommateurs et les représentants des organisations professionnelles ainsi que des entreprises assurant des missions de service public, pour tout ce qui a trait aux problèmes de la consommation ;
- 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'instance collégiale, des médiateurs de la consommation d'entreprise.

De plus, le CNC peut être consulté par les pouvoirs publics, sur les grandes orientations de leur politique qui concernent les consommateurs et les usagers et en particulier à l'occasion des discussions des textes européens ayant une incidence sur le droit français de la consommation.

I.2 La composition

Le CNC est composé :

- d'un collège constitué des associations de défense des consommateurs agréées ;
- d'un collège comprenant des organisations professionnelles les plus représentatives des activités industrielles, commerciales, artisanales et agricoles

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

et de services privés ainsi que d'entreprises assurant des missions de service public ;

- de membres de droits :
 - 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).

Les membres des deux collèges sont nommés par arrêté du ministre chargé de l'économie, pour un mandat de trois ans. Eux seuls ont voix délibérative.

Un 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.

1.3 Les membres

1.3.1 Le collège des associations de défense des consommateurs (nommé par arrêté du 16 février 2018)

ORGANISMES	TITULAIRES	SUPPLÉANT(E)S
ADEIC Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur	Patrick BOQUET	1^{er} suppléant Patrick MERCIER 2^e suppléant Anne-Sophie QUERITE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

ORGANISMES	TITULAIRES	SUPPLÉANT(E)S
AFOC Association force ouvrière consommateurs	Patrick EVEILLEAU	1^{er} suppléant Flavien BILQUEZ 2^e suppléant Hervé MONDANGE
ALLDC Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs	Ludivine COLY-DUFOURT	1^{er} suppléant Marc LAGAE 2^e suppléant Martine COUSTAL
CGL Confédération générale du logement	Michel FRECHET	1^{er} suppléant Stéphane PAVLOVIC 2^e suppléant Hugues DIALLO
CLCV Consommation, logement et cadre de vie	Jean-Yves MANO	1^{er} suppléant Sandrine PERROIS 2^e suppléant Olivier GAYRAUD
CNAFAL Conseil national des associations familiales laïques	Claude RICO	1^{er} suppléant Patrick CHARRON 2^e suppléant Karine LETANG
CNAFC Confédération nationale des associations familiales catholiques	Nicolas REVENU	1^{er} suppléant Dominique DU CHATELIER 2^e suppléant Laurent WALLUT
CNL Confédération nationale du logement	Oualid AKKARI	1^{er} suppléant Eddie JACQUEMART 2^e suppléant Gérard DEBENEIX
CSF Confédération syndicale des familles	Elsa COHEN	1^{er} suppléant Cécile TERRANCLE 2^e suppléant Rose-Marie PEDRERO

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

ORGANISMES	TITULAIRES	SUPPLÉANT(E)S
FF Familles de France	Jamy BELKIRI	1^{er} suppléant Kevin FOCK-YEE 2^e suppléant Raphaëlle DELENTE
FNAUT Fédération nationale des associations d'usagers des transports	Patrick NOBLET	1^{er} suppléant Marc DEBRINCAT 2^e suppléant Anne-Sophie TRCERA
FR Familles rurales	Chantal JANNET	1^{er} suppléant Nadia ZIANE 2^e suppléant Guillaume RODELET
INDECOSA-CGT Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés-Confédération générale du travail	Arnaud FAUCON	1^{er} suppléant Martine SELLIER 2^e suppléant Patrice BOUILLON
UFC-QUE CHOISIR Union fédérale des consommateurs-Que choisir	Alain BAZOT	1^{er} suppléant Cédric MUSSO 2^e suppléant -
UNAF Union nationale des associations familiales	Morgane LENAIN	1^{er} suppléant Marie-Andrée BLANC 2^e suppléant Fabien TOCQUE

1.3.2 Le collège des organisations professionnelles et entreprises assurant des missions de service public (nommé par arrêté du 16 février 2018)

1.3.2.1 Les organisations professionnelles

ORGANISMES	TITULAIRES	SUPPLÉANT(E)S
ANIA Association nationale des industries alimentaires	Catherine CHAPALAIN-WALLIN	1^{er} suppléant Sandrine BLANCHEMANCHE 2^e suppléant Valérie WEIL-LANCRY
APCA Assemblée permanente des chambres d'agriculture	–	Assure la 1^{re} suppléance de CCI France Pascal FERREY
APCMA Assemblée permanente des chambres de métiers et de l'artisanat	–	Assure la 2^e suppléance de CCI France Vincent AGUILERA
CCI France Chambre de commerce et d'industrie de France	Patrick RAKOTOSON	–
CNMCCA Confédération nationale de la mutualité, de la coopération et du crédit agricoles	Rachel BLUMEL	–
Confédération Paysanne	–	Assure la 2^e suppléance de la CNMCCA <i>En cours de nomination</i>
CPME Confédération des petites et moyennes entreprises	Xavier DOUAIS	1^{er} suppléant Delphine CASSANTE BORNE 2^e suppléant Sandrine CHOUX
FNCCR Fédération nationale des collectivités concédantes et régies	–	Assure la 1^{re} suppléance de l'USH Jean FACON

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

ORGANISMES	TITULAIRES	SUPPLÉANT(E)S
FNSEA Fédération nationale des syndicats d'exploitants agricoles	-	Assure la 1^{re} suppléance de la CNMCCA Arnold PUECH D'ALISSAC
LCA-FFB Les constructeurs et aménageurs de la fédération française du bâtiment	-	Assure la 2^e suppléance de l'USH M. Dominique DUPERRET
MEDEF Mouvement des entreprises de France	<p>CCFA (Comité des constructeurs français d'automobiles) Christine RAMPIN</p> <p>FBF (Fédération bancaire française) Pierre BOCQUET</p> <p>FCD (Fédération du commerce et de la distribution) Jacques DAVY</p> <p>FEVAD (Fédération e-commerce et vente à distance) Marc LOLIVIER</p> <p>FFA (Fédération française de l'assurance) Philippe POIGET</p> <p>FIEEC (Fédération des industries électriques, électroniques et de communication) Gilles ROUVIERE</p> <p>MEDEF (Mouvement des entreprises de France) Gérard SALOMMEZ</p>	<p>1^{ers} suppléants</p> <p>ASF (Association française des sociétés financières) Françoise PALLE-GUILLABERT</p> <p>FJP (Fédération française des industries jouet-puériculture) Michel MOGGIO</p> <p>FVD (Fédération de la vente directe) Jacques COSNEFROY</p> <p>MEDEF (Mouvement des entreprises de France) Christine BARATTELLI</p> <p>UDA (Union des annonceurs) Laura BOULET</p> <p>UFE (Union française de l'électricité) Patrick BAYLE</p> <p>UMIH (Union des métiers et des industries de l'hôtellerie) Julie BESSE</p> <p>2^{es} suppléants</p> <p>CdCF (Conseil du commerce de France) Fanny FAVOREL-PIGE</p> <p>CNPA (Conseil National des Professions de l'Automobile) Anne de BEAUMONT</p>

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

ORGANISMES	TITULAIRES	SUPPLÉANT(E)S
		<p>FICIME (Fédération des entreprises internationales de la mécanique et de l'électronique) Jop KIEWIET</p> <p>FP2E (Fédération professionnelle des entreprises de l'eau) Tristan MATHIEU</p> <p>MEDEF (Mouvement des entreprises de France) Jacques SAINCTAVIT</p> <p>MEDEF (Mouvement des entreprises de France) Joëlle SIMON</p> <p>SNARR-SNRC (Syndicat national de l'alimentation et de la restauration rapide – Syndicat national de la restauration collective) Claudine MARTIN</p>
<p>U2P Union des Entreprises de Proximité</p>	<p>Isabelle FILLAUD</p>	<p>1^{er} suppléant Christian BRUNET</p> <p>2^e suppléant Nathalie ROY</p>
<p>UNAPL Union nationale des associations de professions libérales</p>	<p>Philippe GAERTNER</p>	<p>1^{er} suppléant Pierre LAFONT</p> <p>2^e suppléant Marie-Françoise GONDARD-ARGENTI</p>
<p>USH Union sociale pour l'habitat</p>	<p>Catherine HLUZSKO</p>	<p>–</p>

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

1.3.2.2 Les entreprises assurant des missions de service public

ORGANISMES	TITULAIRES	SUPPLÉANT(E)S
ENGIE	Pierre-François CHENU	-
Groupe La Poste	-	Assure la 2^e suppléance d'ENGIE Nadine PILARD
SNCF	-	Assure la 1^{re} suppléance d'ENGIE Reinhard RUNNE

1.3.3 Les membres de droit

ORGANISMES	PRESIDENT(E)S
ANSES Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, l'environnement et du Travail	Luc DEREPAS
ANSM Agence 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	Francis AMAND
SGAE Secrétariat général des affaires européennes	Sandrine GAUDIN

I.4 Le bureau

Le bureau du CNC est une structure paritaire composée de membres délégués par chacun des deux collèges. Il comprend 7 membres titulaires et 7 membres suppléants, nommés par arrêté du ministre chargé de l'économie. Les associations de défense de consommateurs bénéficiant de la reconnaissance spécifique, à savoir l'AFOC, la CLCV, la CSF, Familles Rurales et l'INDECOSA-CGT, sont membres de droit du bureau.

Il 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 constitué au sein de ce conseil ;
- d'adopter les mandats pour la constitution de groupes de travail spécialisés ;
- de désigner des rapporteurs de groupes spécialisés par chacun des collèges ;
- de proposer au président la désignation d'experts, chargés de présenter un rapport préparatoire sur les questions examinées en groupes de travail ;
- de décider du format des travaux relatifs aux questions européennes.

I.4.1 Les membres du bureau

Le mandat des membres du bureau ayant expiré courant 2018, le secrétariat du CNC a demandé au collège des associations de défense des consommateurs n'ayant pas la reconnaissance spécifique ainsi qu'au collège des organisations professionnelles et des entreprises assurant des missions de service public de bien vouloir désigner leurs représentants.

Un nouvel arrêté sera publié début 2019.

1.5 Le fonctionnement

1.5.1 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 l'économie ou par son représentant au moins deux fois par an :

- 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 et adoptés 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.

1.5.2 Les groupes de travail

1.5.2.1 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 l'économie, 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.

Le CNC comprend deux groupes permanents :

- le groupe « agroalimentaire et nutrition » ;
- le groupe « produits non alimentaires ».

Les présidents de ces groupes peuvent constituer des sous-groupes de travail spécifiques.

1.5.2.2 Les groupes de travail spécialisés

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

Les groupes de travail spécialisés sont composés :

- d'un rapporteur pour chacun des collèges ;
- de membres titulaires et suppléants du CNC ou de leurs représentants ;
- d'un président, désigné par le ministre chargé de l'économie 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 la composition interministérielle du groupe de travail. En liaison avec les rapporteurs, il fixe une liste d'experts et de personnalités qui peuvent être chargés d'élaborer un rapport préparatoire, être auditionnés par le groupe de travail et participer à titre permanent ou ponctuel aux travaux ;
- 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 ces projets, ceux-ci sont présentés 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 collèges 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.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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.

