



**RAPPORT D'ACTIVITE**  
**DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION**  
**POUR L'ANNEE 2010**

**Conseil National de la Consommation** – 59, bd Vincent Auriol – 75703 PARIS Cedex 13  
Télédoc 051 – Téléphone : 01 44 97 31 89 ; 01 44 97 29 41  
Télécopie : 01 44 97 33 66 – Mèl : [cnc@dgccrf.finances.gouv.fr](mailto:cnc@dgccrf.finances.gouv.fr)

## Introduction

### **2010 a été une année particulièrement fructueuse pour le CNC**

#### ***1.1 – L'année 2010 a vu l'aboutissement de la réflexion qui avait été menée tout au long de l'année 2009 sur l'évolution du mouvement consumériste en France et l'adoption de quatre avis particulièrement importants dans le domaine de la consommation***

Le premier semestre 2010 s'est traduit par une forte activité du CNC avec l'aboutissement des travaux des deux groupes de travail initiés en 2009 sur des problèmes nouveaux et d'actualité immédiates comme la protection des données personnelles des consommateurs, les nanotechnologies et l'ouverture d'un groupe de travail sur la clarification des allégations environnementales, créé à la demande de M. Novelli, ministre chargé de la consommation..

Les groupes de travail relatifs à la protection des données personnelles et aux nanotechnologies ont rendu à la fin du premier semestre 2010, des avis ambitieux et particulièrement novateurs. L'avis relatif à la protection des données personnelles des consommateurs comprend 27 propositions avec trois idées fortes : un renforcement du cadre juridique au niveau européen, la nécessité d'une meilleure prise de conscience de toute la société sur ce sujet et le constat qu'il n'existe pas de réponse simple mais une gradation de solutions. L'avis sur les nanotechnologies prévoit de nouvelles modalités du droit à l'organisation de l'information du consommateur.

Le groupe de travail relatif à la clarification des allégations environnementales a examiné dans un premier temps, au cours du premier semestre 2010, sept allégations parmi les plus utilisées, d'autres allégations devant être étudiées au cours d'une seconde phase à l'automne.

Le début de l'automne 2010 a été marqué par la présentation du guide pratique sur les allégations environnementales qui a été réalisé à la demande des associations de consommateurs afin de donner au consommateur des repères pour mieux comprendre les allégations environnementales mais aussi de sensibiliser les professionnels aux principes d'une communication environnementale sincère et précise. Ce guide a été lancé lors d'une conférence de presse commune de M. Novelli et Mme Jouanno, le 10 novembre 2010.

La deuxième phase des travaux de ce groupe de travail s'est déroulé durant l'automne 2010 avec l'examen par le groupe de travail de huit nouvelles allégations.

Par ailleurs, des travaux législatifs et réglementaires ont été engagés durant l'année 2010 après la publication le 7 mai 2009 du rapport de Mme Laurent, Conseillère d'Etat, chargée par le Ministre d'une mission sur le mouvement consumériste en France et les Assises de la consommation organisée à l'automne 2009 à l'initiative de M. Novelli sur la politique de consommation française. Ces travaux ont abouti, en particulier, au décret n°2010-801 du 13 juillet 2010 relatif à la représentation des associations de consommateurs et aux institutions de la consommation qui notamment modifie le fonctionnement du CNC et les règles de composition de son bureau. Ce texte a introduit un dispositif de reconnaissance spécifique des associations de consommateurs. La délivrance de cette reconnaissance spécifique donne droit à l'association de consommateurs qui en est bénéficiaire à un siège au Bureau du conseil national de la consommation.

Cette réforme a été mise en œuvre en février 2011, à l'occasion du prochain renouvellement triennal du CNC et de la nomination des membres du Bureau du CNC issu de la nouvelle assemblée.

