



RAPPORT D'ACTIVITE
DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION
POUR L'ANNÉE 2012

Conseil National de la Consommation – 59, bd Vincent Auriol – 75703 PARIS Cedex 13
Télédoc 063 – Téléphone : 01 44 97 31 69 ; 01 44 97 29 41
Télécopie : 01 44 97 33 66 – Mèl : cnc@dgccrf.finances.gouv.fr

Introduction

Le CNC a adopté en 2012 deux avis dans deux secteurs importants de la consommation, le premier dans celui de l'énergie et le second dans celui des services à la personne.

Il s'est réuni en formation plénière à deux reprises, le 5 mars 2012, sous la présidence de Mme Nathalie Homobono, Directrice générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes et le 11 octobre, sous la présidence du nouveau Ministre chargé de la consommation, M. Benoit Hamon.

Enfin, l'année 2012 s'est achevée par l'adoption de l'avis sur l'action de groupe et d'un rapport sur la proposition de règlement de la Commission européenne relatif à un droit commun européen de la vente (DCEV).

1.1 – L'année 2012

Le premier trimestre a été marqué en premier lieu, par la réunion plénière du 5 mars 2012 sous la présidence de Mme Nathalie Homobono. Cette réunion a permis de présenter les évolutions réglementaires intervenues en 2011 : la directive européenne relative aux droits des consommateurs du 25 octobre 2011, le règlement européen concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires (INCO) du 25 octobre 2011 ainsi que les travaux de la Commission européenne en matière de protection du consommateur : la proposition de règlement sur le droit commun européen de la vente et deux projets de texte concernant le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Cette réunion a été aussi l'occasion de dresser le bilan de trois premières années de fonctionnement du dispositif relatif à la régulation publicitaire mis en place en 2008, bilan fait par M. d'Aubert, président de l'Autorité de régulation de la publicité (ARPP), par Mme Hagelsteen, présidente du Jury de déontologie publicitaire ainsi que par M. Bonnet, président du Conseil paritaire de la publicité, deux instances associées.

Au début de l'année 2012, un groupe ad hoc a été mis en place afin d'examiner l'étude d'impact d'une proposition de règlement relatif à un droit commun européen de la vente (DCEV), établie par la Commission européenne et contribuer ainsi à l'élaboration de la position française sur ce projet de texte. Les travaux de ce groupe ont permis d'aboutir à un projet de rapport adopté à l'unanimité par le bureau du CNC le 4 décembre 2012.

A la fin du premier trimestre 2012, lors de sa réunion du 12 juin, le bureau du CNC a adopté à l'unanimité de ses participants, les deux avis suivants :

- les services à la personne ;
- la fourniture de l'électricité et de gaz naturel : préparer l'avenir.

Lors de la seconde réunion plénière du CNC qui s'est déroulée le 11 octobre 2012, le nouveau Ministre chargé de la consommation, M. Benoit Hamon a présenté les grands lignes du projet de loi consommation qu'il entend soumettre au Parlement au printemps 2013 et précisé notamment qu'il voulait inscrire l'action de groupe dans le droit de la consommation français afin de permettre le règlement des litiges de masse. Au cours des débats, les associations de consommateurs et les professionnels ont pu présenter leurs positions face aux pistes de réforme envisagées par le Ministre, notamment sur l'action de groupe ainsi que leurs propositions en faveur de la protection du consommateur.

A la demande du Ministre qui souhaitait une concertation étroite des consommateurs et des professionnels sur le sujet de l'action de groupe pour aboutir à un dispositif équilibré, les associations de consommateurs et les organisations professionnelles ont pu faire valoir leurs positions et échanger leurs réflexions lors de deux réunions. A la suite de ce processus ainsi que de nombreux échanges écrits, un avis rassemblant tous les points de consensus et un rapport retraçant toutes les positions des participants sur l'action de groupe ont été rédigés. Le bureau du CNC a adopté ces deux textes à l'unanimité de ses participants, le 4 décembre 2012.

Par ailleurs, lors de la réunion plénière du 11 octobre 2012, M. Benoît Hamon, suite à un communiqué de presse en date du 9 octobre 2012 relatif à des mesures favorables à l'emploi et à l'investissement dans le secteur des télécoms, a annoncé qu'il saisirait le CNC de la question de l'accroissement de la qualité de service dans la relation client.

Sur la base d'un mandat sur la qualité des services clients des opérateurs de communications électroniques, un groupe de travail du CNC devrait commencer ses travaux au début de l'année 2013 après la désignation des rapporteurs pour chaque collègue du CNC.

1.2 - Les réunions du CNC en 2012

Réunions des instances traditionnelles du CNC

Le bureau du CNC s'est réuni à cinq reprises et le collège des consommateurs et usagers six fois en 2012. Comme indiqué ci-dessus, le CNC a été réuni dans sa formation plénière les 5 mars et 11 octobre 2012.

S'agissant des groupes de travail, le CNC a réuni trois groupes spécialisés créés sur la base de mandats présentés par le Ministre ou les collèges des consommateurs et des professionnels ainsi que le groupe de travail permanent agroalimentaire et nutrition.

Les groupes de travail « sur mandats » ont concerné :

- les services à la personne ;
- la fourniture de l'électricité et de gaz naturel : préparer l'avenir ;
- la dématérialisation au service de l'information du consommateur.

Les travaux de ces groupes sont présentés au I et au II du rapport.

Trois groupes de travail ad hoc se sont réunis sur les thèmes suivants :

- l'indépendance des associations agréées de défense des consommateurs et sur le fonctionnement du CNC ;
- l'action de groupe ;
- proposition de règlement de la Commission européenne relatif à un droit commun européen de la vente (DCEV).

Leurs travaux sont présentés au II et IV du rapport.

Le groupe permanent « agroalimentaire et nutrition » s'est réuni à quatre reprises.

Leurs travaux sont présentés au III du rapport.

1.3 - Les avis et rapports adoptés par le CNC en 2012

Trois avis ont été adoptés par le bureau du CNC à l'unanimité, le 12 juin 2012 pour les deux premiers avis et le 4 décembre 2012 pour le troisième :

- les services à la personne (*groupe mis en place le 14 juin 2010*).
- la fourniture de l'électricité et de gaz naturel : préparer l'avenir (*groupe mis en place le 23 novembre 2010*)
- l'action de groupe.

Un groupe ad hoc, placé sous l'égide de la DGCCRF et de la Chancellerie, composé des associations agréées de consommateurs et des professionnels intéressés a établi, après deux réunions, un rapport sur la proposition de règlement de la Commission européenne relatif à un droit commun européen de la vente (DCEV) afin de participer à la définition de la position française sur ce dossier au niveau communautaire. Ce rapport a été adopté par le bureau du CNC à l'unanimité le 4 décembre 2012.

1.4 - Les consultations du CNC

Consultation écrite avec vote :

Le 7 février 2012, le CNC a été consulté sur le projet de décret portant modification des obligations des opérateurs prévues par le code des postes et télécommunications électroniques conformément au nouveau cadre réglementaire européen. Ce texte a en effet pour objet de modifier les articles D 406-18 et D 406-19 du code des postes et des communications électroniques visant à faciliter la conservation du numéro en cas de changement d'opérateur conformément au cadre réglementaire européen. A titre principal, ces modifications ont pour objet de diminuer le délai de mise en œuvre de la portabilité des numéros. La consultation a été menée conformément à l'article L.44 du code des postes et communications électroniques qui requiert l'avis du CNC, s'agissant de dispositions réglementaires relatives à la conservation du numéro.

Consultation sans vote :

Le 8 août 2012, comme les années précédentes, les membres du Bureau du CNC ont été invités à faire part de leurs remarques sur le projet de Directive nationale d'orientation (DNO) de la DGCCRF pour 2013.

Réunions des associations agréées de consommateurs organisées par le secrétariat du CNC en 2012 à l'initiative des bureaux sectoriels de la DGCCRF

Le 29 mars 2012, les associations agréées de consommateurs ont été réunies à l'initiative du bureau 6A « Energie, environnement et matières premières » de la DGCCRF afin de les informer sur les résultats des opérations de contrôle exercées par ses services d'enquête auprès des opérateurs de la distribution de l'eau potable, conformément aux nouvelles dispositions juridiques relatives au domaine de l'eau et à la protection économique du consommateur.

Le 13 juillet 2012, dans la perspective de la reconduction d'une mesure de suspension relative la mise sur le marché des jouets en mousse « tapis-puzzles » émettant du formamide (arrêté du 20 juillet 2011), les associations de consommateurs ont été invitées par le bureau 5A « produits industriels » de la DGCCRF à participer à une réunion sur ce sujet.

Le 27 août 2012, les associations de consommateurs ont participé, à l'invitation de M. Pierre Moscovici, Ministre de l'économie et des finances, à une réunion consacrée à la question des prix des carburants. En effet, M. Moscovici et M. Hamon, Ministre chargé de la consommation ont souhaité associer étroitement les associations de consommateurs aux travaux et aux réflexions en cours sur l'évolution des prix des carburants afin d'entendre leur analyse de la situation, leur appréciation sur l'impact de cette situation sur le pouvoir d'achat des consommateurs et leurs propositions concernant les moyens de faire face à la hausse des carburants.

Sur ce même sujet, le 14 septembre, les associations de consommateurs ont de nouveau été invitées à une réunion afin de recueillir leurs remarques sur un projet de module pédagogique intitulé « mieux comprendre les prix des carburants » destiné à améliorer l'information les consommateurs sur la formation des prix des carburants et à répondre à leurs questions les plus fréquentes sur ce secteur.

Le 13 novembre 2012, une réunion de travail a été organisée avec les associations de consommateurs à l'initiative du bureau 1 B « Veille économique et prix » sur la mise en œuvre de la recommandation européenne sur les plaintes des consommateurs, sous la présidence de Mme Nathalie Homobono avec la participation de M. Dan Dionisie, chef de l'unité des marchés de consommation à la Direction générale santé consommation de la Commission européenne. Cette réunion avait pour objectif de faire le point sur les systèmes d'enregistrement des plaintes des associations de consommateurs agréées et des moyens utilisés par ces dernières pour transmettre leurs données à la Commission européenne.

Le 18 décembre, les associations de consommateurs ont été invitées à participer à la première journée « Télécom-TV » de la DGCCRF. Le bureau 6B « Médias, télécommunications, biens et services culturels » de la DGCCRF a prévu la mise en place de journées d'information DGCCRF/associations de consommateurs consacrées aux télécoms et aux services audiovisuels. Ces journées répondent à un besoin d'information des associations qui doivent en effet s'investir dans plusieurs groupes de travail directement liés à la protection des consommateurs dans le secteur des communications électroniques. Lors de ces journées, les thématiques « télévision » ont été également abordées à la demande des associations.

1.5 – La représentation des associations de consommateurs en 2012

L'arrêté du 14 mars 2005 portant règlement intérieur du CNC prévoit que lorsqu'une fonction ou un poste est à pourvoir sur désignation ou proposition du collège des consommateurs et usagers, un appel à candidatures est adressé par le secrétariat du CNC aux membres titulaires et suppléants de ce collège.

Douze appels à candidatures ont été adressés en 2012 aux associations de consommateurs afin que des représentants du mouvement consommériste participent aux organismes et commissions consultatifs suivants :

4 janvier : **Groupe de travail relatif à la médiation dans le secteur des jeux en ligne sous l'égide de l'Autorité de régulation des jeux en ligne - ARJEL ;**

11 janvier : **Commission nationale des experts automobiles (2 sièges) ;**

21 février : **Groupe de travail relatif à la transparence sur les mécanismes de gestion de réseau mis en place par les fournisseurs d'accès à internet ;**

22 mars : **Conseils spécialisés de l'Établissement national des produits de l'agriculture et de la mer - FranceAgriMer** (11 sièges) ;

11 avril : **Comité de pilotage de l'Observatoire national des abattoirs** (2 sièges)

17 avril : **Conseil d'administration de l'Établissement national des produits de l'agriculture et de la mer – FranceAgriMer** (1 siège) ;

20 avril : **Conseil d'administration du Comité français d'accréditation – COFRAC** (2 sièges) ;

14 mai : **Comité consommation (COSAC) de l'Association française de normalisation – AFNOR** (1 siège) ;

11 juin : **Observatoire de la sécurité des cartes de paiement** (5 sièges) ;

10 septembre : **Conseil national de l'alimentation** (18 sièges : 9 titulaires et 9 suppléants) ;

10 septembre : **Commission de la sécurité des consommateurs** (1 siège) ;

10 octobre : **Comité de la section « Inspection » du Comité français d'accréditation - COFRAC** (1 siège).

Le 28 juin 2012, dans le cadre de la coopération administrative internationale, le secrétariat général du CNC a reçu une délégation chilienne du **Service national de la consommation**, (SERNAC), service public du Chili, dépendant du Ministère de l'économie, du développement et du tourisme, responsable de la protection des droits des consommateurs. Les échanges ont permis de présenter à la délégation l'organisation et le fonctionnement du CNC et de répondre à leurs diverses interrogations.

TABLE DES MATIERES

I - Les avis et rapports adoptés par le CNC en 2012

I.1 - Les services à la personne

I.2 - La fourniture de l'électricité et de gaz naturel : préparer l'avenir

I.3 - L'action de groupe

II - Les groupes de travail du CNC

II.1 - La dématérialisation de l'information au service du consommateur

II.2 - La qualité des services clients des opérateurs de communications électroniques

III – Le groupe permanent du CNC « agroalimentaire et nutrition »

IV - Groupes ad hoc

IV.1 - Indépendance des associations agréées de défense des consommateurs et sur le fonctionnement du CNC

IV.2 – Proposition de règlement de la Commission européenne relatif à un droit commun européen de la vente (DCEV)

V - Les réunions du CNC : statistiques 2009 – 2012

VI - Le recensement des réunions du CNC en 2012

Liste des membres du CNC pour l'année 2012

Collège "Consommateurs et Usagers"

Collège des "Professionnels"

Membres de droit

Liste des membres du Bureau du CNC pour l'année 2012

Représentants du Collège "Consommateurs et Usagers"

Représentants du Collège des "Professionnels"

Annexe : rapports et avis adoptés par le CNC en 2012

Liste chronologique des avis des rapports élaborés par le CNC de 1983 à 2012

I - Les avis et rapports adoptés par le CNC en 2012

I.1 – Les services à la personne

En 2007, puis en 2008, la DGCCRF avait vérifié dans le secteur des services à la personne, les conditions du respect des règles de protection du consommateur. Les résultats avaient montré de nombreuses anomalies : un grand nombre de manquements concernait la transparence des prix, la loyauté de la publicité, le respect des règles de démarchage à domicile.

La Mission des Services à la Personne avait été alertée de ce constat. Afin de remédier à cette situation, la Mission avait évoqué l'idée d'une réflexion sur ce thème. Le Ministre chargé de la consommation avait validé cette proposition et souhaité qu'un groupe de travail du CNC rende un avis sur l'information du consommateur, le contrat de mandat, l'information des particuliers-employeurs.

Mis en place le 5 juillet 2010, le groupe de travail sur les services à la personne s'est réuni à huit reprises. La présidence du groupe de travail a été assurée par M. Dumont puis par M. Boulanger, chefs de bureau à la DGCCRF, chargés des services à la personne et les rapporteurs de ce groupe de travail étaient Mme Rinaldo (CNL) pour le collège des consommateurs et MM. Gontier et Deniau (MEDEF-ACFCI) pour le collège des professionnels.

La réflexion a porté sur les services à la personne visés par la loi relative au développement des services à la personne du 26 juillet 2005 dite « Loi Borloo », (article L.7231-1 et D.7231-1 du code du travail) exclusion faite des services financés par des fonds publics et organisés par des prestataires spécifiques tels que des collectivités locales ou des établissements publics.

Malgré la complexité du sujet qui se trouve à la frontière de deux réglementations, le code de la consommation et celui du travail, le groupe de travail a témoigné d'une commune volonté d'aboutir et de proposer un avis susceptible d'éclairer l'ensemble des acteurs de ce secteur économique en développement. Plusieurs types de difficultés ont reporté la fin des travaux. Cependant, le groupe de travail a proposé neuf recommandations.

Les six premières recommandations proposent des mesures visant à favoriser l'information du consommateur et le développement de ce secteur.

La septième recommande aux professionnels de se référer systématiquement à la législation relative aux clauses abusives ainsi qu'aux recommandations de la Commission des clauses abusives.

Enfin, compte tenu du manque d'information constaté, le CNC recommande que les organismes de sécurité sociale, les administrations en général et les organismes consulaires compétents prennent les mesures adéquates afin d'améliorer à la fois l'information des consommateurs susceptibles de devenir des particuliers-employeurs sur leurs obligations ainsi que celles des professionnels du secteur, entreprises et auto entrepreneurs.

Cet avis a été adopté à l'unanimité par le bureau du CNC lors de sa réunion du 12 juin 2012. Il a été publié au Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (BOCCRF n°6 du 28 juin 2012). Il a également fait l'objet d'un communiqué de presse de la DGCCRF le 9 octobre 2012 conformément au souhait des membres du bureau du CNC.

I.2 – La fourniture de l'électricité et de gaz naturel : préparer l'avenir

Le mandat de ce groupe de travail a été rédigé à la suite de la demande exprimée par le Bureau et la formation plénière du CNC. Il a pour objet de faire un point précis sur la protection des consommateurs dans le secteur de l'électricité et du gaz naturel, plus de trois ans après l'ouverture du marché de l'énergie, et d'étudier quelles sont les améliorations futures envisageables. Le groupe de travail a commencé ses réflexions après l'adoption de la loi portant nouvelle organisation du marché de l'électricité (NOME) du 7 décembre 2010.

La présidence du groupe de travail a été assurée par M. Axel Thonier puis Mme Emma Delfau, chefs du bureau 6B « Energie, environnement et matières premières » à la DGCCRF. Les rapporteurs étaient Mme Elsa Cohen (CSF) pour le collège des consommateurs et M. Pierre Astruc (Services publics – GDF – Suez) pour le collège des professionnels.

Le groupe de travail s'est réuni à huit reprises en 2011 et le 17 janvier 2012 pour une dernière réunion. Les thèmes abordés ont été : l'information et la protection des consommateurs, le traitement des réclamations, le prix de l'énergie, les tarifs sociaux et l'accompagnement social, les compteurs communicants, la maîtrise de la demande d'énergie et les travaux d'économie d'énergie réalisés par des installateurs et des prestataires appartenant à des réseaux promus par les fournisseurs.

L'ensemble de ces thèmes a été très suivi par les membres du groupe. Les réunions ont été très denses en raison d'un mandat particulièrement large mais le groupe de travail a travaillé avec une volonté de consensus de la part des consommateurs et des professionnels.

Le groupe de travail s'est accordé sur douze recommandations au total, regroupées sous les quatre axes principaux suivants :

- la poursuite d'un dialogue permanent entre opérateurs et associations de consommateurs permettant de progresser ensemble et de préparer l'avenir du secteur (recommandations n°1 et n°2) ;
- l'amélioration de l'information des consommateurs (recommandation n°3) ;
- l'amélioration des services clients et du traitement des réclamations et des litiges (recommandation n°4) ;
- la préparation de l'avenir au travers de quatre chantiers : les pouvoirs publics doivent expliquer aux consommateurs les acteurs d'évolution des prix de l'énergie (recommandation n° 5) ; renforcer l'accompagnement des clients en situation de précarité énergétique (recommandations n° 6 et 7) ; améliorer la relation avec les consommateurs en développant la maîtrise de la consommation (recommandations n°8 et n°9) ; améliorer les modalités de l'installation des matériels impactant la consommation ou la production d'énergie individuelle (recommandations n°10, 11 et 12).

Comme l'avis précédent, cet avis a été adopté à l'unanimité par le bureau du CNC lors de sa réunion du 12 juin 2012. Il a été publié au Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (BOCCRF n°6 du 28 juin 2012). Il a également fait l'objet d'un communiqué de presse de la DGCCRF le 9 octobre 2012 conformément au souhait des membres du bureau du CNC.

Le mandat de ce groupe étant très large, tous les thèmes n'ont pas pu être traités dans l'avis. En conséquence, les travaux se sont poursuivis en 2012 conformément à certaines recommandations du groupe de travail avec une réunion qui s'est tenue le 2 juillet 2012 sur les thèmes de la précarité énergétique (tarifs sociaux et aide au paiement des factures d'énergie) et sur la communication

(recensements des besoins de mise à jour des supports de communication et réalisation d'un glossaire des termes utilisés dans le secteur de l'énergie).

I.3 – L'action de groupe

Le Ministre chargé de la consommation avait indiqué au CNC, réuni en formation plénière le 11 octobre 2012, que le Gouvernement envisageait l'introduction dans notre droit d'une procédure d'action de groupe. Le Ministre a saisi le Conseil pour qu'il examine, dans le cadre d'un groupe de travail, les modalités selon lesquelles cette nouvelle action en justice doit être organisée.

A cet effet, un groupe de travail spécialisé a été constitué, comprenant, comme c'est l'usage, les membres du CNC plénier ou des experts par eux désignés. Deux réunions se sont tenues, le 26 octobre, ainsi que le 12 novembre. La réunion du 26 octobre a été consacrée au champ d'application de l'action de groupe et à la détermination de la qualité pour agir. Lors de la seconde réunion du 12 novembre, le groupe s'est attaché à examiner les modalités de constitution du groupe des plaignants et le schéma procédural de l'action de groupe. Ces deux séances ont été complétées d'un appel à contributions écrites pour que s'expriment les positions des différentes parties intéressées.

Ces divers échanges ont permis de recenser les positions de chacune des organisations représentées au Conseil sur un certain nombre de questions structurantes pour la définition d'un dispositif d'action collective et les conditions de sa mise en œuvre.

Un rapport de synthèse, le projet de rapport, lui-même constitué principalement par la synthèse des échanges des deux réunions (déjà diffusées après celles-ci) et un tableau récapitulatif des positions des organisations auquel les contributions écrites des organisations ont été annexées, a été établi par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Ce rapport a été diffusé le 26 novembre aux membres du groupe, au collège des consommateurs et au collège des professionnels du Conseil. Il a fait l'objet de délibérations du collège des professionnels le 29 novembre, et du collège des consommateurs, le 30 novembre. Le bureau du Conseil, réuni le 4 décembre 2012, a approuvé ce document, qui a ainsi acquis la qualité de rapport du Conseil national de la consommation.

L'avis du 4 décembre 2012 rassemble les points de convergence entre la majorité des représentants des consommateurs et la majorité des représentants des professionnels du Conseil.

Ces convergences portent sur des points importants :

- mise en place d'une action de groupe pour la seule réparation des dommages matériels subis par les consommateurs ;
- l'exercice de l'action de groupe réservé aux seules associations de défense des consommateurs agréées représentatives au niveau national ;
- nécessité de définir un cadre juridique qui empêchera les actions infondées ou abusives contre les entreprises ;
- mise en place d'un dispositif adapté à l'environnement juridique français permettant d'identifier les consommateurs portant sur les modalités d'indemnisation, la publicité du jugement et l'exécution du jugement.

La DGCCRF a par ailleurs mis en ligne sur son site internet une consultation publique sur l'action de groupe. Près de 8 000 contributions ont été recueillies qui confirment une forte attente pour l'introduction de l'action de groupe en droit français.

L'avis et le rapport du CNC sur l'action de groupe sont consultables sur le site Internet du CNC : <http://www.economie.gouv.fr/cnc>.

La synthèse de la consultation publique est accessible sur le site Internet de la DGCCRF : <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf>

II - Les groupes de travail du CNC

II.1 – La dématérialisation au service de l'information du consommateur

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

Le développement souhaitable de ces nouvelles modalités d'information ne doit pas se faire au détriment des consommateurs qui ne pourront pas - ou ne souhaiteront pas - consulter l'information si elle n'est pas directement accessible sur le produit, et notamment de ceux qui n'ont ni téléphone portable ni accès à internet.

Lors de la réunion plénière du CNC du 31 janvier 2011, le ministre chargé de la consommation avait souhaité que le thème de l'information du consommateur soit intégré dans le programme de travail du CNC.

En effet, l'évolution des technologies et la multiplication des informations devant être fournies aux consommateurs sur les caractéristiques des produits et des services font de la dématérialisation de l'information un enjeu majeur pour les années à venir, tant pour les consommateurs que pour les entreprises.

Le CNC a adopté, lors de la réunion de son bureau du 19 octobre 2011, un mandat portant création d'un groupe de travail sur le thème de la dématérialisation au service de l'information du consommateur. Après un état des lieux de la réglementation encadrant l'information du consommateur et l'examen des évolutions techniques en ce domaine, le groupe de travail du CNC est appelé à formuler des recommandations générales pour une mise en œuvre optimale de la dématérialisation de l'information du consommateur pour les divers produits et services.

Les rapporteurs de ce groupe, présidé par M. Duchemin, Chef du bureau 4B « Qualité et valorisation des denrées alimentaires » à la DGCCRF, sont :

- Mme Valérie GERVAIS, Secrétaire générale de l'Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC), en tant que rapporteure du collège des consommateurs et usagers ;

- M. Loïc ARMAND, Président de l'Oréal France, membre de la Fédération des entreprises de la beauté (FEBEA), Président de la Commission Consommation du Mouvement des entreprises de France (MEDEF), en tant que rapporteur du collège des professionnels.

Le groupe s'est réuni à cinq reprises entre février et décembre 2012.

Durant le premier semestre 2012, le groupe de travail a procédé à une quinzaine d'auditions qui ont permis d'enrichir son information et d'éclairer ses travaux.

Un projet de rapport et un projet d'avis ont été rédigés et approuvés par le bureau du CNC réuni le 17 avril 2013.

II.2 - Groupe de travail sur la qualité des services clients des opérateurs de communications électroniques

M. Benoît Hamon, ministre délégué chargé de la consommation, a rappelé les droits des consommateurs dans un communiqué de presse en date du 9 octobre 2012 relatif à des mesures favorables à l'emploi et à l'investissement dans le secteur des télécoms. Il a notamment, annoncé qu'il saisisse « *le CNC de la question de l'accroissement de la qualité de service dans la relation client, qui devra conforter les consommateurs dans leurs droits à un service client gratuit et de qualité* ». Le Ministre a directement saisi le CNC en lui exposant oralement sa demande lors de la réunion plénière du Conseil du 11 octobre 2012.

A la suite de cette réunion, un mandat a été rédigé et un groupe de travail constitué sous la présidence de M. Paul-Emmanuel Piel, chef du bureau 6B « Médias, télécommunications, biens et services culturels » à la DGCCRF. Les rapporteurs sont Mme Nadia Ziane (Familles rurales pour le collège des consommateurs et M. Fabrice André rapporteur délégué (MEDEF-FFT) et Mme Natalie Jouen-Arzur, co-rapporteuse (MEDEF-FFT) pour le collège des professionnels.

Le groupe de travail a été chargé de faire des propositions pour améliorer la comparabilité de la relation client entre les offres des différents opérateurs et entre les offres d'un même opérateur et permettre son évolution au cours du temps.

Le mandat du ministre lui fixe les objectifs suivants :

- identifier des critères objectifs mesurant le niveau de qualité des services clients des opérateurs de communications électroniques,
- définir des modalités de communication de ces critères permettant l'appréciation de ce niveau de qualité par les consommateurs ainsi que la comparabilité entre les opérateurs et entre les différentes offres d'un même opérateur ; ces règles devront être cohérentes avec celles que le CNC a développé par ailleurs dans le secteur des communications électroniques,
- proposer les différentes options de mise en œuvre identifiées, notamment la possibilité de recourir à un texte normatif.

Le groupe s'est réuni à cinq reprises durant le premier semestre 2013.

Les travaux ont permis de lister les points de contacts pertinents entre les opérateurs et les consommateurs et obtenu que chaque opérateur puisse communiquer, au sein d'un document unique pour l'ensemble de ses offres, sur les points de contact mis à disposition des consommateurs (boutiques, téléphones, courriers électroniques, chat, etc...) l'information sur ces points de contact devant être accessible sur les sites respectifs et dans les boutiques. Le groupe de travail est parvenu à élaborer une liste de critères qualitatifs permettant de disposer d'une information plus précise sur la relation client et de comparer les offres. L'information concernant ces critères serait également accessible sur les sites des opérateurs et dans leurs boutiques. Le groupe a également modifié l'avis du 15 mars 2006 relatif au traitement des litiges dans les communications électroniques.

En raison de la nécessité d'examiner la faisabilité juridique de l'une des propositions du groupe de travail, l'examen des projets d'avis et de rapport en vue de leur éventuelle adoption par le Bureau du CNC a été reporté à la fin de l'année 2014.

III - Le groupe permanent du CNC

« agro alimentaire et nutrition »

Ce groupe permanent qui est un groupe d'information fonctionne depuis presque trente ans au sein du CNC.

Lors des réunions de ce groupe sont principalement effectués des points sur les projets de textes communautaires et les projets de textes nationaux ainsi que sur leur mise en application, des communications suite à des demandes particulières d'information sur des sujets d'actualité émanant des organisations de consommateurs et d'usagers et des professionnels avec ou non la création de sous-groupes. Depuis un avis du 15 juin 2005, les guides de bonnes pratiques d'hygiène sont également présentés au CNC avant leur adoption afin d'informer les acteurs économiques concernés.

En 2012, le groupe permanent agro alimentaire s'est réuni dans sa formation plénière à quatre reprises, les 12 mars, 13 juillet, 5 septembre et 14 décembre :

- Des points d'information ont été faits sur les textes communautaires : sur le règlement n° 1169/2011 sur l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires – INCO (12 mars 2012) ; sur l'état des négociations concernant le règlement qui modifie la réglementation relatives aux denrées destinées à une alimentation particulière (DDAP) (le 13 juillet 2012).
- Des points d'information ont été faits sur des textes nationaux : décret relatif à la mise sur le marché des truffes et des denrées alimentaires en contenant, décret « fromage » (12 mars 2012) ; décret « étiquetage vin », décret du 30 janvier 2012 sur l'étiquetage des denrées « sans OGM » (13 juillet) ; projet de décret « jus de fruits », arrêté sur les concours viticoles (14 décembre 2012).
- Plusieurs guides des bonnes pratiques d'hygiène alimentaire ont été examinés par le groupe dans les secteurs suivants : élevage de porcs, élevage de ruminants, livraison de repas à domicile, semoulerie de blé dur.
- Plusieurs points d'information ont été faits durant l'année 2012 sur les sujets suivants :
 - le 13 juillet, sur la liste des 222 allégations de santé adoptée par l'UE ;
 - le 14 décembre, sur la réintroduction des protéines animales transformées dans l'alimentation animale sur la mise en place de l'écolabel « pêche » ;
 - le 5 septembre, des échanges ont eu lieu entre toutes les parties intéressées sur les allégations de santé relatives aux plantes dans le cadre des discussions en cours au niveau communautaire.

Le groupe plénier a mis en place pour 2013 un groupe de travail sur les mesures nationales d'étiquetage à envisager sur les denrées alimentaires non préemballées et les modalités d'indication des allergènes en ce qui concerne les denrées alimentaires non préemballées.

IV - Groupes ad hoc

IV.1 - Groupe ad hoc sur l'indépendance des associations agréées de défense des consommateurs et sur le fonctionnement du CNC

A la suite de la perte par la CNL de son agrément, la majorité des associations de consommateurs avaient manifesté à plusieurs reprises, au cours de réunions du collège des consommateurs et du bureau du CNC, leur demande de clarification et de débat concernant d'une part, la procédure de délivrance de l'agrément des associations de consommateurs, d'autre part, les modalités de leur financement, et enfin, différents sujets concernant les institutions de la consommation.

Plusieurs associations agréées de consommateurs ont demandé la création d'un groupe de travail sur ces différents points.

Lors de sa réunion du 31 janvier 2012, le collège des consommateurs du CNC a convenu de mettre en place des groupes ad hoc sur l'indépendance des associations agréées de défense des consommateurs et sur le fonctionnement du CNC. Comme pour tout groupe du CNC, une feuille de route a été élaborée.

Le sujet de l'indépendance a été examiné lors d'une réunion du 6 avril avec les associations agréées de consommateurs. Son objectif était de permettre une clarification pour les associations de consommateurs des règles qui s'appliquent en matière d'agrément (notamment au regard du critère d'indépendance à l'égard de toutes formes d'activités professionnelles) et de financement.

Les associations de consommateurs ayant souhaité poursuivre la concertation sur tous les points mentionnés par cette feuille de route (la transparence et l'équité du financement des associations de consommateurs, l'amélioration des conditions de renouvellement des agréments, les règles et les modalités de fonctionnement du Conseil national de la consommation), il a été décidé d'approfondir le sujet des modalités de fonctionnement du CNC.

Les associations agréées de consommateurs se sont réunies les 23 novembre et 21 décembre 2012. Un avant-projet de rapport d'étape doit être rédigé chargé de recenser les points d'amélioration du fonctionnement du CNC sur lesquels les associations de consommateurs se seront mises d'accord. Il sera soumis aux associations. Ce document sera ensuite communiqué au collège des professionnels afin que ces derniers s'expriment à leur tour sur chaque sujet.

Un projet d'avis retraçant les points d'accord entre consommateurs et professionnels sera ensuite soumis au bureau du CNC.

Il appartiendra ensuite au Ministre de se prononcer sur ces propositions.

Travaux sur le fonctionnement du CNC

Ce groupe a dressé un « état des lieux » des forces et faiblesses du CNC et proposé des évolutions concernant tantôt le cadre réglementaire le régissant, tantôt les usages et pratiques. Ces analyses et propositions ont été développées dans un rapport d'étape adopté par le collège des consommateurs du CNC le 31 janvier 2013.

Ce rapport d'étape a été transmis pour examen au collège des professionnels. Les travaux se sont poursuivis dans le cadre d'un groupe comprenant cette fois des représentants des deux

collèges du CNC. Ce groupe s'est réuni au cours du premier semestre 2013. Le projet d'avis qui devrait résulter de ces travaux devrait être soumis au collège des consommateurs puis au bureau du CNC à l'automne 2013.

IV.2 – Groupe ad hoc sur la proposition de règlement de la Commission européenne relatif à un droit commun européen de la vente (DCEV)

Le 11 octobre 2011, la Commission européenne a publié une proposition de règlement relatif à un droit commun européen de la vente (DCEV). Afin de créer des conditions favorables à des démarches cohérentes des différentes parties françaises au niveau communautaire sur ce dossier, un groupe ad hoc a été mis en place afin d'examiner l'étude d'impact du projet de règlement, établie par la Commission européenne. Ce groupe qui n'est pas à proprement parler un groupe de travail du CNC, était placé sous l'égide de la DGCCRF et de la Chancellerie.

Une feuille de route précisant les objectifs et le calendrier du groupe a été rédigée par la Chancellerie en collaboration avec la DGCCRF. Elle avait été approuvée par le bureau du CNC du 14 février 2012.

Le groupe avait trois principaux objectifs : donner un avis général sur l'étude d'impact de la Commission européenne, dresser un état des lieux sur les difficultés pratiques rencontrées par les consommateurs et les professionnels français dans les échanges transfrontières, étudier les solutions qui permettraient d'améliorer et de développer les transactions transfrontières au sein de l'Union européenne. La date de fin des travaux du groupe avait été fixée au 31 mai 2012.

Le groupe ad hoc s'est réuni à deux reprises les 5 avril et 24 mai 2012. La DGCCRF et la Chancellerie ont rédigé un document à partir des discussions de ce groupe. Les associations et les organisations professionnelles ont été invitées à faire part de leurs observations et leurs propositions d'amendement à ce document.

Le groupe a fait les constatations suivantes :

L'étude d'impact :

- ne prenait pas suffisamment en considération les préoccupations des consommateurs et des professionnels,
- ne prenait pas suffisamment en compte les autres textes européens,
- n'avait pas suffisamment mesuré la complexité qui résulterait du fonctionnement du DCEV,
- n'avait pas suffisamment mesuré la complexité liée au champ d'application de ce droit.

L'état des lieux dressé par le groupe révélait que :

- la prise en compte effective des difficultés rencontrées par les consommateurs et les professionnels était insuffisante
- les législations existantes n'étaient pas suffisamment appliquées.

Plusieurs pistes ont été suggérées par le groupe afin de développer les transactions transfrontières au sein de l'Union européenne : privilégier les règles de droit existantes, créer un guichet unique qui donnerait des informations sur les législations existantes dans les différents Etats membres.

Le projet de rapport a été soumis au bureau du CNC lors de sa réunion du 4 décembre 2012. Il a été adopté à l'unanimité des participants.

V – Les réunions du CNC

STATISTIQUES 2009 à 2012

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Formation plénière | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Bureau du C.N.C. | 6 | 9 | 2 | 5 |
| Collège des consommateurs | 5 | 8 | 4 | 6 |
| Total partiel (A) | 12 | 18 | 7 | 13 |
| Groupes de travail sur mandat | 21 | 24 | 14 | 9 |
| Groupes permanents (et sous-groupes) | 11 | 4 | 5 | 4 |
| Groupes de suivi | 5 | 8 | 4 | - |
| Groupes de travail ad hoc | 1 | - | - | 4 |
| Total partiel (B) | 38 | 36 | 23 | 17 |
| TOTAL GÉNÉRAL (A + B) | 50 | 54 | 30 | 30 |

VI – Le recensement des réunions du CNC en 2012

| REUNIONS DU CNC | |
|---|--|
| <i>CNC Plénier</i> | 5 mars 2012 11 octobre 2012 |
| <i>Bureau du CNC</i> | 14 février 2012 12 juin 2012 28 septembre 2012 14 novembre 2012 4 décembre 2012 |
| <i>Collège des consommateurs et usagers</i> | 31 janvier 2012 22 mai 2012 19 juin 2012 21 septembre 2012 23 octobre 2012 30 novembre 2012 |

| GROUPES DE TRAVAIL DU CNC | |
|--|--|
| <u>Groupe de travail permanent</u> | |
| <i>Agroalimentaire et nutrition</i> | 12 mars 2012 13 juillet 2012 5 septembre 2012 14 décembre 2012 |
| <u>Groupe de suivi</u> | |
| <i>Communications électroniques</i> | <i>Aucune réunion en 2012</i> |
| <u>Groupes de travail sur mandat</u> | |
| <i>Fonctionnement du CNC</i> | 23 novembre 2012 21 décembre 2012 |
| <i>La fourniture d'électricité et de gaz naturel : préparer l'avenir</i> | 17 janvier 2012 |
| Sous-groupe « Précarité énergétique et communication » | 2 juillet 2012 |
| <i>La dématérialisation au service de l'information du consommateur</i> | 8 février 2012 6 mars 2012 4 avril 2012 4 juin 2012 20 décembre 2012 |

Action de groupe

~~26 octobre 2012~~
~~12 novembre 2012~~

6 avril 2012

Groupes ad hoc

Droit commun européen de la vente

~~5 avril 2012~~
~~24 mai 2012~~

LISTE DES MEMBRES DU CNC

Collège "Consommateurs et usagers"
*(Arrêté du 22 février 2011, publié au BOCCRF du 20 juin 2011,
arrêté du 15 juillet 2011)*

| Associations | Titulaires | Suppléants |
|---------------------|----------------------------------|------------------------|
| ADEIC | M. Patrick MERCIER | M. Claude DOUARE |
| AFOC | Mme Valérie GERVAIS | M. Vincent BLANCHEZ |
| ALLDC | Mme Ludivine COLY-DUFOURT | M. Marc LAGAE |
| ASSECO -CFDT | M. Jacques ARTIERES | Mme Laurence LAIGO |
| CGL | M. Michel FRECHET | M. Stéphane PAVLOVIC |
| CLCV | Mme Reine-Claude MADER | M. Thierry SANIEZ |
| CNAFAL | M. Frédérick POLACSEK | M. Claude RICO |
| CNAFC | M. Laurent WALLUT | M. Claude BOISSEAU |
| CSF | Mme Elsa COHEN | Mme Aminata KONE |
| Familles de France | Mme Isabelle LABOUYSSE- LALEU | Mme Estelle YACOVOU |
| Familles Rurales | Mme Chantal JANNET | Mme Catherine DECAUX |
| FNAUT | M. Régis BERGOUNHOU | M. Marc DEBRINCAT |
| INDECOSA-CGT | M. Arnaud FAUCON | M. William JACQUILLARD |
| ORGECO | Mme Elyane ZARINE | M. Bernard CHEVALIER |
| UFC | M Alain BAZOT | M. Cédric MUSSO |
| UNAF | Mme Corinne GRIFFOND | M. Nicolas REVENU |

LISTE DES MEMBRES DU CNC
Collège des "Professionnels"
(Arrêté du 31 mars 2011, publié au BOCCRF du 20 juin 2011,
arrêté du 10 mai 2011, arrêté du 17 octobre 2011)

| Organismes | Titulaires | Suppléants |
|---------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| FNSEA | M. Etienne GANGNERON | Mme Sophie METAIS |
| CNMCCA | M. Jean-François BELLARD | M. Olivier de CARNE |
| APCA | M. Jean-Louis CAZAUBON | M. Frédéric ERNOU |
| CONFEDERATION PAYSANNE | M. Jean GOBIER | M. François CHEVALLIER |
| ANIA | Mme Catherine CHAPALAIN | Mme Nathalie BERIOT |
| MEDEF | M. Marc ALDEBERT | M. Franck AVIGNON |
| MEDEF | M. Loïc ARMAND | Mme Anne de BEAUMONT |
| MEDEF | Mme Pascale BARTHOMEUF-LASSIRE | M. Jacques COSNEFROY |
| MEDEF | M. Emmanuel BUS | M. Guy GRAS |
| MEDEF | M. Didier CASAS | M. Roland HEGUY |
| MEDEF | M. Léonard COX | M. Bernard JOUGLAIN |
| MEDEF | M. Jacques GAUTHIER | M Richard LERAT |
| MEDEF | M. Guy LECLERC | M. Marc LOLIVIER |
| MEDEF | M. Géry PORCHERON | Mme Françoise PALLE- GUILLABERT |
| MEDEF | M. Jacques SAINCTAVIT | M. Jean-Marc SAMEDI |
| CGPME | M. Jacky LEBRUN | Mme Sandrine CHOUX |
| CGPME | M. Paulin LLECH | Mme Amélie JUGAN |
| A.C.F.C.I. | M. Bernard GONTIER | M. Philippe SOLIGNAC |
| UPA | Mme Sabine BASILI | Mme Isabelle FILLAUD |
| APCMA | M. Bernard PEROT | Mme Christine URIBARRI |
| LOGEMENT | Mme Francine ALBERT-DELTHEIL | M. Dominique DUPERRET |
| SERVICES PUBLICS | M. Pierre ASTRUC | M. Bruno GAZEAU |
| | M. Jean FACON | Mme Valérie TALUREAU |
| UNAPL | M. Guy ROBERT | M. Pierre LAFONT |

LISTE DES MEMBRES DU CNC

Membres de droit

(Arrêté du 14 mars 2005, publié au JORF du 18 mars 2005)

| | |
|--|-------------------------|
| Président de l'Institut national de la Consommation (I.N.C) | M. Francis AMAND |
| Président du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC) | M. Michel PINAULT |
| Président du Conseil national de l'alimentation (C.N.A) | M. Bernard VALLAT |
| Président de la Commission de la sécurité des consommateurs (C.S.C) | M. Luc MACHARD |
| Président du Comité consultatif du secteur financier (C.C.S.F.) | M. Emmanuel CONSTANS |
| Président du Conseil national des transports (C.N.T) | M Alain GILLE |
| Président de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, l'environnement et du Travail (ANSES) | M. Marc MORTUREUX |
| Directeur général de l'Agence française de sécurité sanitaire des produits de santé (A.F.S.S.A.P.S) | M. Dominique MARANINCHI |
| Secrétaire général du Secrétariat général des affaires européennes (S.G.A.E.) | M. Gilles BRIATTA |

**LISTE DES MEMBRES DU BUREAU DU CNC
POUR L'ANNEE 2011**

Aux termes de l'arrêté du 14 mars 2005 relatif à la constitution, aux attributions et au fonctionnement du bureau du Conseil national de la consommation modifié par l'arrêté du 23 mai 2011, ce bureau est composé de sept membres titulaires et de sept membres suppléants par collège. Les membres du bureau sont nommés par arrêté du Ministre chargé de la consommation pour une durée de dix-huit mois.

Ont été nommés membres du bureau du CNC par arrêté du 15 juillet 2011 (BOCCRF du 29 septembre 2011) :

Représentants du Collège des « consommateurs et usagers »

Titulaires

| | |
|------------------------------|---|
| Mme Elsa COHEN | Confédération syndicale des familles (CSF) |
| M. Arnaud FAUCON | Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés (INDECOSA-CGT) |
| Mme Valérie GERVAIS | Secrétaire générale de l'Association Force Ouvrière consommateurs (AFOC) |
| Mme Chantal JANNET | Secrétaire générale de la Fédération nationale de « Familles rurales » |
| Mme Isabelle LABOUYSSE-LALEU | Vice présidente de Familles de France |
| M. Patrick MERCIER | Président de l'Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur (ADEIC) |
| Mme Elyane ZARINE | Présidente de l'Organisation générale des consommateurs (ORGECO) |

Suppléants

| | |
|--------------------------|--|
| M. Jacques ARTIERES | Association études et consommation CFDT (ASSECO-CFDT) |
| M. Régis BERGOUNHOU | Fédération nationale des associations d'usagers des transports (FNAUT) |
| M. Vincent BLANCHEZ | Secrétaire générale de l'Association Force Ouvrière consommateurs (AFOC) |
| Mme Ludivine COLY-DUFORT | Association « Léo Lagrange » de défense des consommateurs (ALLDC) |
| Mme Aminata KONE | Secrétaire générale de la Confédération syndicale des familles (CSF) |

Représentants du Collège des « professionnels »

Titulaires

| | |
|---------------------------|---|
| M. Pierre ASTRUC | Services Publics – GDF Suez |
| M. Loïc ARMAND | MEDEF – Fédération française des entreprises de la beauté (FEBEA) |
| M. Jean-François BELLIARD | Confédération nationale de la mutualité, de la coopération et du crédit agricoles (CNMCCA) |
| M. Géry PORCHERON | MEDEF – Fédération des entreprises du commerce et de la distribution (FCD) |
| M. Jacky LEBRUN | Confédération générale des petites et moyennes entreprises (CGPME) – Président de la CCI de l’Oise |
| M. Jacques SAINTAVIT | MEDEF – Fédération bancaire française (FBF) |
| M. Jacques GAUTHIER | MEDEF – Comité français des constructeurs automobiles (CFCA) |

Suppléants

| | |
|-------------------------|---|
| Mme Sabine BASILI | Union professionnelle artisanale (UPA) |
| M. Emmanuel BUS | MEDEF – Fédération française des sociétés d’assurance (FFSA) |
| M. Didier CASAS | MEDEF – Fédération française des télécommunications (FFT) |
| Mme Catherine CHAPALAIN | Directrice générale de l’Association nationale des industries alimentaires (ANIA) |
| Mme Amélie JUGAN | Confédération générale des petites et moyennes entreprises (CGPME) |
| M. Richard LERAT | MEDEF – Fédération françaises des industries de santé (FEFIS) |
| M. Guy ROBERT | Union nationale des associations de professions libérales (UNAPL) |

ANNEXES

Rapports et avis adoptés par le CNC en 2012

Les rapports et avis adoptés en 2012 peuvent être consultés sur le site Internet du CNC :

<http://www.economie.gouv.fr/cnc>

Liste chronologique des avis et des rapports élaborés par le CNC de 1983 à 2012

Publicité Comparative – 1984.

Rapporteurs : Mme MABILLE (INDECOSA-CGT) pour le collège consommateur
M. DARMAILLACQ (CNPF) pour le collège professionnel
Séance plénière du CNC du 3 Avril 1984 (BOCCRF du 15/01/1986).

Le crédit à la consommation – 1985.

Rapporteurs : M. SCIPION (INDECOSA-CGT) pour le collège consommateur
M. LAGANDRE (CNPF) pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 22 Octobre 1985 (BOCCRF du 15/01/1986).

L'information du consommateur sur les biens de consommation durables » –1985.

Rapporteurs : Mme BONHOMME (SGCC) pour le collège consommateur
M. CABAL (CNPF) pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 25 Juin 1985 (BOCCRF du 8/02/1986).

L'information du consommateur sur les produits alimentaires – 1985.

Rapporteurs : M. ARTHAUD (Labo-Coop) pour le collège consommateur
M. DARMAILLACQ (CNPF) pour le collège professionnel
Séance plénière du CNC du 16 Janvier 1986 (BOCCRF du 12/07/1986).

Avis du collège consommateur et usagers sur le contrôle technique des véhicules automobiles – 1985.

Rapporteur : M. MARTINAIS (CNAFAL).
Séance plénière du CNC du 25 juin 1985 .

L'information du consommateur sur les produits alimentaires – 1986.

Rapporteurs : Mme MADER (CSCV) pour le collège consommateur
M. DARMAILLACQ (CNPF) pour le collège professionnel
Séance plénière du CNC du 1/07/1986 (BOCCRF du 12/07/86).

Le rôle du Conseil National de la Consommation – 1986.

Séance plénière du CNC du 1/07/1986 (BOCCRF du 12/07/86).

Communication du collège « consommateurs et usagers » sur la réforme du droit de la concurrence et l'abrogation des ordonnances de 1945.- 1986.

Rapporteur : Mme DURAND (UFCS) –
Séance plénière du CNC du 1/07/1986 (*).

Contrat d'assurance multirisque habitation – 1987.

Rapporteurs : M. WAHL (CNAFAL) pour le collège consommateur
M. HAUVUY (CNPF) pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 25 Mars 1987 (BOCCRF du 10/04/1987).

La formation du jeune consommateur – 1987.

Rapporteurs : M. MALCOURANT (ADEIC-FEN) pour le collège consommateur
Mme SOROKO (CNPF) pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 2/10/1987 (BOCCRF du 9/10/87).

L'utilisation de la dénomination « allégé » dans les produits alimentaires – 1987.

Rapporteur : M. DARMAILLACQ (CNPF).
Séance plénière du CNC du 12/06/1987 (BOCCRF du 6/11/1987).

Le développement des essais comparatifs – 1987.

Rapporteurs : Mme DURAND (UFCS) pour le collège consommateur
M. CABAL (CNPF) pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 2/10/1987 (BOCCRF du 9/10/1987).

Modification de la réglementation sur le titre restaurant – 1987.

Rapporteurs : M. MALCOURANT (ADEIC-FEN) pour le collège consommateur
M. GAUTHIER (CGPME) pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 24 Novembre 1987 (BOCCRF du 16/12/1987).

Le financement des organisations de consommateurs – 1987.

Réunion du collège « consommateurs et usagers » du CNC du 6 Novembre 1987

L'amélioration de l'information du consommateur dans le domaine des prix pour le secteur de l'assurance automobile – 1988.

Rapporteurs : M. ALLIX (ASSECO-CFDT) pour le collège consommateur
M. MOUZAY (APCM) pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 27 Janvier 1988 (BOCCRF du 4/02/1988).

Travaux photographiques- 1988.

Rapporteurs : M. PEINOIT (FNAFR) pour le collège consommateur
M. DARMAILLACQ (CNPF) pour le collège professionnel
Séance plénière du CNC du 1^{er} Décembre 1988 (BOCCRF du 22/02/1989).

« Techniques de vente et de distribution : la Franchise » – 1989.

Rapporteurs : M. ALLIX (ASSECO-CFDT) pour le collège consommateur
M. DU CLOSEL (CNPF) pour le collège professionnel
Séance plénière du 31 Janvier 1989 (BOCCRF du 22/02/1989).

Les expériences et les modalités du maintien d'un minimum de fournitures aux usagers en situation de pauvreté » – 1989.

Rapporteurs : M. WAHL (CNAFAL) pour le collège consommateur
M. LARROUTUROU (EDF-GDF) pour le collège professionnel
Séance plénière du CNC du 27 Juin 1989 (BOCCRF du 14/07/1989).

Le comité européen de la consommation – 1989.

Rapporteurs : M. EMAER (CSF) pour le collège consommateur
Mme SERRA (CNPF) pour le collège professionnel
Séance plénière du CNC du 27 Juin 1989 (BOCCRF du 14/07/1989).

L'information du consommateur sur le prix des prestations d'assurances – 1989.

Rapporteurs : Mme RAVEL (ORGECO) pour le collège consommateur
M. HAUUVUY (CNPF) pour le collège professionnel
Séance plénière du CNC du 4 Juillet 1989 (BOCCRF du 11/08/1989).

Travaux photographiques : Vente par correspondance (VPC) – Libre-service – 1989.

Rapporteurs : M. PEINOIT (FNAFR) pour le collège consommateur
M. DARMAILLACQ (CNPF) pour le collège professionnel
Séance plénière du CNC du 4 Juillet 1989 (BOCCRF du 11/08/1989 et BOCCRF du 30/09/1989).

Avis du Conseil national de la consommation en date du 19 Septembre 1989 visé par le décret n°89-680 du 20 Septembre 1989 relatif aux prix de vente et aux marges de certains produits en Guadeloupe – 1989.

Séance plénière du CNC du 19 Septembre 1989 (BOCCRF du 30/09/1989).

Avis du Conseil national de la consommation sur 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 – 1990.

Rapporteurs : Mme CRESPEL (FFF) pour le collège consommateur

M. MARCHAND (UNAPL) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 23 Janvier 1990 (BOCCRF du 22/02/1990).

Rapport et avis du Conseil National de la consommation sur les produits industriels – 1990.

Rapporteurs : M. FLAMANT (CGL) pour le collège consommateur

Mme AMOY (CNP) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 8 Février 1990 (BOCCRF du 22/02/1990).

Note adoptée par le Conseil national de la consommation le 8 Février 1990 concernant l'emploi du terme « frais » en matière de denrées alimentaires précédée de l'introduction à l'avis – 1990.

Rapporteurs : M. GRISEL (CSCV) pour le collège consommateur

M. DARMAILLACQ (CNP) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 8 Février 1990 (BOCCRF du 22/02/1990).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport du groupe de travail sur les véhicules gravement accidentés – 1990.

Rapporteurs : M. GOUBIER (ASSECO-CFDT) pour le collège consommateur

M. MOUZAY (APCM) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 3 Juillet 1990 (BOCCRF du 20/07/1990).

Avis et rapport du groupe de travail du Conseil national de la consommation sur les automates d'appel – 1990.

Rapporteurs : Mme MADER (CSCV) et M. ALLIX (ASSECO-CFDT) pour le collège consommateur

MM. SIOUFFI (CNP) et DESAINT (Syndicat du Marketing téléphonique) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 26 Juin 1990 (BOCCRF du 20/07/1990).

Avis du collège consommateur du Conseil national de la consommation sur les propositions contenues dans le rapport de M. Alain BRUNE relatif aux éco-produits et aux labels écologiques – 1990.

Réunion du collège consommateur du Conseil national de la consommation du 13 Juin 1990 (BOCCRF du 20/07/1990).

Avis du Conseil National de la Consommation, précédé du rapport du groupe de travail chargé du problème de la parapharmacie.- 1991.

Rapporteurs : M. GOUBIER (ASSECO-CFDT) pour le collège consommateur

M. de PREVILLE (Conseil National du Commerce) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 15 Mars 1991 (BOCCRF du 27/03/1991).

Rapport du Conseil National de la Consommation sur les Pompes Funèbres – 1991.

Rapporteurs : Mme GUILLON (UFCS) pour le collège consommateur

M. MORLEVAT (FNCCR) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 14 Mai 1991 (BOCCRF du 27/06/1991).

Avis du collège professionnel du Conseil National de la Consommation sur le projet de décret portant application des articles 6, 15 et 18 de la loi n°75-633 du 15 Juillet 1975 modifiée relative à l'élimination des déchets et à la récupération des matériaux – 1991.

Rapporteur : Mme SERRA (ANIA/CNPF)

Séance plénière du 12 Novembre 1991 (BOCCRF du 11/12/1991).

Avis du collège consommateur du Conseil National de la Consommation sur le projet de décret portant application des articles 6, 15 et 18 de la loi n°75-633 du 15 juillet 1975 modifiée relative à l'élimination des déchets et à la récupération des matériaux – 1991.

Rapporteur : M. BOURDILA (ANC)

Séance plénière du CNC du 12 Novembre 1991 (BOCCRF du 11/12/1991).

Avis du Conseil National de la Consommation, précédé du rapport du groupe de travail chargé du bilan des accords locaux négociés – 1992.

Rapporteurs : M. SCIPION (INDECOSA-CGT) pour le collège consommateur

Mme VALACHS (CNPF) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 12 Février 1992 (BOCCRF du 21/02/1992).

Modification de la Note adoptée par le Conseil National de la Consommation le 8 Février 1990 concernant l'emploi du terme « frais ». – 1992.

Rapporteurs : M. GRISEL (CSCV) pour le collège consommateur

M. DARMAILLACQ (CNPF) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 4 Mars 1992 (BOCCRF du 31/12/1992).

Consultation du Conseil National de la Consommation sur les essais comparatifs – 1993.

Séance plénière du 11 Février 1993 (BOCCRF du 5/03/1993).

Avis du Conseil National de la Consommation, précédé du rapport du groupe de travail concernant les règles de commercialisation des véhicules d'occasion – 1993.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC) pour le collège consommateur

M. BOUQUIN (CNPF) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 17 Juin 1993 (BOCCRF du 11/08/1993).

Rapport du Conseil National de la Consommation sur la certification des services – 1993.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC) pour le collège consommateur

Mme VALACHS (CNPF) pour le collège professionnel.

Séance plénière du 17 Juin 1993 (BOCCRF du 15/10/1993).

Avis du Conseil National de la Consommation, précédé du rapport du groupe de travail relatif à l'amélioration de la qualité des services dans le commerce – 1993.

Rapporteurs : M. GOUBIER (ASSECO-CFDT) pour le collège consommateur

M. MALATERRE (CNPF) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 21 Décembre 1993 (BOCCRF du 15/01/1994).

Avis du Conseil National de la Consommation sur le 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 – 1993.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC) pour le collège consommateur

Mme VALACHS (CNPF) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 21 Décembre 1993 (BOCCRF du 8/04/1994).

Avis du Conseil National de la Consommation, précédé du rapport du groupe de travail relatif aux Automates de Vente – 1994.

Rapporteurs : M. PERROT (CSCV) pour le collège consommateur

M. LEONARD (CNPF) pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 19 Mai 1994 (BOCCRF du 7/06/1994).

Avis du Conseil National de la Consommation sur l'avant-projet de loi organique et l'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. – 1994.

Rapporteurs : Mme DURAND (UFCS) pour le collège consommateur
M. DROT (CNPF) pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 19 Mai 1994 (BOCCRF du 7/06/1994).

Avis du Conseil National de la Consommation sur un modèle de contrat destiné aux gestionnaires d'établissements hébergeant des personnes âgées – 1994.

Rapporteurs : M. HUGUET (Fédération Nationale LEO LAGRANGE) pour le collège consommateur
M. MARCHAND (UNAPL) pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 19 Mai 1994 (BOCCRF du 29/07/1994).

Avis du Conseil National de la Consommation, précédé du rapport relatif à la publicité des objets, appareils et méthodes (O.A.M.) présentés comme bénéfiques pour la santé – 1994.

Rapporteurs : Mme GUILLON (UFCS) pour le collège consommateur
M. DARMAILLACQ (CNPF) pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 11 Octobre 1994 (BOCCRF du 19/11/1994).

Avis du Conseil National de la Consommation sur le projet de loi organique et le 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 – 1994.

Rapporteurs : Mme DURAND (UFCS) pour le collège consommateur
M. DROT (CNPF) pour le collège professionnel
Séance plénière du 11 Octobre 1994 (BOCCRF du 19/11/1994).

Avis du Conseil National de la Consommation, précédé du rapport du groupe de travail concernant le projet de décret relatif à 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 le 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 – 1994.

Rapporteurs : M. PEPERS (Familles Rurales) pour le collège consommateur
Mme VALACHS (CNPF) pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 11 Octobre 1994 (BOCCRF du 9/12/1994).

Avis du Conseil National de la Consommation, précédé du rapport relatif aux prothèses dentaires – 1994.

Rapporteurs : M. FOUNDOULIS (CNAFAL) pour le collège consommateur
M. ORLIANGES (UNAPL) pour le collège professionnel
Séance plénière du CNC du 13 Décembre 1994 (BOCCRF du 28/12/1994).

Rapport du collège des « Consommateurs et Usagers » du Conseil national de la consommation sur la concertation Services Publics – Organisations de consommateurs – 1994.

Rapporteur : M. EMAER (CSF)
Séance plénière du CNC du 13 Décembre 1994 (*).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif à l'extension des réparations obligatoires des véhicules ayant subi un contrôle technique – 1995.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,

M. de MINVIELLE (CNPF), pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 6 Avril 1995 (BOCCRF du 18/05/1995).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif à l'information des consommateurs sur les prix et services offerts par les masseurs-kinésithérapeutes – 1995.

Rapporteurs : M. FOUNDOULIS (CNAFAL), pour le collège consommateur,
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 19 septembre 1995 (BOCCRF du 15/12/1995).

Avis du Conseil national de la consommation sur les Essais Comparatifs – 1995.

Rapporteurs : M. GOUBIER (ASSECO-CFDT), pour le collège consommateur,
Mme VALACHS (CNPF), pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 19 Septembre 1995 (BOCCRF du 15/12/1995).

Avis du Conseil national de la consommation sur les loteries dans la vente par correspondance – 1995.

Rapporteurs : Mme HUTIN (INDECOSA-CGT), pour le collège consommateur,
M. SIOUFFI (SEVPCD), pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 19 Septembre 1995 (BOCCRF du 15/12/1995).

Avis du Conseil national de la consommation sur les autoroutes à péage – 1995.

Rapporteurs : M. AVRIL (AFOC), pour le collège consommateur,
M. ROUSSEAU (SNCF), pour le collège professionnel.
Consultation écrite du 27 Novembre 1995 (BOCCRF du 28/12/1995).

Avis du Conseil national de la consommation sur la médecine d'urgence ambulatoire – 1995.

Rapporteurs : M. HUGUET (ALLDC), pour le collège consommateur,
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel,
Séance plénière du CNC du 28 Novembre 1995 (BOCCRF du 28/12/1995).

Avis du Conseil national de la consommation relatif à l'amélioration de la communication sur les signes officiels de qualité – 1996.

Rapporteurs : M. PEPERS (Familles Rurales), pour le collège consommateur,
Mme SERRA (ANIA/CNPF), pour le collège professionnel,
Séance plénière du CNC du 19 Mars 1996 (BOCCRF du 23/04/1996).

Avis du Conseil national de la consommation sur l'optique médicale – 1996 –

Rapporteurs : M. FOUNDOULIS (CNAFAL), pour le collège consommateur,
M. SIOUFFI (SEVPCD/CNPF), pour le collège professionnel,
Séance plénière du CNC du 19 Mars 1997 (BOCCRF du 23/04/1996).

Avis du Conseil national de la consommation relatif à une meilleure protection du consommateur qui recourt aux services d'un mandataire automobile – 1996.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
M. GAINON (CNPF), pour le collège professionnel,
Séance plénière du CNC du 19 Mars 1996 (BOCCRF du 23/04/1996).

Avis du Conseil national de la consommation sur la médecine d'urgence ambulatoire – 1996.

Rapporteurs : M. HUGUET (ALLDC), pour le collège consommateur,
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel,
Séance plénière du CNC du 11 juin 1996 (BOCCRF du 27/07/1996).

Avis du Conseil national de la consommation relatif à l'information du consommateur sur les honoraires médicaux – 1996.

Rapporteurs : Mme MADER (CSCV), pour le collège consommateur,
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 11 Juin 1996 (BOCCRF du 27/07/1996)

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur la traçabilité des viandes bovines et l'information des consommateurs – 1996.

Rapporteurs : Mme NICOLI (UFC Que Choisir), pour le collège consommateur,
M. MALATERRE (FCD/CNPF), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 7 Octobre 1996 (BOCCRF du 22/10/1996)

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur l'information du consommateur dans le secteur de l'esthétique médico-chirurgicale – 1996.

Rapporteurs : Mme GUILLON (UFCS), pour le collège consommateur,
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 7 Octobre 1996 (BOCCRF du 6/11/1996)

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur l'amélioration de la qualité des prestations et de la tarification des courses de taxi – 1996.

Rapporteurs : M. GAY (ANC), pour le collège consommateur,
M. MOUZAY (APCM), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 7 Octobre 1996 (BOCCRF du 6/11/1996)

Avis et rapport d'étape du Conseil national de la consommation sur l'offre d'accès à Internet – 1997.

Rapporteurs : M. HUARD (ADEIC-FEN), pour le collège consommateur,
M. GRANGE CABANE (UDA/CNPF), pour le collège professionnel,

Rapporteur extérieur : Mme Claudine SCHMUCK,

Séance plénière du CNC du 18 Février 1997 (BOCCRF du 21/02/1997)

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur les syndicats de copropriété – 1997.

Rapporteurs : Mme RASTOLL (CGL), pour le collège consommateur,
M. LEONARD (CNPF), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 18 Février 1997 (BOCCRF du 25/03/1997)

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur les contrats de jouissance d'immeuble à temps partagé – 1997.

Rapporteurs : Mme SAVONNEAU (CNL) et Mme JANNET (UFCS), pour le collège consommateur,
M. SALMON (CNPF), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 18 Février 1997 (BOCCRF du 25/03/1997)

Bilan 1996 de l'Observatoire des Loteries Commerciales (Groupe de travail du CNC) – 1997.

Rapporteurs : Mme HUTIN (INDECOSA-CGT), pour le collège consommateur,
M. SIOUFFI (SEVPCD/CNPF), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 18 Février 1997 (BOCCRF du 25/03/1997)

Avis du Conseil national de la consommation sur la 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 – 1997.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (CONTINENT/CNPF), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 19 Juin 1997 (BOCCRF du 30/07/1997)

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur la prise en compte des arrondis lors des conversions francs/euros – 1997.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (CONTINENT/CNPF), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 19 Juin 1997 (BOCCRF du 30/07/1997)

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur les arnaques de la consommation – 1997.

Rapporteurs : M. PEINOIT (Familles Rurales), pour le collège consommateur,
M. GAINON (CNPF), pour le collège professionnel,

Consultation écrite du CNC du 18 Juillet 1997 (BOCCRF du 30/08/1997)

Recommandations du Conseil national de la consommation portant sur la rédaction d'un contrat de fourniture d'accès à Internet aux consommateurs, 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 CNC du 18 Février 1997 sur l'offre d'accès à Internet) – 1997.

Rapporteurs : M. HUARD (ADEIC-FEN), pour le collège consommateur,
M. GRANGE CABANE (UDA/CNPF), pour le collège professionnel,

Rapporteur extérieur : Mme Claudine SCHMUCK

Séance plénière du CNC du 23 Septembre 1997 (BOCCRF du 30/10/1997)

Avis et rapport d'étape du Conseil national de la consommation sur le commerce électronique : l'offre commerciale et la protection du consommateur – 1997.

Rapporteurs : M. HUARD (ADEIC-FEN), pour le collège consommateur,
M. GRANGE CABANE (UDA/CNPF), pour le collège professionnel,

Rapporteur extérieur : Mme Claudine SCHMUCK

Séance plénière du CNC du 4 Décembre 1997 (BOCCRF du/12/1997)

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur la traçabilité des viandes ovines et l'information des consommateurs – 1997.

Rapporteurs : Mme NICOLI (UFC Que Choisir), pour le collège consommateur,
M. MALATERRE (FCD/CNPF), pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 4 Décembre 1997 (BOCCRF du 19/12/1997)

Avis du Conseil national de la consommation concernant l'information des consommateurs sur l'euro – 1997.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,

Mme GAIME (CONTINENT/CNPF), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 4 Décembre 1997 (BOCCRF du 19/12/1997)

Avis du Conseil national de la consommation sur les réformes législatives du dispositif de surendettement des ménages – 1997.

Rapporteurs : M. MONTANT (INDECOSA-CGT), pour le collège consommateur,

M. DROT (CETEMEM/CNPF), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 4 Décembre 1997 (BOCCRF du 19/12/1997).

Avis du Conseil national de la consommation concernant l'euro : « Recommandations du CNC sur l'utilisation d'un taux de conversion indicatif dans tout document remis au public avant la fixation du taux de conversion définitif ». – 1998.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,

Mme GAIME (CONTINENT/CNPF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 19 Mars 1998 (BOCCRF du 27/03/1998).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif à l'optique médicale – 1998.

Rapporteurs : M. FOUNDOULIS (CNAFAL), pour le collège consommateur,

M. SIOUFFI (SEVPCD/CNPF), pour le collège professionnel.

Consultation écrite du 6 Avril 1998 (BOCCRF du 15/05/1998).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif à l'information des consommateurs sur l'origine des produits manufacturés – 1998.