1.5.2.3 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).



LES TRAVAUX

2.1 Les avis adoptés

2.1.1 L'amélioration de l'efficacité des procédures de retrait-rappel des produits de consommation courante (adopté le 13/07/2018)

 37 membres

 8 réunions

 14 auditions



Rapporteurs : Émilie TAFOURNEL & Jean-Yves MANO

Président : Axel THONIER

Au regard des dysfonctionnements mis en évidence dans la gestion des procédures de retrait-rappel des produits de nutrition infantile de la société Lactalis, M. Bruno LE MAIRE, ministre de l'économie et des finances, a demandé au CNC, lors de sa séance plénière extraordinaire du 16 janvier 2018, d'installer un groupe de travail, dont le mandat a été adopté le 7 mars dernier, ayant pour mission de faire des propositions d'action sur deux grands axes :

- **l'optimisation des procédures de retrait-rappel** afin d'écarter rapidement les produits concernés de la vente et d'éviter qu'ils ne puissent être remis sur le marché ou achetés par erreur ;
- les moyens à mettre en œuvre pour **améliorer l'information des consommateurs**.

Sur proposition du groupe de travail, le CNC a adopté un avis, le 13 juillet 2018, et a retenu **30 recommandations** (l'intégralité du document est disponible sur le site Internet du CNC www.economie.gouv.fr/cnc).

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

Recommandations relatives à l'information des consommateurs

1. Créer un site administratif public qui recense les retraits-rappels de produits
2. Mieux informer de manière générale le consommateur en magasin : veiller à la visibilité, à l'harmonisation des messages, à leur persistance
3. Ajuster les actions de communication au niveau de gravité de la situation et adopter de bonnes pratiques générales
4. Diversifier les canaux de communication
5. Réévaluer régulièrement l'opportunité de relancer la communication sur les alertes anciennes
6. Mieux informer de manière générale le consommateur sur le site internet des entreprises concernées
7. En cas de criticité élevée, envisager des mesures adaptées de communication et de soutien aux clients : numéro vert, cellule d'assistance, etc.
8. Éviter tout obstacle susceptible de dissuader le consommateur de retourner le produit rappelé
9. Développer l'information directe du consommateur via les programmes de fidélité
10. Développer l'information directe du consommateur via l'enregistrement des produits
11. Développer l'information directe du consommateur via les moyens de paiement lors de situations exceptionnelles
12. Dans tous les cas, anticiper la problématique de la gestion des données personnelles.
13. Proposition du collège des associations de défense des consommateurs : donner la possibilité pour les consommateurs et associations de consommateurs de soumettre des signalements de produits dangereux ou rappelés
14. Développer la communication et le retour d'expérience entre professionnels, fédérations professionnelles, associations de consommateurs et administrations
15. Réfléchir à la situation particulière de la restauration hors domicile/collective

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

Recommandations relatives au renforcement des procédures de retrait-rappel

16. Disposer d'outils de traçabilité performants
17. Accélérer les travaux visant à améliorer à terme la traçabilité des produits industriels préemballés par le déploiement des codes d'identification produits plus détaillés
18. Planifier de manière détaillée l'organisation de la gestion des retraits-rappels
19. S'assurer, par des exercices et des audits, de l'application effective des procédures de retrait-rappel
20. Renforcer la formation dès le recrutement, y compris pour les plus petites entreprises
21. Rendre les procédures flexibles afin d'ajuster leur mise en œuvre de manière dynamique aux circonstances d'espèce
22. Anticiper et intégrer aux procédures les risques liés au cumul de circonstances défavorables (tester les procédures par rapport à un scénario « pire cas », incluant les erreurs humaines prévisibles)
23. En cas de criticité élevée, prévoir le cas échéant le déclenchement rapide de mesures de gestion simplificatrices : rappel de la totalité des lots, blocage en caisse d'une référence produit, etc.
24. Porter une attention particulière à l'étanchéité des circuits de retour des produits à l'accueil et en zone de manutention
25. Prendre en compte le statut spécifique des places de marché en ligne (« marketplaces »)
26. Réfléchir à la question spécifique des produits non-emballés/vendus en vrac

Recommandations complémentaires

27. Renforcer les moyens et les effectifs des autorités de surveillance de marché
28. Mettre à jour le « Guide de gestion des alertes alimentaires » rédigé conjointement par les administrations et les professionnels
29. Mettre à jour les « Guides de bonnes pratiques d'hygiène » sectoriels
30. Proposition du collège des associations de défense des consommateurs : repenser l'organisation et la place des autocontrôles effectués par les professionnels

2.2 Les groupes permanents

2.2.1 Agroalimentaire et nutrition

Ce groupe examine principalement des projets de textes communautaires et nationaux ainsi que leur mise en application. En outre, les guides de bonnes pratiques d'hygiène (GBPH), documents de référence, évolutifs, conçus par une branche professionnelle, sont obligatoirement présentés au CNC, *via* ce groupe, avant leur adoption. Le Président ayant quitté ses fonctions au cours de l'année, le groupe n'a pu se réunir.

