



CAROLE DELGA  
SECRETARE D'ETAT CHARGEE DU COMMERCE, DE L'ARTISANAT, DE LA CONSOMMATION  
ET DE L'ECONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE,  
AUPRES DU MINISTRE DE L'ECONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMERIQUE

*Communiqué de presse*

*Communiqué de presse*

[www.economie.gouv.fr](http://www.economie.gouv.fr)

[@CaroleDelga](https://twitter.com/CaroleDelga)

Paris, le 19 novembre 2014  
N° 192

## **Carole DELGA a réuni le Conseil National de la Consommation**

Carole DELGA, secrétaire d'Etat chargée de l'Artisanat, du Commerce, de la Consommation et de l'Economie sociale et solidaire a présidé hier un Conseil National de la Consommation (CNC) en formation plénière, réunissant les 15 associations nationales de défense des consommateurs agréées et les représentants des professionnels.

Alors que la plupart des mesures de la loi consommation du 17 mars 2014 sont déjà entrées en vigueur ou le seront d'ici la fin de l'année, Carole DELGA et le CNC ont dressé un premier bilan des textes d'application et des effets des mesures mises en œuvre.

Ainsi, l'action de groupe, dispositif introduisant la possibilité pour une association de consommateurs d'assigner un professionnel pour la réparation du préjudice de plusieurs consommateurs placés dans une situation similaire, a d'ores et déjà été mise en œuvre à quatre reprises depuis son entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre. Concrétisant un engagement du Président de la République, cette nouvelle procédure « d'action de groupe à la française » offre une nouvelle voie aux consommateurs pour faire valoir leurs droits, et leur permet d'accélérer le traitement des litiges du quotidien. Carole DELGA s'est donc félicitée de ce succès, preuve de l'efficacité de ce dispositif nouveau en droit français et attendu de longue date.

Retrouvez les principales mesures entrées en vigueur et celles à venir dans ce [tableau récapitulatif](#), ainsi que les vidéos d'animation présentant l'ensemble des nouveaux bénéfices pour le consommateur sur le site dédié [www.loiconso.gouv.fr](http://www.loiconso.gouv.fr)

Le CNC s'est également penché sur la généralisation de la médiation à tous les secteurs de la consommation, qui prendra effet au cours de l'année 2016 et ouvrira une nouvelle voie pour l'effectivité des droits des consommateurs. La résolution amiable, par l'intermédiaire d'un médiateur indépendant et impartial, doit permettre de renforcer la confiance des consommateurs et des professionnels. Chaque professionnel devra être en mesure d'indiquer au consommateur, dès début 2016, quel est le médiateur compétent en cas de litige.

Carole DELGA a également rappelé les mandats confiés au CNC : l'information à délivrer au consommateur sur les sites de comparateurs en ligne (mesure d'application de la loi consommation), la durabilité des produits, l'information du consommateur à l'hôpital, ou encore les pratiques de gestion fine des tarifs, dites de « *yield management* ».

En 2015, le programme de travail du CNC sera axé sur le secteur des télécoms (accès des jeunes aux services, motifs légitimes de résiliation, actualisation des avis en ligne), et sur l'information du consommateur sur l'utilisation de ses données personnelles.

Pour rappel : le CNC est un organisme paritaire consultatif placé auprès du Ministre chargé de la consommation, dont la mission est de permettre la concertation entre les représentants des intérêts des consommateurs et les représentants des professionnels. Il est consulté par les pouvoirs publics sur les orientations des politiques publiques en matière de consommation, ainsi que sur toute mesure réglementaire relevant de ce domaine. Pour plus d'informations : <http://www.economie.gouv.fr/cnc>.

Retrouvez plus d'informations sur les principales mesures de la Loi Consommation entrées en vigueur et celles à venir dans le tableau récapitulatif ci-joint, ainsi que les vidéos d'animation présentant l'ensemble des bonnes nouvelles au quotidien pour le consommateur, les spots radio diffusés jusqu'au 3 décembre, sur le site dédié :

[www.loiconso.gouv.fr](http://www.loiconso.gouv.fr)



Sur les réseaux sociaux, suivez la campagne sur les mesures de la loi Consommation avec  
**#LoiConso**

**Contacts presse cabinet de Carole DELGA** : Sophie DULIBEAU et Anthony PORCHERON  
01 53 18 44 13 - [sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr](mailto:sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr)