



CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION

RAPPORT D'ACTIVITE POUR L'ANNÉE 2013

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

Après une année 2012 particulièrement riche qui s'était notamment achevée avec l'avis sur l'action de groupe, le CNC a adopté, en 2013, trois avis dont deux portant sur des sujets prospectifs de consommation, la dématérialisation de l'information au service du consommateur et le bilan de l'expérimentation de l'affichage environnemental. Le troisième avis, adopté le 2 octobre, concernait l'amélioration des conditions de fonctionnement du CNC.

La réunion plénière du CNC s'est tenue le 25 mars 2013 sous la présidence de M. Benoît Hamon, Ministre chargé de la consommation. Le Ministre avait en effet souhaité faire un point sur les mesures envisagées dans le projet de loi consommation avant qu'il ne soit soumis fin mars au Conseil des ministres puis au Parlement. La présentation a porté en particulier sur le cadre de l'action de groupe à la française, dispositif permettant le règlement des litiges économiques de masse fondé sur l'avis rendu par le CNC sur ce sujet fin 2012. A cette occasion, le ministre a tenu à saluer les efforts de toutes les parties qui ont permis d'aboutir in fine au dispositif prévu par le projet de loi. Cet exposé a été l'occasion d'échanges sur l'action de groupe comme sur les autres mesures prévues par le texte.

1.1 - Les réunions du CNC en 2013

Réunions des instances traditionnelles du CNC

Toutes instances confondues, le CNC s'est réuni 27 fois en 2013. En particulier, le bureau du CNC s'est réuni à quatre reprises, le collège des consommateurs et usagers cinq fois en 2013 et le CNC dans sa formation plénière une fois.

S'agissant des groupes de travail, le CNC a réuni :

- un groupe spécialisé créé sur la base d'un mandat approuvé par le bureau du CNC, consacré à la qualité des services clients des opérateurs de communications électroniques,
- deux groupes ad hoc sur la base de feuilles de routes consacrés :
 - au bilan sur l'expérimentation de l'affichage environnemental ;
 - à l'amélioration des conditions de fonctionnement du CNC.

Le groupe permanent « agroalimentaire et nutrition » s'est réuni à quatre reprises et a décidé de créer deux sous-groupes sur les thèmes suivants :

- les mesures nationales concernant les allergènes et la dénomination de vente concernant les denrées alimentaires non préemballées,
- l'article 14 du décret n° 2012-128 du 30 janvier 2012 relatif à l'étiquetage des denrées alimentaires issues de filières qualifiées « sans organismes génétiquement modifiés.

1.2 - Les avis et rapports adoptés par le CNC en 2013

Le bureau du CNC a adopté trois avis :

- le 17 avril 2013 : avis sur la dématérialisation de l'information au service du consommateur,

- le 9 juillet 2013 : avis sur le bilan de l'expérimentation de l'affichage environnemental,
- le 2 octobre 2013 : avis sur l'amélioration des conditions de fonctionnement du CNC.

1.3 - Les consultations du CNC

Quatre consultations écrites avec vote ont concerné :

- le 20 juin 2013, un projet d'arrêté portant sur l'information pré contractuelle du consommateur relative au débit des offres d'accès à l'internet fixe et un projet de modification de l'arrêté du 1er février 2002 relatif aux factures des services téléphoniques. Cette consultation écrite avait été précédée d'une réunion de concertation avec les associations de consommateurs organisée le 7 juin ;
- le 31 juillet 2013, un projet d'arrêté relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne également précédée d'une réunion d'information qui s'est tenue le 25 juin ;
- le 27 juillet 2013, le projet d'arrêté relatif à l'information du consommateur sur les prix des produits et prestations destinés à compenser la perte d'autonomie ;
- le 24 septembre 2013, le projet d'arrêté portant sur l'information pré contractuelle du consommateur relative aux débits des offres d'accès à l'internet fixe, consultation précédée par une réunion de présentation aux associations le 23 septembre.