Le 11 octobre 2010, le CNC s'est réuni dans sa formation plénière, sous la présidence de M. Hervé Novelli,. Cette réunion a permis à l'assemblée plénière notamment, d'adopter les avis validés par le Bureau du CNC en 2009 sur la valorisation des filières ne comportant pas d'OGM et sur la construction des maisons individuelles ainsi que les trois avis adoptés à la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2010 sur la protection des données des données personnelles des consommateurs, sur les nanotechnologies et le premier avis sur la clarification des allégations environnementales. L'assemblée s'est également penchée sur les thèmes qu'elle envisageait d'inscrire à son programme de travail pour 2011. Comme le prévoit la loi n° 2010-874 du 27 juillet 2010 de modernisation de

l'agriculture et de la pêche, le CNC a été consulté, lors de cette même réunion, sur le programme national pour l'alimentation.

Le 13 décembre 2010, le nouveau secrétaire d'Etat chargé de la consommation, M. Frédéric Lefebvre a rencontré les associations de consommateurs agréées afin d'avoir des échanges sur les positions à défendre dans la négociation communautaire en cours sur le projet de Directive concernant les droits des consommateurs.

Enfin, M. Novelli, lors des Assises de la consommation du 26 octobre 2009 a fait part de sa volonté de demander au Premier ministre de déclarer la lutte contre les accidents de la vie courante Grande Cause Nationale (GCN) en 2011, ce type d'accidents étant une cause importante de décès particulièrement chez les enfants et les personnes âgées. A cet effet, le président de la Commission de la sécurité des consommateurs, M. Luc Machard chargé par Monsieur Novelli de porter cette candidature, a présenté au collège des consommateurs du CNC lors de sa réunion du 4 juin 2010, la démarche destinée à formaliser cette candidature au label Grande cause nationale 2011. Les associations ont été invitées à participer au collectif (Collectif de Lutte contre les Accidents de la vie Courante - CLAC) destiné à défendre le dossier auprès du Premier ministre. Ce collectif a réuni plus de 50 associations dans le domaine de la consommation, de la sécurité civile, de la santé, de la famille et de l'intervention à domicile. Une présentation des travaux effectués par le collectif a été faite lors du collège des consommateurs le 15 novembre 2010. Si la lutte contre les accidents de la vie courante n'a pas été retenue par le Premier ministre, la préparation de ce dossier a généré une importante dynamique associative autour de ce thème dans laquelle les associations de consommateurs ont su tenir leur place.

## ***1.2 - Les réunions du CNC en 2010***

### **Réunions des instances traditionnelles du CNC**

Toutes instances confondues, le CNC s'est réuni 54 fois en 2010, ce chiffre se situant dans la moyenne des années précédentes (59 fois en 2008 et 48 fois en 2009).

En particulier, le bureau du CNC s'est réuni 9 fois et le collège des consommateurs et usagers 8 fois en 2010.

Les deux collèges ont été réunis, le 8 mars pour le collège des professionnels et le 10 mars pour le collège des consommateurs et usagers. Pour deux réunions consacrées au projet stratégique de la DGCCRF. Durant ces réunions, les membres des deux collèges ont été invités à s'exprimer sur ce projet qui leur a été présenté oralement.

S'agissant des groupes de travail, le Conseil National de la consommation a réuni quatre groupes spécialisés créés sur la base de mandats présentés par le Ministre ou les collèges des consommateurs et des professionnels, le groupe de travail permanent agroalimentaire et nutrition, et un groupe de suivi.

Les quatre groupes de travail « sur mandats » se sont réunis sur les thèmes suivants :

- les nanotechnologies (*groupe mis en place le 8 septembre 2008*) ;
- la protection des données personnelles (*groupe mis en place le 17 novembre 2008*) ;
- la clarification des allégations environnementales (*groupe mis en place le 6 juillet 2010*) ;
- les services à la personne (*groupe mis en place le 14 juin 2010*).

*Leurs travaux sont présentés aux I et II du rapport.*

Le groupe permanent « agroalimentaire et nutrition » s'est réuni à trois reprises et l'un de ses sous groupes « Etiquetage nutritionnel », une fois.

*Leurs travaux sont présentés au III du rapport.*

Le groupe de suivi « Communications électroniques s'est réuni huit fois durant l'année 2010. Ses travaux ont porté sur la lisibilité des offres d'internet mobile.