2.2.2 Produits non alimentaires

Ce groupe a vocation à constituer un lieu d'échanges, de débats et de réflexions entre les consommateurs, les professionnels et l'administration. Y sont également abordés les résultats des contrôles effectués par la DGCCRF et des points d'actualités réglementaires. Au cours de sa réunion du 11 septembre 2018, le groupe a abordé les points suivants :

- les spécificités du contrôle de la sécurité et de la conformité des produits vendus en ligne ;
- le projet de décret modifiant les exigences de sécurité, les procédures d'évaluation et le marquage de divers produits destinés aux consommateurs ;
- les propositions de règlement européen du « paquet produits » de la Commission européenne sur la surveillance du marché et la reconnaissance mutuelle ;
- l'état d'avancement des travaux du sous-groupe « Sécurité des batteries de cigarettes électroniques ».

2.2.2.1 Sous-groupe « Sécurité des batteries de cigarettes électroniques »

Le sous-groupe a poursuivi ses travaux tout au long de l'année et s'est réuni le 13 février 2018. À cette occasion, les membres ont acté la réalisation d'essais et le protocole des tests. Cette étude a été confiée au Service commun des laboratoires (SCL). Le sous-groupe devrait rendre ses conclusions au cours de l'année 2019.

2.3 Les groupes de travail spécialisés

2.3.1 Électricité et gaz naturel : les outils numériques au service du consommateur (mandat adopté le 01/10/2016)



Initié fin 2015, le déploiement des compteurs communicants pour l'électricité (Linky) et le gaz naturel (Gazpar) permettra aux consommateurs, via Internet, de souscrire à de nouveaux services énergétiques, d'accéder facilement, et en temps réel, aux données de leur consommation ainsi qu'à leurs factures.

Dans ce contexte, il est essentiel de leur permettre de s'approprier ces nouveaux outils et d'étudier dans quelle mesure leurs relations avec les fournisseurs et les gestionnaires des réseaux de distributions pourraient évoluer. Pour préparer le secteur de l'énergie à ces nouveaux enjeux, le CNC avait déjà formulé des recommandations dans un avis du 12 juin 2012.

Ce groupe a donc pour objectif :

- de faire un point d'étape sur la mise en œuvre des recommandations de l'avis de juin 2012 ;
- de recenser les difficultés qui ont trait aux modalités d'information des consommateurs sur les offres évoluées de fourniture d'énergie ou de services énergétiques, ainsi que sur leur comparabilité ;
- d'organiser un dialogue avec les acteurs du secteur autour de la gestion des données de consommation d'électricité ou de gaz naturel ;
- d'examiner la question de l'évolution du cadre réglementaire propre aux échanges dématérialisés entre fournisseurs d'énergie et consommateurs (relevés de consommation, factures, modifications contractuelles, conseils de consommation).

2.3.2 Pratiques de gestion fine des tarifs ou *yield management* et information du consommateur (mandat adopté le 09/11/2017)



La gestion fine des tarifs, ou *yield management*, est appliquée dans la majorité des services qui gèrent des capacités fixes (hôtellerie, transports aérien et ferroviaire) et dans lesquels les professionnels ont un intérêt économique à optimiser leur « taux de remplissage ».

Ainsi, les tarifs diminuent quand la demande est faible et augmentent lorsqu'elle est importante. Ils peuvent varier, non seulement, en fonction de la date de la prestation de service (phénomène heures creuses/heures pleines) mais également de la date de la réservation (prestation réservée à l'avance ou au dernier moment).

Toutefois, cette volatilité des tarifs n'est pas sans poser des questions en termes d'information et de protection des consommateurs.

Dans ces conditions, il a été demandé au groupe de travail :

- 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.

2.3.3 Démarchage téléphonique (mandat adopté le 20/07/2018)

L'examen à l'Assemblée nationale, le 21 juin 2018, de la proposition de loi visant à renforcer les droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique, a mis en exergue le manque d'efficacité du dispositif BLOCTEL.



C'est pourquoi, Mme Delphine GÉNY-STEPHANN, secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances, a fait part de la volonté du Gouvernement de mieux lutter contre les pratiques abusives de démarchage téléphonique et a souhaité que les initiatives, qui pourraient être prises, fassent l'objet d'une concertation, au sein du CNC, avec les associations de consommateurs et les représentants du monde économique.

Ce groupe de travail a donc pour mission :

- d'établir un diagnostic global, qualitatif et quantitatif, sur le phénomène du démarchage téléphonique en appréciant, d'une part, les différentes situations auxquelles se trouvent confrontés les consommateurs et, d'autre part, l'importance économique du démarchage téléphonique, notamment sa place dans les modes de prospection des consommateurs, ses enjeux en termes d'emploi, et son organisation (en particulier le recours à des sous-traitants) ;
- de dresser un état des lieux des dispositifs nationaux encadrant le démarchage téléphonique dans les principaux États membres de l'Union européenne ;
- d'identifier et analyser les limites des différents outils existants de régulation du démarchage téléphonique (liste d'opposition BLOCTEL, dispositions du code de la consommation sur les pratiques commerciales trompeuses et agressives, pouvoirs d'enquête et de sanction qui y sont associés) et l'incidence que peuvent avoir l'une sur l'autre la mise en œuvre de ces outils d'une part et la régulation des numéros de téléphone et des numéros surtaxés d'autre part ;
- de proposer les mesures qui pourraient être envisagées pour renforcer ces dispositifs existants ou, d'une manière générale, mieux lutter contre les sollicitations téléphoniques illicites et la fraude aux numéros surtaxés.