Trois consultations écrites sans vote ont concerné :

- un guide du voyageur, élaboré par la DGCCRF, donnant des conseils pratiques au grand public. Une maquette de ce guide a été transmise le 11 juillet 2013 aux associations nationales de consommateurs pour recueillir leurs observations,
- le projet de Directive nationale d'orientation (DNO) de la DGCCRF pour 2014 : le 5 septembre 2013, le Bureau du CNC a été invité, comme les années précédentes, à faire part de ses remarques sur ce texte.
- le réseau de coopération CPC (Consumer protection coopération) : le 28 novembre 2013, les associations agréées de consommateurs et les organisations professionnelles ont été invitées par le bureau 1 B « Veille économique et prix » de la DGCCRF à répondre au moyen d'un questionnaire en ligne à une consultation publique sur la révision du règlement 2006/2004 du 27 octobre 2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs qui a mis en place le CPC.

Réunions à l'initiative des bureaux sectoriels de la DGCCRF

Le CNC a été réuni sept fois à la demande des bureaux sectoriels de la DGCCRF

Le 11 février 2013, le M

ministre chargé de la consommation, M. Benoît Hamon a convié les associations agréées de consommateurs à une table ronde à la suite d'un signalement de présence de viande de cheval dans des plats cuisinés à base de bœuf. A cette occasion, le ministre, après avoir fait un point sur l'enquête en cours et les suites envisagées, a recueilli les observations des associations.

Le 10 juillet 2013, en vue de la reconduction de la mesure de suspension relative à la mise sur le marché des jouets en mousse « tapis-puzzles » émettant du formamide (arrêté du 5 août 2012), les associations de consommateurs et les professionnels ont été invités par le bureau 5A « Produits industriels » de la DGCCRF à participer à une réunion avec l'administration.

Le 5 septembre 2013, en réponse à un besoin exprimé par un certain nombre d'associations agréées de consommateurs, le bureau 6 A « Energie, environnement et matières premières » a réalisé et présenté un

projet de module pédagogique intitulé « Mieux comprendre les prix de l'électricité ». Ce module est destiné à mieux informer les consommateurs sur la formation des prix de l'électricité, à préciser les caractéristiques du prix figurant sur leur facture et répondre ainsi à leurs questions les plus fréquentes.

Le 25 septembre 2013, une deuxième réunion a permis au bureau 6A de recueillir les remarques des associations et des professionnels sur un projet de module pédagogique intitulé « Mieux comprendre les prix du gaz de pétrole liquéfié en citerne ». Ce module est destiné à mieux informer les consommateurs sur la formation des prix du GPL en citerne et propane notamment lors de la signature du contrat avec leur fournisseur de propane et répondre ainsi à leurs questions les plus fréquentes.

Le 17 décembre 2013, les associations agréées de consommateurs ont été conviées à une réunion afin de recueillir leurs attentes concernant les missions de service public de l'Institut national de la consommation dans le cadre de l'élaboration du contrat d'objectifs et de performance de l'INC.

Le 20 décembre suivant, les membres du collège des professionnels du CNC ont été amenés à s'exprimer de la même façon sur les missions de service public de l'INC.

Le 4 décembre 2013, le bureau 6D « Transports, tourisme et secteur automobile » a présenté aux associations de consommateurs les propositions de modifications de la Commission européenne sur la directive du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait (90/314/CEE) afin de recueillir leurs observations, notamment sur la pertinence du principe du guichet unique pour les consommateurs.

1.4 – La représentation des associations de consommateurs en 2013

Aux termes de l'arrêté du 14 mars 2005, le règlement intérieur du CNC prévoit que lorsqu'un siège est à pourvoir sur désignation ou proposition du collège des consommateurs et usagers du CNC dans différentes instances consultatives, un appel à candidatures est adressé par le secrétariat du CNC aux membres titulaires et suppléants de ce collège afin de leur permettre de postuler.

Au total, en 2013, 20 appels à candidatures ont ainsi été adressés en 2013 aux associations de consommateurs.

TABLE DES MATIÈRES

I - Les avis et rapports adoptés par le CNC en 2013

I.1 – Groupe de travail spécialisé : la dématérialisation de l'information au service du consommateur

I.2 - Groupes ad hoc

I.2.1- bilan sur l'expérimentation de l'affichage environnemental

I.2.2 - amélioration des conditions de fonctionnement du CNC

II - Les groupes de travail du CNC en cours en 2013

II.1 - Groupe de travail sur la qualité des services clients des opérateurs de communications électroniques

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

III.1 – Le sous-groupe « Mesures nationales concernant les allergènes et la dénomination de vente qui pourraient être proposées en ce qui concerne les denrées alimentaires non préemballées ».

III.2 – Le sous-groupe consacré à l'article 14 du décret du 30 janvier 2012 relatif à l'étiquetage des denrées alimentaires issues de filières qualifiées « sans organismes génétiquement modifiés »

IV - Les réunions du CNC : statistiques 2009 – 2013

VI - Le recensement des réunions du CNC en 2013

Liste des membres du CNC pour l'année 2013

Collège "Consommateurs et Usagers"

Collège des "Professionnels"

Membres de droit

Liste des membres du Bureau du CNC pour l'année 2013

Représentants du Collège "Consommateurs et Usagers"

Représentants du Collège des "Professionnels"

Annexe : rapports et avis adoptés par le CNC en 2013

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

I - Les avis et rapports adoptés par le CNC en 2013

I.1 – Groupe de travail spécialisé : la dématérialisation de l'information au service du consommateur

La dématérialisation de l'information délivrée au consommateur a bénéficié de l'évolution technique (bornes en magasin, codes barres, identification par radiofréquence (RFID), *flash code*, carte d'identité des produits...). Elle a permis d'alléger les étiquettes en renvoyant certaines informations à d'autres supports que l'emballage. Enfin, la dématérialisation permettra au consommateur s'il le souhaite, de choisir ses achats en tenant compte de paramètres éthiques, économiques, écologiques et de santé.

Cependant, 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 non directement accessible sur le produit, et notamment de ceux qui n'ont ni téléphone portable ni accès à internet. Se pose également la question du contrôle qui permet de garantir la fiabilité de l'information dématérialisée et d'éviter tout abus.

Afin de conserver la maîtrise de l'évolution de la dématérialisation de l'information destinée au consommateur, une concertation attentive de toutes les parties intéressées est éminemment nécessaire, à chaque étape.

Lors de la réunion plénière du CNC du 31 janvier 2011, le Ministre chargé de la consommation avait souhaité voir figurer le thème de l'information du consommateur dans le programme de travail du CNC.

Le CNC a donc 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 était 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 de la DGCCRF « Qualité et valorisation des denrées alimentaires » à la DGCCRF, étaient Mme Valérie GERVAIS, Secrétaire générale de l'Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC) pour le collège des consommateurs et usagers et M. Loïc ARMAND, membre de la Fédération des entreprises de la beauté (FEBEA), Président de la Commission Consommation du Mouvement des entreprises de France (MEDEF) pour le collège des professionnels.

A l'issue de ses travaux qui se sont déroulés tout au long de l'année 2012 et jusqu'au printemps 2013, le CNC a émis un certain nombre de recommandations visant à :

- encourager toutes les voies de dématérialisation, en supplément de l'étiquetage,
- prendre des dispositions pratiques pour faciliter l'accès des personnes aveugles et malvoyantes aux informations sur les produits,
- relativiser la portée des opinions données par des particuliers sur internet concernant les produits,
- renforcer la surveillance des sites internet et applications téléchargeables sur les mobiles proposant d'informer les consommateurs,
- poursuivre la concertation sur la mise en place d'une « carte d'identité » des produits.

Dans le cadre des travaux du groupe, la DGCCRF a rédigé un document intitulé « Etat des lieux de la réglementation encadrant l'information du consommateur ». Cet inventaire n'avait pas été établi auparavant et représente donc un progrès notable.

L'avis du groupe de travail a été adopté à l'unanimité par le bureau du CNC lors de sa réunion du 17 avril 2013. Les membres du bureau ont en particulier salué l'état des lieux et demandé qu'il soit régulièrement mis à jour.

L'avis du CNC a été publié au Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (BOCCRF n° 4 du 29 avril 2013) et sur le site internet du CNC.

1.2 - Groupes ad hoc

1.2.1 - Le bilan de l'expérimentation de l'affichage environnemental

L'article L.112-10 du code de la consommation prévoit la mise en œuvre pendant au moins une année, d'une expérimentation destinée à tester un dispositif permettant d'informer les consommateurs sur les impacts environnementaux des produits. Cette expérimentation a débuté le 1^{er} juillet 2011. La loi prévoit que cette expérimentation fasse l'objet d'un bilan, destiné au Parlement, afin d'évaluer l'opportunité d'une généralisation de ce dispositif.

Dès son avis du 6 juillet 2010, relatif à la clarification d'allégations environnementales, le CNC avait souhaité être saisi des différents travaux de mise en œuvre du Grenelle de l'environnement relevant de la relation entre les entreprises et les consommateurs, notamment ceux relatifs au bilan de l'expérimentation de l'affichage environnemental. Répondant à cette demande, dans une lettre du 10 mai 2013, le Commissariat général au développement durable a demandé à la DGCCRF de saisir le CNC pour avis sur ce bilan.

Le CNC avait pour feuille de route, d'une part, de se prononcer sur le projet de rapport préparé par le ministère de l'écologie sur cette expérimentation de l'affichage environnemental, d'autre part, d'émettre des recommandations sur les suites à donner à cette expérimentation.

A l'issue de trois réunions du groupe de travaux, le bureau du CNC a adopté un avis le 9 juillet 2013.

Cet avis, après avoir réaffirmé l'intérêt du CNC pour un dispositif d'affichage environnemental, identifie un certain nombre de pré requis à réaliser préalablement au déploiement du dispositif d'affichage : fiabilisation et finalisation du triptyque méthodologique référentiels-base de données-outils de calcul et mise en place d'un format-type d'affichage harmonisé entre produits et services et entre entreprises permettant au public de comparer et de comprendre les informations fournies.

En second lieu, l'avis souhaite une clarification de certains points et la poursuite des réflexions engagées dans le cadre expérimental (coûts induits par un déploiement de l'affichage environnemental, notamment pour les entreprises, modalités de contrôle de ce dispositif par les pouvoirs publics en particulier, pour les produits importés ou fabriqués à partir de matières premières importées, poursuite des travaux en bonne articulation avec ceux menés au niveau européen).

En conclusion, le CNC invite à poursuivre les travaux en vue de la réalisation des pré-requis qu'il a identifiés, et à conserver l'objectif d'un déploiement suffisamment ambitieux de ce dispositif.

1.2.2- Avis du CNC sur l'amélioration des conditions de fonctionnement du CNC

La réflexion sur l'amélioration des conditions de fonctionnement du CNC a été engagée dans le cadre d'un groupe de travail ne comprenant au départ que les représentants des associations de consommateurs. Ce groupe a dressé un état des lieux des forces et faiblesses du CNC et proposé des évolutions concernant tant le cadre réglementaire le régissant que les usages et pratiques. Ces analyses et propositions ont fait l'objet d'un rapport d'étape adopté par le collège des consommateurs le 31 janvier 2013.

Ce rapport a ensuite été transmis au collège des professionnels. Les travaux se sont poursuivis dans le cadre d'un groupe de travail constitué des représentants des deux collèges du CNC qui s'est réuni à quatre reprises au cours du 1^{er} semestre 2013.

A l'issue de cette seconde phase, une large majorité des organisations professionnelles et des associations de consommateurs ont constaté une forte convergence sur la nécessaire évolution des méthodes de travail qui pourrait permettre au Conseil de s'emparer efficacement des questions de consommation émergentes.

L'avis envisage de simplifier le cadre réglementaire régissant le CNC et d'assouplir ses méthodes de travail. Il propose ensuite différentes mesures à caractère plus technique en vue d'améliorer les conditions de travail du CNC. Enfin, une annexe consigne les lignes directrices destinées à la rédaction d'un guide des bonnes pratiques du CNC.

Le projet de rénovation du CNC comprend les recommandations suivantes :

- un élargissement des méthodes de travail du CNC conservant les modalités de travail traditionnelles mais permettant un fonctionnement plus souple afin de répondre de façon plus réactive aux sollicitations des pouvoirs publics. Le CNC doit veiller également à améliorer la circulation de l'information entre ses différentes instances, à évaluer périodiquement les suites données à ses avis antérieurs et à les actualiser, le cas échéant,
- la simplification de la typologie traditionnelle des différents groupes de travail et l'amélioration de leur pilotage par la création d'un guide des bonnes pratiques relatives aux rôles du président et des rapporteurs et aux pratiques de conduite des groupes de travail,
- la modification de la composition du CNC avec la nomination de personnes morales qui désigneront à leur tour des personnes physiques qu'elles pourront révoquer en cas de rupture du lien de confiance. La parité des représentants des deux collèges sera établie. Mais pour ne pas réduire la présence des différents secteurs économiques au CNC, chaque membre titulaire disposerait de deux suppléants et une formation plénière extraordinaire composée de la totalité des membres titulaires et des membres suppléants serait créée,
- la réunion du CNC dans sa formation plénière au moins deux fois par an,
- le développement de la communication externe du CNC.

Cet avis a été adopté à la majorité des membres du bureau du CNC lors de sa réunion du 2 octobre 2013. Un projet de décret a été élaboré dès la fin de l'année 2013 afin de modifier les dispositions relevant du code de la consommation : composition du CNC par des personnes morales, création d'une formation plénière extraordinaire, parité des collèges. Le règlement intérieur devrait être modifié pour mettre en œuvre les autres recommandations envisagées et un guide des bonnes pratiques.

II - Les groupes de travail du CNC en 2013

II.1 - Le groupe de travail sur la qualité des services clients des opérateurs de communications électroniques

Le CNC avait été saisi en novembre 2012 de la question de l'amélioration de la qualité de la relation client dans le secteur des communications électroniques par le Ministre chargé de la consommation, M. Benoît Hamon.

Un groupe de travail a donc été mis en place sous la présidence de M. Paul-Emmanuel Piel, chef du bureau « Médias, télécommunications, biens et services culturels » à la DGCCRF. Mme Nadia Ziane, pour les associations de défense des consommateurs et Monsieur Arnaud Van Eekhout, assisté par M. Fabrice André et Mme Jouen-Arzur pour les professionnels, ont assuré les fonctions de rapporteurs.

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 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.

Il a également modifié l'avis du 15 mars 2006 relatif au traitement des litiges dans les communications électroniques.

Les travaux se poursuivront en 2014.

III - Le groupe permanent du CNC

« Agroalimentaire et nutrition »

III.1 - Le groupe permanent du CNC « Agroalimentaire et nutrition »

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

Il examine principalement les projets de textes communautaires et nationaux ainsi que leur mise en application, les demandes particulières d'actualité des collègues avec ou sans création de sous-groupes et les guides de bonnes pratiques d'hygiène qui, depuis un avis du 15 juin 2005, sont notamment, présentés au Conseil national de la consommation avant leur adoption pour l'information des acteurs économiques concernés.

En 2013, le groupe permanent agroalimentaire s'est réuni dans sa formation plénière à quatre reprises, les 27 février, 10 juillet, 23 septembre et 9 décembre.

Les contrôles de la DGCCRF en matière de résidus de pesticides et de signes de qualité ont fait l'objet de présentations.

Des points d'information ont été faits sur :

- les textes communautaires : règlement n° 1151/2012 relatif aux systèmes de qualité applicables aux produits agricoles et aux denrées alimentaires ; nouveau dispositif communautaire « graines germées » (11 mars 2013) ; réforme de la réglementation applicable aux denrées destinées à une alimentation particulière (règlement 609/2013) ; réforme du règlement n° 882-2004 sur les contrôles officiels de la chaîne agroalimentaire.
- un projet d'arrêté national établissant la liste des plantes autorisées dans les compléments alimentaires et les conditions de leur emploi
- le projet de logo « label bleu » concernant les produits de la mer ;
- l'évolution de la dénomination des morceaux de viandes bovines, d'équins, de veau et d'agneau,
- les prochaines échéances du règlement INCO en ce qui concerne les questions d'origine.
- les codes des usages sur la viennoiserie artisanale française et les confiseries « papillotes »,
- plusieurs guides des bonnes pratiques d'hygiène alimentaire concernant les produits de la mer, les produits laitiers, l'hygiène à l'attention des consommateurs

Le groupe plénier a mis en place pour 2013 deux sous-groupes de travail :

- l'un relatif aux 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.
- l'autre concernant la mise en application du décret n°2012-128 du 30 janvier 2012 concernant l'étiquetage des denrées alimentaires issues de filières qualifiées "sans organismes génétiquement modifiés".

III.2 - Le sous-groupe du groupe permanent du CNC agro-alimentaire et nutrition « Mesures nationales concernant les allergènes et la dénomination de vente qui pourraient être proposées en ce qui concerne les denrées alimentaires non préemballées »

Aux termes de l'article 44 du règlement n° 1169/2011 du 25 octobre 2011, dit règlement INCO, l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires, les denrées alimentaires proposées non

préemballées, doivent porter la mention des substances ou produits provoquant des allergies ou intolérances. En outre, il est envisagé de rendre obligatoire au niveau national, dans le cadre de la mise en œuvre du règlement INCO, l'expression de la dénomination de vente de la denrée alimentaire.