*Les travaux de ce groupe est présenté au IV du rapport.*

### **Autres réunions en 2010**

Le collège des consommateurs et usagers du CNC ayant manifesté le souhait d'être associé à la concertation sur l'avant projet de loi relative à la nouvelle organisation des marchés de l'énergie, les associations de consommateurs ont été conviées le 5 février 2010 à une réunion au cours de laquelle la Direction générale de l'énergie et du climat a présenté le projet de texte et répondu aux questions des associations.

Le 13 décembre 2010, le nouveau secrétaire d'Etat chargé de la consommation Frédéric Lefebvre a rencontré les associations de consommateurs agréées afin d'avoir des échanges sur les positions à défendre dans la négociation communautaire en cours sur le projet de Directive concernant les droits des consommateurs.

Le 15 décembre 2010, l'ensemble des associations de consommateurs ont été convoquées à une réunion de concertation sur le projet d'automatisation des tarifs sociaux du gaz et de l'électricité organisée par la Direction générale de l'énergie et du climat dans le cadre de la loi portant nouvelle organisation des marchés de l'électricité.

### ***1.3 - Les avis et rapports adoptés par le CNC en 2010***

Quatre avis ont été adoptés en 2010 :

- avis relatif à la protection des données personnelles des consommateurs adopté par le Bureau du 18 mai 2010 ;
- avis relatif aux nanotechnologies adopté par le Bureau du 14 juin 2010;
- premier avis sur la clarification des allégations environnementales adopté par le Bureau du 6 juillet 2010 ;
- second avis sur la clarification des allégations environnementales adopté par le Bureau du 15 décembre 2010.

*Ces avis sont résumés au I du rapport.*

#### **1.4 - Les consultations du CNC**

##### **Les consultations écrites suivantes du CNC avec vote ont été organisées en 2010 :**

- consultation du CNC sur un projet d'arrêté relatif à la publicité des prix des prestations de déménagement (transmis le 10 février 2010), cette consultation ayant été précédée d'une réunion d'information destinée aux associations de consommateurs, organisée le 12 janvier 2010 ;
- consultation du CNC sur un projet d'arrêté modifiant l'arrêté n°86-63/A du 2 décembre 1986 relatif aux mesures de publicité des prix applicables aux prestations de syndics de co propriété (transmise le 26 février 2010) ;
- consultation du CNC sur un projet d'arrêté relatif à la délivrance de note pour les courses de taxis (transmise le 20 mai 2010), cette consultation ayant été précédée d'une réunion d'information destinée aux associations de consommateurs, organisée le 6 mai 2010 ;
- consultation du CNC sur un projet d'arrêté modifiant l'arrêté du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services (transmise le 21 mai 2010), cette consultation ayant été précédée d'une réunion d'information destinée aux associations de consommateurs, organisée le 6 mai 2010 ;
- consultation du CNC sur un projet d'arrêté portant harmonisation de l'affichage du prix de l'eau au litre et modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées (transmise le 28 septembre 2010), cette consultation ayant été précédée d'une réunion d'information destinée aux associations de consommateurs organisée le 22 janvier 2010 ;
- consultation du CNC sur un projet d'arrêté modifiant l'arrêté du 21 novembre 2001 fixant les spécifications des appareils de réception des signaux numériques de télévision (transmise le 25 novembre 2010) ;
- consultation du CNC sur un projet d'arrêté sur les prix des prestations funéraires (transmise le 8 décembre 2010) ;

##### **Autres consultations réalisées en 2010 mais sans vote :**

Le 22 janvier 2010, une consultation sur l'avant projet de loi de réforme du marché de l'électricité avec recueil d'observations, mais sans vote, a été menée auprès des associations de consommateurs.

Le 1<sup>er</sup> juillet 2010, les associations de consommateurs ont été invitées à transmettre leurs données sur les réclamations des consommateurs collectées en 2009 afin d'alimenter le recueil de données sur les réclamations de consommateurs réalisé par la Commission européenne.