Rapporteurs : M. HUCHETTE (ASSECO-CFDT), pour le collège consommateur,
M. MALATERRE (FCD/CNPF), pour le collège professionnel.

Consultation écrite du 8 Avril 1998 (BOCCRF du 15/05/1998).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur l'information du consommateur dans le secteur des assurances complémentaires maladie. – 1998.

Rapporteurs : M. HUGUET (ALLDC), pour le collège consommateur,
M. RIVE (FFSA/MEDEF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 20 Octobre 1998 (BOCCRF du 20/11/1998).

Avis N°5 du Conseil national de la consommation sur le suivi de l'introduction de la monnaie unique – 1998.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (CONTINENT/MEDEF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 20 Octobre 1998 (BOCCRF du 20/11/1998).

Avis N°6 du Conseil national de la consommation concernant l'information volontaire des consommateurs liée à l'acceptation des paiements en euros pendant la période transitoire – 1998.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (CONTINENT/MEDEF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 20 Octobre 1998 (BOCCRF du 20/11/1998).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif aux modalités de la mise en application de la certification de services – 1998.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
M. FRYBOURG (CGPME), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 17 Décembre 1998 (BOCCRF du 31/12/1998).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif à la prévention des situations de surendettement – 1998.

Rapporteurs : M. MONTANT (INDECOSA-CGT), pour le collège consommateur,
M. DROT (CETEM/MEDEF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 17 Décembre 1998 (BOCCRF du 31/12/1998).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur le dépannage à domicile – 1999.

Rapporteurs : Mme JULIOT (UFCS), pour le collège consommateur,
M. FRYBOURG (CGPME), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 24 mars 1999 (BOCCRF du 12/05/1999).

Avis n°7 du Conseil national de la consommation concernant la conversion en euros des seuils du code de la consommation applicables au plus tard au 1^{er} janvier 2002. – 1999.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 9 novembre 1999 (BOCCRF du 11/12/1999).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif aux prothèses auditives – 1999.

Rapporteurs : M. FOUNDOULIS (CNAFAL), pour le collège consommateur,
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 21 décembre 1999 (BOCCRF du 7/03/2000).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur les méthodes de conservation des denrées alimentaires : les viandes. – 1999.

Rapporteurs : M. de CARNE (CNAFC) pour le collège consommateur,
M MALATERRE (FCD/MEDEF) pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 21 décembre 1999 (BOCCRF du 25/07/2000).

Avis n°8 du Conseil national de la consommation sur l'organisation de la période transitoire jusqu'à l'introduction de l'euro fiduciaire (1^{er} janvier 2002) et annexes I et II. – 2000.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC) pour le collège consommateur,
Mme GAIME (CARREFOUR/MEDEF) pour le collège professionnel.
Consultation écrite du 10 mars 2000 (BOCCRF du 21/04/2000).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur les produits cosmétiques de protection solaire – 2000.

Rapporteurs : Mme GUILLON (UFCS) pour le collège consommateur,
M. GRANGE CABANE (FIP/MEDEF), pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 4 juillet 2000 (BOCCRF du 18/10/2000).

Avis du Conseil national de la consommation relatif à la qualité des fruits et légumes frais dans le commerce – 2000.

Rapporteurs : M. PERROT (CLCV), pour le collège consommateur,
M. MALATERRE (FCD/MEDEF), pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 4 juillet 2000 (BOCCRF du 18/10/2000).

Avis du Conseil national de la consommation sur les maisons de retraite – 2000.

Rapporteurs : M. HUGUET (ALLDC), pour le collège consommateur,
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 4 juillet 2000 (BOCCRF du 18/10/2000).

Avis n°9 du Conseil national de la consommation sur l'affichage des prix au cours de la période 2001-2002. – 2000.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 25 octobre 2000 (BOCCRF du 5/12/2000).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif à la publicité sur le crédit à la consommation et aux crédits renouvelables – 2000

Rapporteurs : Mme GUIDEAU (CSF), pour le collège consommateur,
M. NASSE (MEDEF), pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 25 octobre 2000 (BOCCRF du 5/12/2000).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif à la « publicité et l'enfant » - 2000

Rapporteurs : M. de BERNIERES (CNAFC), pour le collège consommateur,
Mme REICHENBACH (UDA/MEDEF), pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 25 octobre 2000 (BOCCRF du 5/12/2000).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif à l'éducation du jeune consommateur – 2000.

Rapporteurs : M. PEPERS (Familles Rurales), pour le collège consommateur,
Mme de SAINT-DIDIER (PEUGEOT/MEDEF), pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 21 décembre 2000 (BOCCRF du 23/01/2001).

Avis n°10 du Conseil national de la consommation relatif à certaines actions promotionnelles destinées à favoriser les paiements scripturaux en euros – 2000.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 21 décembre 2000 (BOCCRF du 23/01/2001).

Avis du Conseil national de la consommation sur l'information du consommateur dans le secteur des avocats – 2000.

Rapporteurs : M. AVRIL (AFOC), pour le collège consommateur,
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 21 décembre 2000 (BOCCRF du 23/01/2001).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur la sécurité des cartes de paiement – 2001.

Rapporteurs : Mme MADER (CLCV), pour le collège consommateur,
M. SIOUFFI (FEVAD/MEDEF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 22 mars 2001 (BOCCRF du 23/05/2001).

Avis n° 11 du Conseil national de la consommation relatif aux conditions du basculement à l'euro de certaines professions – 2001.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel.

Consultation écrite du 19 avril 2001 (BOCCRF du 23/05/2001).

Avis n°12 du Conseil national de la consommation relatif à l'information de proximité des consommateurs sur l'euro et le rôle des observatoires départementaux de l'euro – 2001.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel.

Consultation écrite du 29 mai 2001 (BOCCRF du 24/07/2001).

Avis n°13 du Conseil national de la consommation relatif à l'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. – 2001.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel.

Consultation écrite du 29 juin 2001 (BOCCRF du 23/08/2001).

Avis n° 14 du Conseil national de la consommation relatif au vocabulaire euro – 2001.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 25 octobre 2001 (BOCCRF 30/10/2001).

Avis du Conseil national de la consommation sur la filière marée – 2001.

Rapporteurs : M. PEPERS (Familles Rurales), pour le collège consommateur,
M. MALATERRE (MEDEF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 20 décembre 2001 (BOCCRF du 26/02/2002).

Avis du Conseil National de la Consommation sur la terminologie à utiliser dans les factures et autres documents relatifs aux services téléphoniques – 2002.

Rapporteurs : Mme PETIT (ADEIC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel

Consultation écrite du 11 janvier 2002 (BOCCRF du 27/3/2002)

Avis du Conseil National de la Consommation sur les Transports sanitaires terrestres - 2002.

Rapporteurs : M. FOUNDOULIS (CNAFAL), pour le collège consommateur,
M. FRYBOURG (CGPME), pour le collège professionnel.
Séance plénière du CNC du 28 mars 2002 (BOCCRF du 28/10/2002)

Avis du Conseil National de la Consommation sur la fiche d'information concernant les caractéristiques essentielles de l'offre de service téléphonique fixe et mobile dans le cadre de l'information pré contractuelle – 2002.

Rapporteurs : Mme PETIT (ADEIC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel
Séance plénière du CNC du 11 juillet 2002 (BOCCRF du 21/10/2002)

Mme Jannet rappelle que l'avis 2005 du CNC sur les produits non remboursés et l'affichage de leurs prix dans les officines n'a pas été vraiment suivi d'effet. Rapporteurs : Mme VIGNON (UFCS), pour le collège consommateur,
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel
Séance plénière du CNC du 22 octobre 2002 (BOCCRF du 28/11/2002)

Avis et rapport du Conseil National de la consommation relatif aux huissiers de justice – 2003.

Rapporteurs : M. HUGUET (ALLDC), pour le collège consommateur
M ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel
Séance plénière du CNC du 1^{er} juillet 2003 (BOCCRF du 28/10/2003)

Avis et rapport du Conseil National de la Consommation relatifs à la terminologie, (remplaçant le précédent paru au BOCCRF du 27 mars 2002) et au document tarifaire remis dans le cadre de l'information précontractuelle – 2003.

Rapporteurs : Mme PETIT (ADEIC), pour le collège consommateur
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel
Séance plénière du 1^{er} juillet 2003 (BOCCRF du 28/10/2003)

Avis et rapport du Conseil National de la Consommation relatif aux sceaux et labels sur Internet – 2003.

Rapporteurs : Mme MADER (CLCV), pour le collège consommateur
M LOLIVIER (FEVAD), pour le collège professionnel
Séance plénière du 10 juillet 2003 (BOCCRF du 14 avril 2004)

Avis et rapport du Conseil National de la consommation relatif à l'organisation du CNC – 2004.

Rapporteurs : M. PEINOIT (Familles Rurales), pour le collège consommateur
M. MALATERRE (FCD), pour le collège professionnel
Séance plénière du 29 janvier 2004 (BOCCRF du 12 mars 2004)

Avis et rapport du Conseil National de la consommation relatif à l'intégration du fait régional dans les structures de la consommation – 2004.

Rapporteurs : M PEINOIT (Familles Rurales), pour le collège consommateur
M. LEBRUN (CGPME), pour le collège professionnel
Séance plénière du 29 janvier 2004 (BOCCRF du 12 mars 2004)

Avis et rapport du Conseil National de la consommation relatif à la reconnaissance de la contribution au développement durable – 2004.

Rapporteurs : M. HUGUET (ALLDC), pour le collège consommateur
M. REMOUE (MEDEF), pour le collège professionnel
Séance plénière du 29 janvier 2004 (BOCCRF du 12 mars 2004)

Rapport du Conseil National de la consommation relatif au remboursement anticipé des crédits immobiliers – 2004.

Rapporteurs : Mme MADER (CLCV), pour le collège consommateur

M. NASSE (ASF), pour le collège professionnel
Séance plénière du 29 janvier 2004 (BOCCRF du 1^{er} mars 2005)

Avis et rapport du Conseil National de la consommation relatif à la médiation – 2004.

Rapporteurs : Mme CRESPEL (Familles de France), pour le collège consommateur
M. CHENIN (EDF), pour le collège professionnel
Séance plénière du 6 juillet 2004 (BOCCRF du 1^{er} mars 2005)

Rapport du Conseil National de la consommation relatif à l'information du consommateur sur la qualité des services collectifs marchands – 2004.

Rapporteurs : M. PEPERS (Familles Rurales), pour le collège consommateur
M. ANNE (FNADE), pour le collège professionnel
Séance plénière du 6 juillet 2004

Rapport du Conseil National de la consommation relatif à la location de courte durée de véhicules sans chauffeur – 2004.

Rapporteurs : M. SIROT (ORGECO), pour le collège consommateur
Mme de SAINT DIDIER (MEDEF), pour le collège professionnel
Séance plénière du 6 juillet 2004 (BOCCRF du 1^{er} mars 2005)

Avis et rapport du Conseil National de la consommation relatif à la parapharmacie – 2005.

Rapporteurs : M. FOUNDOULIS (CNAFAL), pour le collège consommateur,
M. MALATERRE (MEDEF), pour le collège professionnel.
Séance plénière du 9 février 2005 (BOCCRF du 28 octobre 2005).

Avis et rapport du Conseil National de la consommation relatif à la protection des consommateurs et ouverture du marché de l'électricité et du gaz – 2005.

Rapporteurs : M. FOUNDOULIS (CNAFAL), pour le collège consommateur,
M. REMOUE (MEDEF), pour le collège professionnel.
Réunion du Bureau du CNC du 27 septembre 2005 (BOCCRF du 28 décembre 2006).