Sur ces sujets qui concernent particulièrement le secteur de la restauration, une concertation entre consommateurs et professionnels, dans le cadre du CNC, a paru nécessaire afin de permettre au dispositif qui sera finalement adopté par les pouvoirs publics de recueillir l'assentiment de tous.

Un mandat rédigé à cet effet a été adopté par le bureau du CNC du 17 avril 2013. Les deux rapporteurs du groupe de travail présidé par M. Bertrand, chef du bureau 4 A « Nutrition et information sur les denrées alimentaires » de la DGCCRF sont : Mme Isabelle Fillaud de la Confédération générale de l'alimentation en détail (CGAD) et M. Charles Pernin de la CLCV.

Trois réunions ont été organisées en 2013. A la suite de ces réunions, un projet d'avis et de rapport ont été rédigés.

Conformément aux termes de son mandat, le groupe de travail du CNC a dressé un état des lieux des modes et des formes de commercialisation des denrées alimentaires non préemballées proposées à la vente au consommateur final et aux collectivités ou des denrées alimentaires emballées sur le lieu de vente à la demande du consommateur ou préemballées en vue de leur vente immédiate. A l'issue des discussions, un certain nombre de recommandations ont été proposées auxquelles devra répondre l'information sur les allergènes à déclaration obligatoire dans les denrées non préemballées.

Après avoir fait l'objet d'échanges au sein du groupe de travail, les projets d'avis et de rapport devraient être soumis au bureau du CNC durant le second semestre 2014.

III.3 – Le sous-groupe du groupe permanent agro-alimentaire et nutrition consacré à l'article 14 du décret du 30 janvier 2012 relatif à l'étiquetage des denrées alimentaires issues de filières « qualifiées « sans organismes génétiquement modifiés »

L'article 14 du décret n° 2012-128 du 30 janvier 2012 relatif à l'étiquetage des denrées alimentaires issues de filières qualifiées "sans organismes génétiquement modifiés" prévoit que les animaux servant à la production des ingrédients portant les mentions « *[issu d'animaux] nourris sans OGM (< 0,1%)* » ou « *[issu d'animaux] nourris sans OGM (< 0,9%)* » peuvent être issus d'exploitations dans lesquelles sont présents des animaux nourris selon d'autres pratiques en respectant certaines conditions.

Au cours de la première année d'application, des professionnels ont signalé des difficultés opérationnelles de mise en œuvre au sein de certaines filières d'élevages. Les travaux de consultation du sous-groupe « OGM » du CNC, réuni les 22 avril et 30 mai 2013, ont abouti à la rédaction d'une note permettant d'apporter des précisions concernant l'article mentionné ci-dessus.

V – Les réunions du CNC

STATISTIQUES 2010 à 2013

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Formation plénière | 1 | 1 | 2 | 1 |
| Bureau du C.N.C. | 9 | 2 | 5 | 4 |
| Collège des consommateurs | 8 | 4 | 6 | 5 |
| <i>Total partiel (A)</i> | 18 | 7 | 13 | 10 |
| Groupes de travail sur mandat | 24 | 14 | 9 | - |
| Groupes permanents (et sous-groupes) | 4 | 5 | 4 | 9 |
| Groupes de suivi | 8 | 4 | - | 5 |
| Groupes de travail ad hoc | - | - | 4 | 3 |
| <i>Total partiel (B)</i> | 36 | 23 | 17 | 17 |
| TOTAL GÉNÉRAL (A + B) | 54 | 30 | 30 | 27 |

VI – Le recensement des réunions du CNC en 2013

| REUNIONS DU CNC | |
|---|--|
| <i>CNC Plénier</i> | 25 mars 2013 |
| <i>Bureau du CNC</i> | 17 avril 2013 14 mai 2013 9 juillet 2013 2 octobre 2013 |
| <i>Collège des consommateurs et usagers</i> | 31 janvier 2013 14 mai 2013 2 juillet 2013 27 septembre 2013 23 octobre 2013 |

| GROUPES DE TRAVAIL DU CNC | |
|--|--|
| <u>Groupe de travail permanent</u> | |
| <i>Agroalimentaire et nutrition</i> | |
| Groupe plénier | 27 février 2013 10 juillet 2013 23 septembre 2013 9 décembre 2013 |
| Sous-groupe « Allergènes et dénomination de vente » | 1 ^{er} juillet 2013 26 septembre 2013 17 octobre 2013 |
| Sous groupe « Précisions concernant l'article 14 du décret n° 2012-128 du 30 janvier 2012 relatif à l'étiquetage des denrées alimentaires issues de filières qualifiées « sans organismes génétiquement modifiés » | 22 avril 2013 30 mai 2013 |
| <u>Groupes de suivi</u> | |
| <i>Communications électroniques</i> « La qualité des services clients des opérateurs de communications électroniques » | 1 ^{er} février 2013 20 février 2013 1 ^{er} mars 2013 |