2.4 Les groupes de suivi

2.4.1 Suivi de l'avis relatif à la comparabilité de la relation client des offres de communications électroniques (adopté le 01/12/2015)

L'avis prévoit que la DGCCRF publie, sur le site Internet du CNC, deux types d'informations : les modes de contact de la relation entre les consommateurs et les opérateurs ainsi que les liens hypertextes vers les fiches d'information standardisées.

En octobre 2018, le bureau sectoriel a mis à jour ces informations.

2.4.2 Suivi de l'avis relatif à l'accès des jeunes aux services, motifs légitimes de résiliation et actualisation des avis (adopté le 31/10/2017)

Cet avis, entré en vigueur le 12 décembre 2018, prévoit :

- d'une part, la rédaction et la diffusion de fiches pédagogiques destinées à aider les consommateurs à prendre les décisions adaptées avant de confier un terminal mobile à un jeune ou de lui permettre l'utilisation de services de communications électroniques. Il mentionne également que ces documents soient validés, par le CNC, dans les six mois suivant sa publication ;
- d'autre part, la mise en place :
 - de mécanismes communs ;
 - de deux dispositifs de maîtrise des services de communications électroniques (la restriction *a priori* des droits du jeune sur la ligne ou la mise en place d'une information simultanée *a posteriori*).

À l'initiative du bureau sectoriel de la DGCCRF, une réunion, organisée le 16 juin 2018, a été consacrée à la rédaction des fiches pédagogiques qui sont en cours de finalisation.

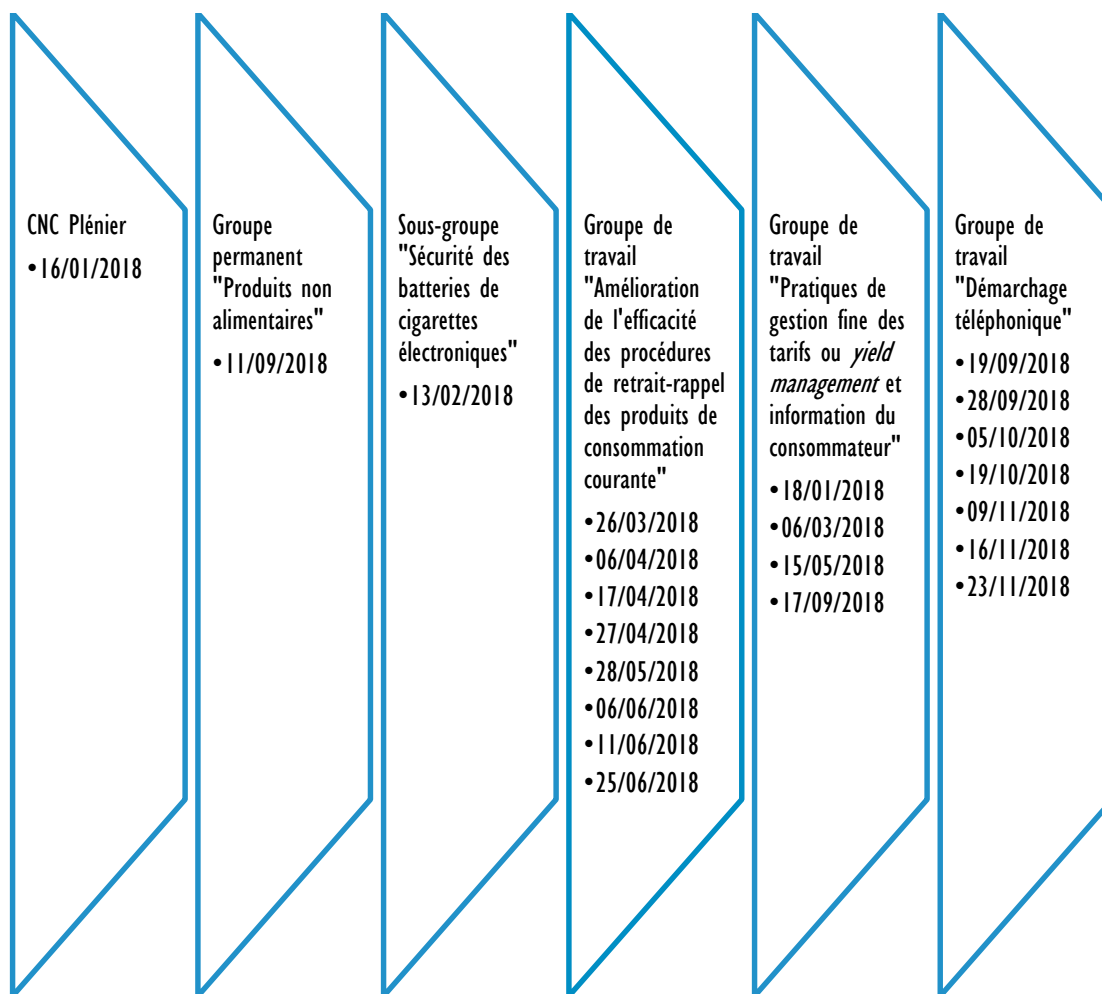
Enfin, une demande a été envoyée aux opérateurs afin de savoir s'ils seront en mesure de respecter la mise en place de leurs engagements.



LES RÉUNIONS

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

Toutes instances confondues, le **CNC s'est réuni à 22 reprises en 2018**. Comme les années précédentes, les échanges par messagerie électronique ont été privilégiés.