Le 13 juillet 2010, l'ensemble des membres du CNC ont été conviées à faire part de leurs observations sur le projet de décret relatif à l'organisation et au fonctionnement des commissions placées auprès de l'Institut national de la consommation et portant modification de dispositions du code de la consommation. L'article 62 de la loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation a défini les grandes lignes de la réorganisation des institutions publiques de la consommation autour de l'Institut national de la consommation (INC) et prévu que la Commission de la sécurité des consommateurs (CSC) et la Commission des clauses abusives (CCA) seraient désormais placés auprès de l'INC avec la nouvelle Commission de la médiation de la consommation (CMC). Le projet de décret précise la composition et les modalités de fonctionnement de la CMC, harmonise les dispositions réglementaires pour les trois commissions et organise les relations entre elles et l'INC.

Le 7 octobre 2010, les associations de consommateurs ainsi que le groupe permanent agro alimentaire du CNC ont été invitées à faire part de leurs remarques sur le Projet national pour l'alimentation (PNA) en prévision de la réunion plénière du CNC du 11 octobre 2010, dont l'un des points de l'ordre du jour portait sur l'examen du PNA par le CNC.

Le 16 novembre 2010, comme les années précédentes, les membres du Bureau du CNC ont été consultés sur les thèmes envisagés dans le projet de Directive nationale d'orientation (DNO) de la DGCCRF pour 2011.

## **TABLE DES MATIÈRES**

### **I - Les avis et rapports adoptés par le CNC en 2010**

I.1 – Avis relatif à a protection des données personnelles des consommateurs

I.2 – avis relatif aux nanotechnologies

I.3 – Avis sur la clarification des allégations environnementales

### **II - Les groupes de travail du CNC**

II.1 - Les services à la personne

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

### **IV – Les réunions de « suivi d’avis » des groupes de travail du CNC**

IV.1 – Les communications électroniques

### **V – Groupe de travail ad hoc**

### **VI - Les réunions du CNC : statistiques 2007 – 2010**

### **VII - Le recensement des réunions du CNC en 2010**

#### **Liste des membres du CNC pour l’année 2010**

Collège "Consommateurs et Usagers"

Collège des "Professionnels"

Membres de droit

#### **Liste des membres du Bureau du CNC pour l’année 2010**

Représentants du Collège "Consommateurs et Usagers"

Représentants du Collège des "Professionnels"

#### **Annexe : rapports et avis adoptés par le CNC en 2010**

#### **Liste chronologique des avis des rapports élaborés par le CNC de 1983 à 2010**

## I - Les avis et rapports adoptés par le CNC en 2010

### I.1 – La protection des données personnelles des consommateurs

Lors de la réunion plénière du Conseil national de la consommation (CNC) du 8 juillet 2008, M. Luc Chatel, Secrétaire d'Etat à l'Industrie et à la Consommation, a demandé la constitution d'un groupe de travail du CNC pour réfléchir aux questions que soulève la protection des données personnelles des consommateurs.

Les objectifs de ce groupe ont été de dresser un état des lieux juridique, économique et pratique sur le recueil des données personnelles se rapportant au consommateur, sur leur utilisation, les inconvénients qui en découlent, les dérives et les abus, d'identifier des facteurs de risques, d'évaluer les moyens pour assurer plus efficacement le respect de la législation existante sur la protection des données personnelles, et d'étudier les moyens d'améliorer les garanties et l'effectivité de la protection des données personnelles des consommateurs.

Ce groupe s'est réuni à quinze reprises entre février 2009 et avril 2010. Un rapport d'étape a été présenté au bureau du CNC le 15 décembre qui constituait un état des lieux recensant les avantages et les inconvénients du système.

Plusieurs constats ont été faits par le groupe : l'évolution des technologies, la mondialisation des échanges rendent l'utilisation des données personnelles inéluctable et irréversible. Un équilibre doit toutefois être trouvé entre les intérêts parfois contradictoires des uns et des autres. Il y a des points forts à l'évolution de ces technologies pour le consommateur, comme par exemple la vente à distance, le commerce électronique.

Cette évolution comporte toutefois des aspects contestables avec la multiplication des démarches par téléphone ou par internet pour le consommateur (impression de se faire forcer la main, perte de temps, interrogation sur la source d'information sur ces données...).

Le groupe est donc tombé d'accord pour rechercher des solutions pragmatiques dans quatre directions : la nécessité d'améliorer l'information quantitative et qualitative du public et la sensibilisation des consommateurs, le renforcement de l'information des entreprises sur les enjeux de l'utilisation des données personnelles et sur les bonnes pratiques dont elles peuvent s'inspirer, l'adaptation des moyens de la CNIL et du rôle des correspondants informatiques et libertés en entreprise, la valorisation du modèle français dans une perspective internationale.

Compte tenu de la densité technique du sujet, l'avis comprend 27 propositions : certaines sont précises, d'autres constituent des orientations.

Le premier groupe de thématiques concerne la sensibilisation et l'éducation des consommateurs : le but est d'accroître l'information des consommateurs et leur niveau de connaissance, pour les aider à assurer de manière effective les droits dont ils disposent en matière d'opposition à la collecte et à l'utilisation de leurs données personnelles. A cet effet l'avis prévoit qu'à l'avenir, toute formation dans le domaine informatique aborde la protection de la vie privée.

Le 2<sup>ème</sup> groupe de thématiques est relatif à la collecte d'informations relatives aux plaintes, inquiétudes et interrogations des consommateurs. Cette collecte doit être améliorée.

Le 3<sup>ème</sup> groupe concerne l'harmonisation de la présentation faite par les entreprises de leur politique de protection de la vie privée, ainsi que les cookies. Un accord a été trouvé pour que les entreprises rendent ces règles plus accessibles, plus claires et repérables. Il a été prévu que les consommateurs seraient également informés de l'implantation des cookies.

Le 4<sup>ème</sup> groupe est relatif aux modalités pratiques d'exercice par les consommateurs du droit d'opposition : les entreprises se sont engagées à mettre en place des procédures électroniques sur leurs sites Internet.

Le 5<sup>ème</sup> groupe concerne la dissociation du consentement à recevoir des offres de l'entreprise qui sollicite les consommateurs de celui de recevoir des offres émanant des partenaires de cette entreprises.

Le 6<sup>ème</sup> groupe concerne la mise en place dans les entreprises sans correspondant informatique et liberté de points de contacts pour assurer l'information et l'exercice des droits des consommateurs sur leurs données personnelles.



Le 7<sup>ème</sup> groupe de thématiques concerne les codes sectoriels de bonnes conduite à développer puis à faire appliquer par les entreprises, en procédant à cet effet aux vérifications nécessaires.

Enfin, le collège des consommateurs et le collège des professionnels, se sont engagés à examiner à nouveau ces questions dans le cadre du Conseil national de la consommation. En relation avec la CNIL, le Conseil national de la consommation dressera, au 1<sup>er</sup> semestre 2012, un bilan de la mise en œuvre du présent avis. Il examinera les évolutions du cadre juridique intervenues aux plans national, européen et mondial, ainsi que les questions nouvelles soulevées par les innovations technologiques postérieurement à la date d'adoption de cet avis.

L'avis a été adopté à l'unanimité par le bureau du CNC lors de sa séance du 18 mai 2010.

## **I.2 – Les nanotechnologies**

Le thème des nanotechnologies, dont l'importance a été soulignée à plusieurs reprises, notamment par l'Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur (ADEIC) et par la Confédération logement consommation et cadre de vie (CLCV) avait retenu l'attention du Ministre chargé de la consommation, lors des séances plénières du CNC de 2008. En réponse à sa demande de travailler sur ce sujet, le bureau du CNC a adopté, le 8 juillet 2008, un mandat portant création d'un groupe de travail relatif aux nanotechnologies.

L'objectif du groupe de travail a été de répondre objectivement :

- aux attentes du collège des consommateurs quant à une information complète et pertinente, facilement accessible pour le consommateur ;
- aux contraintes ou craintes exprimées par le collège des professionnels à l'égard notamment d'un éventuel boycott des « nano produits » ;
- aux impératifs de traçabilité qui intéressent les pouvoirs publics notamment pour des raisons de santé publique et de contrôles.

Le groupe s'est réuni 15 fois entre le 8 septembre 2008 et le 20 mai 2010.

Les travaux du CNC devaient s'articuler avec l'organisation du débat public sur les nanotechnologies. Ce débat s'est déroulé d'octobre 2009 à février 2010. Le groupe de travail a donc suspendu ses travaux pendant cette période pour ne pas interférer sur les débats.

Les axes de travail ont été les suivants : quelle information pour les consommateurs, quel mode d'information pour les pouvoirs publics et quelle opportunité pour une structure de concertation permanente.

Cet avis comporte un certain nombre de points essentiels :

- Le CNC préconise une information du consommateur par l'indication du nom du ou des nanomatériaux dans l'étiquetage, que celui-ci soit obligatoire ou pas, accompagné de la mention « nano » accompagné de la faculté pour le consommateur d'obtenir des informations complémentaires auprès d'un responsable identifié de l'information;
- Afin de faciliter les contrôles et permettre une véritable traçabilité, tous les produits de consommation incluant des nanomatériaux feraient l'objet d'une notification par la personne responsable (fabricant, importateur ou responsable de la mise sur le marché) auprès de la DGCCRF ou de toute autre instance administrative dédiée à cet effet ;
- Le CNC propose la création d'une structure permanente en son sein, qui constituerait une instance de réflexion et d'élaboration de recommandations.

Le CNC demande que ses recommandations soient portées aux niveaux européen et international et souligne qu'il entend poursuivre ses travaux, notamment sur les impacts des nanotechnologies sur la vie privée et la protection des données personnelles, sur la traçabilité et la gouvernance.

L'avis a été adopté à l'unanimité par le bureau du CNC lors de sa séance du 14 juin 2010.

### **I.3 – La clarification des allégations environnementales**

Ce groupe de travail a été mis en place lors des Assises de la consommation à l'initiative de M. Novelli et en collaboration avec la secrétaire d'Etat chargée de l'écologie afin de redonner la confiance aux consommateurs en matière d'allégations environnementales. L'enjeu est d'assurer la confiance des consommateurs dans les produits de l'entreprises mais aussi de garantir un fonctionnement loyal du marché.

La présidence du groupe de travail a été confiée à M. Duchemin, Chef du bureau « Loyauté » de la DGCCRF et à Mme Boeglin du Ministère de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de la mer, conseillère de Mme Pappalardo, commissaire générale au développement durable, en charge des technologies vertes et des négociations sur le climat. Les rapporteurs du groupe de travail étaient pour le collège des consommateurs et usagers, Mme Gervais de l'Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC), présidente de Conso France et Mme Decaux de Familles Rurales et pour le collège des professionnels, M. Armand, Président de la Commission consommation du Mouvement des entreprises de France (MEDEF), Président de l'Oréal France, Président de l'Union des annonceurs (UDA).

L'objectif du groupe de travail consistait à préconiser des solutions afin que la communication environnementale sur les produits soit sincère, objective, claire, adaptée et précise. Le CNC a donc proposé, pour chaque allégation, des points de clarification répondant aux questions suivantes :

- comment définir cette allégation ?
- comment est-elle perçue a priori par le consommateur ?
- cette allégation a-t-elle du sens sur un produit ?
- dans quelles conditions peut-on l'employer ?
- quelles sont les justifications à apporter ?

Des acteurs qui sont au cœur de cette problématique de la consommation durable ont été auditionnés comme l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), l'Autorité française de régulation (AFNOR), de l'Autorité de régulation professionnelle de la publicité et la Commission européenne

La réflexion s'est déroulée en deux étapes. Le groupe de travail a, dans un premier temps, examiné sept allégations parmi les plus utilisées. Il s'est réuni à cet effet à cinq reprises entre janvier et mai 2010 et a travaillé à partir d'un tableau élaboré par la DGCCRF dans lequel des points de clarification ont été proposés pour chaque allégation. Les sept allégations examinées étaient « durable », « responsable », « biodégradable », l'expression d'une conformité à la réglementation et pour les produits industriels « bio », « naturel », et sans substances X ». Le groupe de travail s'est accordé pour poursuivre ses travaux sur d'autres allégations au cours d'une seconde phase.