19 mars 2013
18 avril 2013

Clarification d'allégations environnementales
« Bilan de l'expérimentation nationale de l'affichage
environnemental des produits »

6 juin 2013

20 juin 2013
24 juin 2013

Collège "Consommateurs et usagers"

| Associations | Titulaires | Suppléants |
|---------------------|--|---|
| ADEIC | M. Patrick MERCIER | M. Claude DOUARE |
| AFOC | - Mme Valérie GERVAIS remplacée par - M. Vincent BLANCHEZ (arrêté du 21 juin 2013) puis par - Mme Martine DEROBERT- MASURE (arrêté du 22 octobre 2013) | - M. Vincent BLANCHEZ remplacé par - M. Flavien BILQUEZ (arrêté du 21 juin 2013) |
| 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 remplacé par - Mme Sandrine PERROIS (arrêté du 21 juin 2013) |
| CNAFAL | M. Frédéric POLACSEK | M. Claude RICO |
| CNAFC | M. Laurent WALLUT | M. Claude BOISSEAU |
| CNL | Mme Corinne RINALDO | M. Gérard DEBENEIX |
| CSF | Mme Elsa COHEN | Mme Aminata KONE |
| Familles de France | Mme Isabelle LABOUYSSE- LALEU | Mme Estelle YACOVOU |
| Familles Rurales | Mme Chantal JANNET | Mme Nadia ZIANE |
| FNAUT | M. Régis BERGOUNHOU | M. Marc DEBRINCAT |
| INDECOSA-CGT | M. Arnaud FAUCON | M. William JACQUILLARD |
| ORGECO | Mme Elyane ZARINE | |
| UFC | M Alain BAZOT | M. Cédric MUSSO |
| UNAF | - Mme Corinne GRIFFOND remplacée par - Mme Marie-Andrée BLANC (arrêté du 21 octobre 2013) | - M. Nicolas REVENU remplacé par - M. Rémi THERME (arrêté du 21 juin 2013) |

Collège des "Professionnels"

| Organismes | Titulaires | Suppléants |
|-----------------------------------|--|---|
| FNSEA | M. Etienne GANGNERON | - Mme Sophie METAIS remplacée par - Mme Annick JENTZER (arrêté du 10 avril 2013) |
| CNMCCA | - M. Jean-François BELLIARD remplacé par - M. Olivier DE CARNE (arrêté du 21 juin 2013) | M. Olivier de CARNE remplacé par - M. Jean-François BELLIARD (arrêté du 21 juin 2013) |
| PCA | M. Jean-Louis CAZAUBON | M. Frédéric ERNOU |
| CONFÉDÉRATION PAYSANNE ANIA | M. Jean GOBIER Mme Catherine CHAPALAIN | M. François CHEVALLIER - Mme Nathalie BERIOT remplacée par - Mme Cécile RAUZY (arrêté du 10 avril 2013) |
| 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 remplacé par M. Arnaud VAN EECKHOUT (arrêté du 10 avril 2013) | 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 remplacé par - Mme Nathalie NAMADE (arrêté du 10 avril 2013) | 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 remplacée par - M. Christian BRUNET (arrêté du 22 octobre 2013) | Mme Isabelle FILLAUD |
| APCMA | M. Bernard PEROT | Mme Christine URIBARRI |
| LOGEMENT | Mme Francine ALBERT-DELTHEIL | M. Dominique DUPERRET |

SERVICES PUBLICS M. Pierre ASTRUC

M. Jean FACON

UNAPL

M. Guy ROBERT

M. Bruno GAZEAU

Mme Valérie TALUREAU

M. Pierre LAFONT

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 |
| Présidente de l'Agence de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) | Mme Agnès JEANNET |
| Secrétaire général du Secrétariat général des affaires européennes (S.G.A.E.) | M. Serges GUILLON |