LES CONSULTATIONS ÉCRITES

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

Lorsque le ministre chargé de l'économie décide de consulter, par écrit, les membres du CNC, un dossier leur est adressé. Il comprend notamment une note de présentation précisant les enjeux, le projet de texte législatif ou réglementaire et le bulletin de réponse leur permettant d'exprimer leur avis. En 2018, 5 consultations écrites ont été transmises aux membres.

13/03/2018

- Arrêté relatif à l'information que les professionnels exerçant dans le secteur de la santé, centres et établissements de santé doivent porter à la connaissance des patients sur les coûts auxquels ces derniers seront exposés à l'occasion de la prestation de soins rendue

25/04/2018

- Projets de textes (décrets et arrêtés) relatifs au contrôle métrologique des préemballages

17/05/2018

- Projet d'arrêté relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées

16/07/2018

- Projet d'arrêté relatif à l'information du consommateur sur les prix et les conditions de vente des pièces issues de l'économie circulaire dans le cadre des prestations d'entretien ou de réparation des véhicules automobiles

07/11/2018

- Projet d'arrêté relatif à l'information des consommateurs sur les prix et les conditions applicables à la fourniture d'espèces dans le cadre d'une opération de paiement



LES APPELS À CANDIDATURES

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

Aux termes de l'arrêté du 14 mars 2005 portant règlement intérieur du CNC, lorsqu'une fonction ou un poste est à pourvoir sur désignation ou proposition du collège des associations de défense des consommateurs du CNC, un appel à candidatures est adressé aux membres titulaires et suppléants de ce collège afin de leur permettre de postuler.

Ainsi, cette année **8 appels à candidatures** ont été envoyés et concernent les instances suivantes :

Comité français d'accréditation

Comité de la section « Inspection » du Comité français d'accréditation

Comité national de dialogue relatif aux niveaux d'exposition du public aux champs électromagnétiques

Commission pour la rémunération de la copie privée

Conseil national de l'air

Conseil supérieur de la prévention des risques technologiques

Haut Conseil des biotechnologies

Organe collégial auprès du CNC (dans le cadre de la désignation des médiateurs de la consommation d'entreprise)

La liste chronologique des rapports & avis de 1984 à 2018

1984

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

Rapporteurs :

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme MABILLE (INDECOSA-CGT)

Collège des organisations professionnelles : M. 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. SCIPION (INDECOSA-CGT)

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

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

Rapporteur :

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

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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 MADER (CSCV)

Collège des organisations professionnelles : M. DARMAILLACQ (CNPFP)

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 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. HAUUVUY (CNPFP)

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. DARMAILLACQ (CNPFP)

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

Rapporteurs :

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

Collège des organisations professionnelles : M. CABAL (CNPFP)

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

Rapporteurs :

Collège des associations de défense des consommateurs : M. MALCOURANT (ADEIC-FEN)

Collège des organisations professionnelles : Mme SOROKO (CNPFP)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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. MALCOURANT (ADEIC-FEN)

Collège des organisations professionnelles : M. 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. 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. PEINOIT (FNAFR)

Collège des organisations professionnelles : M. DARMAILLACQ (CNPFF)

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. DU CLOSEL (CNPFF)

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

Rapporteurs :

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

Collège des organisations professionnelles : Mme SERRA (CNPFF)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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. 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. PEINOIT (FNAFR)

Collège des organisations professionnelles : M. 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 (ORGEKO)

Collège des organisations professionnelles : M. HAUUVUY (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 CREPEL (FFF)

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. FLAMANT (CGL)

Collège des organisations professionnelles : Mme AMOY (CNPF)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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. GRISEL (CSCV)

Collège des organisations professionnelles : M. DARMAILLACQ (CNPFP)

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 MADER (CSCV) et M. ALLIX (ASSECO-CFDT)

Collège des organisations professionnelles : M. SIOUFFI (CNPFP) et M. DESAINT (Syndicat du Marketing téléphonique)

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

Rapporteurs :

Collège des associations de défense des consommateurs : M. GOUBIER (ASSECO-CFDT)

Collège des organisations professionnelles : M. MOUZAY (APCM)

1991

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

Rapporteurs :

Collège des associations de défense des consommateurs : M. GOUBIER (ASSECO-CFDT)

Collège des organisations professionnelles : M. de PREVILLE (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 GUILLON (UFCS)

Collège des organisations professionnelles : M. 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)

Rapporteur :

Collège des organisations professionnelles : Mme SERRA (ANIA/CNPFP)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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)

Rapporteur :

Collège des associations de défense des consommateurs : M. BOURDILA (ANC)

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. SCIPION (INDECOSA-CGT)

Collège des organisations professionnelles : Mme 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. GRISEL (CSCV)

Collège des organisations professionnelles : M. DARMAILLACQ (CNPF)

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. MARLEIX (AFOC)

Collège des organisations professionnelles : M. BOUQUIN (CNPF)

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

Rapporteurs :

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

Collège des organisations professionnelles : Mme VALACHS (CNPF)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

Projet de loi modifiant le Titre I^{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. MARLEIX (AFOC)

Collège des organisations professionnelles : Mme VALACHS (CNPF)

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. GOUBIER (ASSECO-CFDT)

Collège des organisations professionnelles : M. MALATERRE (CNPF)

1994

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

Rapporteurs :

Collège des associations de défense des consommateurs : M. PERROT (CSCV)

Collège des organisations professionnelles : M. LEONARD (CNPF)

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. HUGUET (Fédération Nationale LEO LAGRANGE)

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 DURAND (UFCS)

Collège des organisations professionnelles : M. DROT (CNPF)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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. PEPERS (Familles Rurales)