Avis et rapport du Conseil National de la consommation relatif à la sécurité des installations électriques intérieures des particuliers – 2005.

Rapporteurs : Mme THIEBAULT (CNAFAL), pour le collège consommateur,
M. PLANQUE (MEDEF), pour le collège professionnel.
Réunion du Bureau du CNC du 27 septembre 2005 (BOCCRF du 28 décembre 2006).

Avis et rapport du Conseil National de la consommation relatif au transport aérien – 2005.

Rapporteurs : M. DE CARNE (CNAFC), pour le collège consommateur,
M. LEBRUN (CGPME), pour le collège professionnel.
Réunion du Bureau du CNC du 27 septembre 2005 (BOCCRF du 28 décembre 2006).

Avis sur le décret relatif à la conservation du numéro prévue par l'article L.44 du code des postes et télécommunications électroniques - 2006

Rapporteurs : Mme PETIT (ADEIC), pour le collège consommateur,
M. REMOUÉ (MEDEF), pour le collège professionnel.
Réunion du Bureau du CNC du 13 janvier 2006 (BOCCRF du 4 août 2006)

Avis sur un arrêté relatif à l'information sur les tarifs des appels vers les services d'assistance technique des fournisseurs de services et de communications électroniques - 2006

Rapporteurs : Mme PETIT (ADEIC), pour le collège consommateur,
M. REMOUÉ (MEDEF), pour le collège professionnel.
Réunion du Bureau du CNC du 15 mars 2006 (BOCCRF du 4 août 2006)

Avis sur un arrêté relatif à l'information sur la qualité de service dans les contrats conclu avec les fournisseurs de services de communications électroniques - 2006

Rapporteurs : Mme PETIT (ADEIC), pour le collège consommateur,
M. REMOUÉ (MEDEF), pour le collège professionnel.
Réunion du Bureau du CNC du 15 mars 2006 (BOCCRF du 4 août 2006)

Avis relatif à la mise à disposition de fiches d'information standardisées dans les communications électroniques - 2006

Rapporteurs : Mme PETIT (ADEIC), pour le collège consommateur,
M. REMOUÉ (MEDEF), pour le collège professionnel.
Réunion du Bureau du CNC du 15 mars 2006 (BOCCRF du 4 août 2006)

Avis relatif au traitement des litiges dans les communications électroniques - 2006

Rapporteurs : Mme PETIT (ADEIC), pour le collège consommateur,
M. REMOUÉ (MEDEF), pour le collège professionnel.
Réunion du Bureau du CNC du 15 mars 2006 (BOCCRF du 4 août 2006)

Avis relatif à la résiliation des contrats dans le secteur des communications électroniques - 2006

Rapporteurs : Mme PETIT (ADEIC), pour le collège consommateur,
M. REMOUÉ (MEDEF), pour le collège professionnel.
Réunion du Bureau du CNC du 23 juin 2006 (BOCCRF du 4 août 2006)

Avis relatif à la remise de contrats dans le secteur des communications électroniques - 2006

Rapporteurs : Mme PETIT (ADEIC), pour le collège consommateur,
M. REMOUÉ (MEDEF), pour le collège professionnel.
Réunion du Bureau du CNC du 23 juin 2006 (BOCCRF du 4 août 2006)

Avis relatif à la publicité écrite dans le secteur des communications électroniques - 2006

Rapporteurs : Mme PETIT (ADEIC), pour le collège consommateur,
M. REMOUÉ (MEDEF), pour le collège professionnel.
Réunion du Bureau du CNC du 23 juin 2006 (BOCCRF du 4 août 2006)

Avis relatif à un guide pratique des communications électroniques - 2006

Rapporteurs : Mme PETIT (ADEIC), pour le collège consommateur,
M. REMOUÉ (MEDEF), pour le collège professionnel.
Réunion du Bureau du CNC du 11 juillet 2006 (BOCCRF du 4 août 2006)

Annexe : Guide du Conseil national de la consommation relatif aux communications électroniques – 2006 (BOCCRF du 4 août 2006)

Avis relatif à l'expérimentation de la mise en place d'instances régionales de concertation dans le domaine de la consommation - 2006

Rapporteurs : M. HUGUET (ALLDC), pour le collège consommateur,
M. REMOUÉ (MEDEF), pour le collège professionnel.
Réunion du Bureau du CNC du 30 novembre 2006 (BOCCRF du 22 mars 2007)

Avis sur la publicité audiovisuelle dans le domaine des communications électroniques - 2007

Rapporteurs : Mme PETIT (ADEIC), pour le collège consommateur,
M. REMOUÉ (MEDEF), pour le collège professionnel.
Réunion du Bureau du CNC du 27 mars 2007 (BOCCRF du 07 juin 2007)

Avis sur les modes alternatifs de règlement des litiges - 2007

Rapporteurs : Mme CRESPEL (FF), pour le collège consommateur,
M. SAINCTAVIT (MEDEF), pour le collège professionnel.

Réunion du Bureau du CNC du 27 mars 2007 (BOCCRF du 07 juin 2007)

Avis sur la vérification des compétences en matière de diagnostic immobilier – 2007

Rapporteurs : Mme RINALDO (CNL), pour le collège consommateur,
Mme BARTHOMEUF-LASSIRE (MEDEF), pour le collège professionnel.
Réunion du Bureau du CNC du 27 mars 2007 (BOCCRF du 07 juin 2007)

Synthèse des travaux du groupe de réflexion sur le Livre Vert de la Commission européenne concernant la révision de l'acquis communautaire en matière de protection du consommateur – 2007

(adressé à la DG Sanco le 31 mai 2007)

Avis relatif à l'amélioration de la transparence tarifaire des prestations des syndicats de copropriété

Rapporteurs : Mme MADER (CLCV), pour le collège consommateur,
M. REMOUÉ (MEDEF) pour le collège professionnel.
Réunion du Bureau du CNC du 27 septembre 2007 (BOCCRF du 16 novembre 2007)

Avis relatif à la certification de services et de produits autres qu'alimentaires

Rapporteurs : Mme Ludivine COLY-DUFORT, pour le Collège des consommateurs et usagers,
M. REMOUÉ (MEDEF) pour le Collège des professionnels.
Réunion du Bureau du CNC du 17 décembre 2007

Avis relatif à la régulation publicitaire – 2008.

Rapporteurs : Mme GERVAIS (AFOC) pour le collège des consommateurs et usagers,
Mme REICHENBACH (MEDEF – Union des annonceurs) pour le collège des professionnels.
Réunion du Bureau du CNC du 17 juin 2008 (BOCCRF du 10 octobre 2008).

Avis relatif à un guide pratique des communications électroniques – 2008.

Rapporteurs : Mme PETIT (ADEIC) pour le collège des consommateurs et usagers,
M. REMOUÉ (MEDEF) pour le collège des professionnels.
Réunion du Bureau du CNC du 1^{er} octobre 2008.
(BOCCRF du 14 novembre 2008).

Avis relatif au suivi des avis du CNC dans le domaine de la santé. – 2008.

Rapporteurs : Mme COHEN (CSF) pour le Collège des consommateurs et usagers,
Mme JUGAN (CGPME) pour le collège des professionnels.
Réunion du Bureau du CNC du 1^{er} octobre 2008.
(BOCCRF du 14 novembre 2008).

Avis relatif à la valorisation des filières n'utilisant pas d'OGM – 2009.

Rapporteurs : M. ANDRAULT (UFC – Que Choisir) pour le collège des consommateurs et usagers,
M. de CARNE (CNMCCA) pour le collège des professionnels.
Réunion du Bureau du CNC du 15 mai 2009.
(BOCCRF du 25 juin 2009).

Avis relatif à la construction de maisons individuelles – 2009.

Rapporteurs : Mme RINALDO (CNL) pour le collège des consommateurs et usagers,
Mme BARTHOMEUF – LASSIRE (MEDEF - FFB) pour le collège des professionnels.
Réunion du Bureau du CNC du 26 novembre 2009.
(BOCCRF du 22 janvier 2010).

Avis relatif à la protection des données personnelles des consommateurs – 2010.

Rapporteurs : Mme Frédérique PFRUNDER (CLCV) pour le collège des consommateurs et usagers,

M. Marc LOLIVIER (MEDEF - FEVAD) pour le collège des professionnels.
Réunion du Bureau du CNC du 18 mai 2010.
(BOCCRF du 25 juin 2010)

Avis relatif aux nanotechnologies – 2010.

Rapporteurs : M. Christian HUARD (ADEIC) pour le collège des consommateurs et usagers,
M. Alain GRANGE- CABANE puis M. Loïc ARMAND (MEDEF - FEBEA) pour le collège des professionnels.
Réunion du Bureau du CNC du 14 juin 2010.
(BOCCRF du 25 juin 2010)

Premier avis relatif à la clarification des allégations environnementales – 2010.

Rapporteurs : Mme Valérie GERVAIS (AFOC) et Mme Catherine DECAUX (Familles rurales) pour le collège des consommateurs et usagers,
M. Loïc ARMAND (MEDEF - FEBEA) pour le collège des professionnels.
Réunion du Bureau du CNC du 6 juillet 2010.
(BOCCRF du 5 août 2010).

Second avis relatif à la clarification des allégations environnementales – 2010.

Rapporteurs : Mme Valérie GERVAIS (AFOC) et Mme Catherine DECAUX (Familles rurales) pour le collège des consommateurs et usagers,
M. Loïc ARMAND (MEDEF - FEBEA) pour le collège des professionnels.
Réunion du Bureau du CNC du 15 décembre 2010.

Avis portant sur l'amélioration de la compréhension du consommateur des services d'internet mobile – 2011.

Rapporteurs : Mme Anne PETIT et M. Claude DOUARE (ADEIC) pour le collège des consommateurs et usagers,
M. Emmanuel FOREST (MEDEF - FFT) pour le collège des professionnels.
Réunion du Bureau du CNC du 30 novembre 2011.
(BOCCRF du 28 décembre 2011)

Avis portant sur les conditions d'utilisation des expressions « illimité » et « 24H/24 » pour qualifier les offres de services mobiles - 2011.

Rapporteurs : Mme Anne PETIT et M. Claude DOUARE (ADEIC) pour le collège des consommateurs et usagers,
M. Emmanuel FOREST (MEDEF - FFT) pour le collège des professionnels.
Réunion du Bureau du CNC du 30 novembre 2011.
(BOCCRF du 28 décembre 2011)

Avis portant sur la consolidation des avis du CNC dans le secteur des communications électroniques – 2011.

Rapporteurs : Mme Anne PETIT (ADEIC) et M. Claude DOUARE (ADEIC) pour le collège des consommateurs et usagers,
M. Emmanuel FOREST (MEDEF - FFT) pour le collège des professionnels.
Réunion du Bureau du CNC du 30 novembre 2011.
(BOCCRF du 28 décembre 2011)

Avis « La fourniture de l'électricité et de gaz naturel : préparer l'avenir ».

Rapporteurs : Mme Elsa COHEN (CSF) pour le collège des consommateurs et usagers,
M. Pierre ASTRUC (Services publics – GDF – Suez) pour le collège des professionnels.
Réunion du Bureau du CNC du 12 juin 2012.
(BOCCRF n°6 du 28 juin 2012)

Avis sur les services à la personne

Rapporteurs : Mme Corinne RINALDO (CNL) pour le collège des consommateurs et usagers,
MM. Bernard GONTIER et Patrice DENIAU (MEDEF-ACFCI) pour le collège des professionnels.
Réunion du Bureau du CNC du 12 juin 2012.
(BOCCRF n°6 du 28 juin 2012).