**LISTE DES MEMBRES DU BUREAU DU CNC
POUR L'ANNÉE 2013**

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 10 avril 2013

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 remplacée par | Association Force Ouvrière consommateurs (AFOC) |
| - M. Vincent BLANCHEZ (arrêté du 21 juin 2013) puis par | |
| - Mme Martine DEROBERT-MASURE (arrêté du 22 octobre 2013) | |
| Mme Chantal JANNET | Secrétaire générale de la Fédération nationale de « Familles rurales » |
| Mme Reine-Claude MADER | Présidente de la Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie (CLCV) |
| M. Patrick MERCIER | Président de l'Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur (ADEIC) |
| Mme Corinne RINALDO | Confédération nationale du logement |

Suppléants

| | |
|---|--|
| - M. Vincent BLANCHEZ remplacé par | Association Force Ouvrière consommateurs (AFOC) |
| - M. Flavien BILQUEZ (arrêté du 21 juin 2013) | |
| Mme Ludivine COLY-DUFOURT | Directrice de l'Association « Léo-Lagrange » de défense des consommateurs) |
| Mme Aminata KONE | Confédération syndicale des familles (CSF) |
| Mme Isabelle LABOUYSSE-LALEU | Familles de France |
| - M. Thierry SANIEZ remplacé par | Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie (CLCV) |
| - Mme Sandrine PERROIS (arrêté du 21 juin 2013) | |
| M. Laurent WALLUT | Confédération nationale des associations familiales catholiques (CNAFC) |
| Mme Nadia ZIANE | Familles rurales |

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) |
| Mme Catherine CHAPALAIN | Directrice générale de l'Association nationale des industries alimentaires (ANIA) |
| M. Jacques GAUTHIER | MEDEF - Comité français des constructeurs automobiles (CFCA) |
| M. Jacky LEBRUN | Confédération générale des petites et moyennes entreprises (CGPME) – Président de la CCI de l'Oise |
| Mme Nathalie NAMADE | |
| M. Jacques SAINCTAVIT | MEDEF – Fédération bancaire française (FBF) |

Suppléants

| | |
|---|---|
| - Mme Sabine BASILI remplacée par | Union professionnelle artisanale (UPA) |
| - M. Christian BRUNET (arrêté du 22 octobre 2013) | |
| - M. Jean-François BELLIARD remplacé par | Confédération nationale de la mutualité, de la coopération et du crédit agricole (CNMCCA) |
| - M. Olivier de CARNE (arrêté du 21 juin 2013) | |
| M. Emmanuel BUS | MEDEF – Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA) |
| M. Marc LOLIVIER | MEDEF – Fédération du e commerce et de la vente à distance (FEVAD) |
| M. Pierre SOLIGNAC | Chambres de commerce et d'industrie de France |
| Mme Amélie JUGAN | Confédération générale des petites et moyennes entreprises (CGPME) |
| M. Arnauld VAN EECKHOUT | MEDEF – Fédération française des télécommunications (FFT) |

ANNEXES

Rapports et avis adoptés par le CNC en 2013

Les rapports et avis adoptés en 2013 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 2013**

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 (CNP) 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 constituant 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 constituant – 1994.

Rapporteurs :

M. PEPERS (Familles Rurales) pour le collège consommateur

Mme VALACHS (CNPFP) 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 (CNPFP), 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 (CNPFP), 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. LÉONARD (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. GRANGÉ 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 (CETEM/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. RIVÉ (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 CARNÉ (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. GRANGÉ 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 BERNIÈRES (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

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 pré-contractuelle – 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 :

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. REMOUÉ (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 CARNÉ (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 : (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 communication 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-DUFOURT, 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. REMOUE (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 – 201.1

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).

Avis sur l'action de groupe (groupe de travail ad hoc)

Réunion du Bureau du CNC du 4 décembre 2012.

Avis sur la dématérialisation de l'information au service du consommateur

Rapporteurs : Mme Valérie Gervais (AFOC) pour le collège des consommateurs et usagers,
M. Loïc Armand (MEDEF-FEBEA) pour le collège des professionnels.
Réunion du Bureau du CNC du 17 avril 2013.
(BOCCRF n°4 du 29 avril 2013).

Avis sur le bilan de l'expérimentation de l'affichage environnemental (groupe de travail ad hoc)

Réunion du Bureau du CNC du 9 juillet 2013.

Avis sur l'amélioration des conditions de fonctionnement du CNC (groupe de travail ad hoc)

Réunion du Bureau du CNC du 2 octobre 2013.