Collège des organisations professionnelles : Mme VALACHS (CNPF)

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 GUILLON (UFCS)

Collège des organisations professionnelles : M. DARMAILLACQ (CNPF)

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 DURAND (UFCS)

Collège des organisations professionnelles : M. DROT (CNPF)

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

Rapporteur :

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

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

Rapporteurs :

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

Collège des organisations professionnelles : M. ORLIANGES (UNAPL)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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. MARLEIX (AFOC)

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

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 HUTIN (INDECOSA-CGT)

Collège des organisations professionnelles : M. 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. FOUNDOULIS (CNAFAL)

Collège des organisations professionnelles : M. ORLIANGES (UNAPL)

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

Rapporteurs :

Collège des associations de défense des consommateurs : M. GOUBIER (ASSECO-CFDT)

Collège des organisations professionnelles : Mme VALACHS (CNPF)

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. HUGUET (ALLDC)

Collège des organisations professionnelles : M. ORLIANGES (UNAPL)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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. PEPERS (Familles Rurales)

Collège des organisations professionnelles : Mme SERRA (ANIA/CNPF)

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

Rapporteurs :

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

Collège des organisations professionnelles : M. SIOUFFI (SEVPCD/CNPF)

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. MARLEIX (AFOC)

Collège des organisations professionnelles : M. GAINON (CNPF)

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 MADER (CSCV)

Collège des organisations professionnelles : M. 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. HUGUET (ALLDC)

Collège des organisations professionnelles : M. 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 NICOLI (UFC-Que Choisir)

Collège des organisations professionnelles : M. MALATERRE (FCD/CNPF)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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 GUILLON (UFCS)

Collège des organisations professionnelles : M. 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. 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. HUARD (ADEIC-FEN)

Collège des organisations professionnelles : M. GRANGÉ CABANE (UDA/CNPF)

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 SAVONNEAU (CNL) et Mme JANNET (UFCS)

Collège des organisations professionnelles : M. SALMON (CNPF)

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

Rapporteurs :

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme RASTOLL (CGL)

Collège des organisations professionnelles : M. LÉONARD (CNPF)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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. MARLEIX (AFOC)

Collège des organisations professionnelles : Mme GAIME (CONTINENT/CNPF)

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. MARLEIX (AFOC)

Collège des organisations professionnelles : Mme GAIME (CONTINENT/CNPF)

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

Rapporteurs :

Collège des associations de défense des consommateurs : M. PEINOIT (Familles Rurales)

Collège des organisations professionnelles : M. 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. HUARD (ADEIC-FEN)

Collège des organisations professionnelles : M. GRANGÉ CABANE (UDA/CNPF)

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. HUARD (ADEIC-FEN)

Collège des organisations professionnelles : M. GRANGÉ CABANE (UDA/CNPF)

Rapporteur extérieur : Mme Claudine SCHMUCK

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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 NICOLI (UFC-Que Choisir)

Collège des organisations professionnelles : M. MALATERRE (FCD/CNPF)

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. MARLEIX (AFOC)

Collège des organisations professionnelles : Mme GAIME (CONTINENT/CNPF)

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. DROT (CETELEM/CNPF)

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. MARLEIX (AFOC)

Collège des organisations professionnelles : Mme GAIME (CONTINENT/CNPF)

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

Rapporteurs :

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

Collège des organisations professionnelles : M. SIOUFFI (SEVPCD/CNPF)

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. HUCHETTE (ASSECO-CFDT)

Collège des organisations professionnelles : M. MALATERRE (FCD/CNPF)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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. HUGUET (ALLDC)

Collège des organisations professionnelles : M. RIVÉ (FFSA/MEDEF)

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. MARLEIX (AFOC)

Collège des organisations professionnelles : Mme GAIME (CONTINENT/MEDEF)

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. MARLEIX (AFOC)

Collège des organisations professionnelles : Mme GAIME (CONTINENT/MEDEF)

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. MARLEIX (AFOC)

Collège des organisations professionnelles : M. 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. DROT (CETELEM/MEDEF)

1999

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

Rapporteurs :

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme JULIOT (UFCS)

Collège des organisations professionnelles : M. FRYBOURG (CGPME)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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. MARLEIX (AFOC)

Collège des organisations professionnelles : Mme 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. DE CARNÉ (CNAFC)

Collège des organisations professionnelles : M. MALATERRE (FCD/MEDEF)

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

Rapporteurs :

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

Collège des organisations professionnelles : M. 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. MARLEIX (AFOC)

Collège des organisations professionnelles : Mme GAIME (CARREFOUR/MEDEF)

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

Rapporteurs :

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

Collège des organisations professionnelles : M. GRANGÉ CABANE (FIP/MEDEF)

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

Rapporteurs :

Collège des associations de défense des consommateurs : M. HUGUET (ALLDC)

Collège des organisations professionnelles : M. ORLIANGES (UNAPL)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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. PERROT (CLCV)

Collège des organisations professionnelles : M. MALATERRE (FCD/MEDEF)

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. MARLEIX (AFOC)

Collège des organisations professionnelles : Mme 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. DE BERNIÈRES (CNAFC)

Collège des organisations professionnelles : Mme REICHENBACH (UDA/MEDEF)

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 GUIDEAU (CSF)

Collège des organisations professionnelles : M. 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. MARLEIX (AFOC)

Collège des organisations professionnelles : Mme 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. ORLIANGES (UNAPL)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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

Rapporteurs :

Collège des associations de défense des consommateurs : M. PEPERS (Familles Rurales)

Collège des organisations professionnelles : Mme de SAINT-DIDIER (PEUGEOT/MEDEF)

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 MADER (CLCV)

Collège des organisations professionnelles : M. SIOUFFI (FEVAD/MEDEF)

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. MARLEIX (AFOC)

Collège des organisations professionnelles : Mme 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. MARLEIX (AFOC)

Collège des organisations professionnelles : Mme 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. MARLEIX (AFOC)

Collège des organisations professionnelles : Mme GAIME (MEDEF)

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

Rapporteurs :

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

Collège des organisations professionnelles : Mme GAIME (MEDEF)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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

Rapporteurs :

Collège des associations de défense des consommateurs : M. PEPERS (Familles Rurales)

Collège des organisations professionnelles : M. MALATERRE (MEDEF)

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 PETIT (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles : Mme GAIME (MEDEF)

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

Rapporteurs :

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

Collège des organisations professionnelles : M. 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 PETIT (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles : Mme 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 VIGNON (UFCS)

Collège des organisations professionnelles : M. 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. HUGUET (ALLDC)

Collège des organisations professionnelles : M. ORLIANGES (UNAPL)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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

Rapporteurs :

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme PETIT (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles : Mme 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 MADER (CLCV)

Collège des organisations professionnelles : M. 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. PEINOIT (Familles Rurales)

Collège des organisations professionnelles : M. 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. PEINOIT (Familles Rurales)

Collège des organisations professionnelles : M. 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. HUGUET (ALLDC)

Collège des organisations professionnelles : M. REMOUE (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 MADER (CLCV)

Collège des organisations professionnelles : M. NASSE (ASF)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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 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. PEPERS (Familles Rurales)

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. SIROT (ORGEKO)

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. FOUNDOULIS (CNAFAL)

Collège des organisations professionnelles : M. MALATERRE (MEDEF)

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 THIEBAULT (CNAFAL)

Collège des organisations professionnelles : M. PLANQUE (MEDEF)

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. FOUNDOULIS (CNAFAL)

Collège des organisations professionnelles : M. REMOUÉ (MEDEF)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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

Rapporteurs :

Collège des associations de défense des consommateurs : M. DE CARNÉ (CNAFC)

Collège des organisations professionnelles : M. 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 PETIT (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles : M. 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 PETIT (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles : M. 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 PETIT (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles : M. 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 PETIT (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles : M. REMOUÉ (MEDEF)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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 PETIT (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles : M. 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 PETIT (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles : M. 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 PETIT (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles : M. 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 PETIT (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles : M. 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 PETIT (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles : M. 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. HUGUET (ALLDC)

Collège des organisations professionnelles : M. REMOUÉ (MEDEF)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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 CRESPEL (FF)

Collège des organisations professionnelles : M. SAINCTAVIT (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 RINALDO (CNL)

Collège des organisations professionnelles : Mme 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 PETIT (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles : M. REMOUÉ (MEDEF)

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

Rapporteurs :

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme MADER (CLCV)

Collège des organisations professionnelles : M. 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. REMOUÉ (MEDEF)

2008

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

Rapporteurs :

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme GERVAIS (AFOC)

Collège des organisations professionnelles : Mme REICHENBACH (MEDEF – Union des annonceurs)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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

Rapporteurs :

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme PETIT (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles : M. REMOUE (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 COHEN (CSF)

Collège des organisations professionnelles : Mme 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. 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 RINALDO (CNL)

Collège des organisations professionnelles : Mme BARTHOMEUF-LASSIRE (MEDEF - 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 (MEDEF - 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 GRANGE-CABANE puis M. Loïc ARMAND (MEDEF-FEBEA)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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) et Mme Catherine DECAUX (Familles rurales)

Collège des organisations professionnelles : M. Loïc ARMAND (MEDEF - FEBEA)

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

Rapporteurs :

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme Valérie GERVAIS (AFOC) et Mme Catherine DECAUX (Familles rurales)

Collège des organisations professionnelles : M. Loïc ARMAND (MEDEF - 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 et M. Claude DOUARE (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles : M. Emmanuel FOREST (MEDEF - 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 et M. Claude DOUARE (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles : M. Emmanuel FOREST (MEDEF - 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 et M. Claude DOUARE (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles : M. Emmanuel FOREST (MEDEF - FFT)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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 et M. Patrice DENIAU (MEDEF - 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 (MEDEF - 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

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

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

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) secondé par 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 (Familles Rurales)

Collège des organisations professionnelles : M. Arnauld VAN EEKHOUT, assisté de M. Fabrice ANDRÉ et Mme Natalie JOUEN-ARZUR

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

2016

Plateformes numériques collaboratives - Adopté le 28/01/2016

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 et 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) et M. Laurent DUC (UMIH)

Objets connectés en santé - Adopté le 07/07/2017

Rapporteurs :

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Vincent PERROT (CLCV)

Collège des organisations professionnelles : M. Jacques SAINTAVIT (MEDEF) et 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

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018 DU CNC

2018

Amélioration de l'efficacité des procédures de retrait-rappel des produits de consommation courante - Adopté le 13/07/2018

Rapporteurs :

Collège des associations de défense des consommateurs : M. Jean-Yves MANO (CLCV)

Collège des organisations professionnelles : Mme Émilie TAFURNEL (FCD)

Conseil National de la Consommation

59 bd Vincent Auriol - Télédoc 063

75703 PARIS CEDEX 13

Mél : cnc-secretariat@dgccrf.finances.gouv.fr

www.economie.gouv.fr/cnc