Le premier avis portant sur ces sept allégations a été adopté le 6 juillet 2010 par le Bureau du CNC. Les associations de consommateurs ont proposé l'élaboration d'un guide pédagogique à destination des consommateurs et des professionnels, proposition qui a été acceptée par les professionnels. Ce guide a été lancé lors d'une conférence de presse commune de M. Novelli et Mme Jouanno, le 10 novembre 2010. Il a pour objet de donner au consommateur des repères pour mieux comprendre les allégations environnementales et aussi de sensibiliser les professionnels aux principes d'une communication environnementale sincère et précise. Il devait être complété par les allégations du second avis du CNC avant la fin du premier trimestre 2011

Au cours de la deuxième phase des travaux durant l'automne 2010, le groupe s'est réuni à deux reprises pour examiner huit nouvelles allégations : les formules globalisantes de type « vert », « écologique » ou « respectueux de l'environnement », les démarches relevant du management ou de la gestion d'entreprises comme « un produit acheté, un arbre planté » ou les formules du type « nos producteurs s'engagent à respecter

l'environnement », le préfixe « éco », les termes « éco-conçu », « recyclable », « compostable », « renouvelable » et les allégations portant sur la réduction de l'écotoxicité d'un produit comme « non écotoxique », « écotoxicité réduite », « écotoxicité minimale », « moins écotoxique »...Un tableau détaille également les recommandations du CNC.

Quelle que soit l'allégation retenue, celle-ci doit porter sur un aspect environnemental significatif au regard des impacts générés par le produit. Les allégations environnementales mentionnées dans le deuxième avis du CNC ont été ajoutées au guide pratique.

Le groupe de travail a convenu qu'au début de l'année 2012, un point d'étape sera fait sur l'évolution de l'emploi des allégations environnementales, en particulier pour les allégations sur les petits produits et les produits en vrac pour lesquelles des questions liées à la faisabilité matérielle de la transcription d'explications complémentaires ont été soulevées. Il procédera également si nécessaire à la mise à jour du tableau et du guide.

A partir de 2011, le CNC a souhaité être régulièrement informé de l'expérimentation en cours concernant l'affichage environnemental.

Le second avis a été adopté à son tour par le Bureau du CNC lors de sa réunion du 15 décembre 2010.

## II - Les groupes de travail du CNC

### II.1 – Les Services à la personnes

Le 1<sup>er</sup> juin, lors de la présentation du bilan d'activité de la DGCCRF, constatant que les services à domicile se trouvaient à l'origine d'un certain nombre de plaintes de la part des consommateurs, le secrétaire d'Etat chargé du commerce, de l'artisanat, des PME, du tourisme, des services et de la consommation, a souhaité qu'un groupe de travail du Conseil national de la consommation 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 durant l'automne 2010. La présidence du groupe de travail est assurée par M. Dumont, chef du bureau E4 « Commerce et artisanat » et les rapporteurs de ce groupe de travail sont Mme Rinaldo (CNL) pour le collège des consommateurs et MM. Gontier et Deniau (MEDEF-ACFCI) pour le collège des professionnels.

Les rapporteurs ont témoigné d'une commune volonté d'aboutir et de proposer un avis susceptible d'éclairer l'ensemble des acteurs de ce secteur, un des rares à créer des emplois en 2009.

Après avoir constaté le caractère multiforme de ce secteur en plein essor où les acteurs sont peu concentrés, le groupe de travail a proposé neuf recommandations.

Si les sept premières recommandations ont semblé faire l'objet d'un consensus, les deux dernières ont suscité des difficultés, car elles concernent l'information des particuliers employeurs sur des dispositions relevant non pas du code de la consommation mais du code du travail. Or, certaines associations de consommateurs considèrent que le CNC, en les formulant, outrepasserait son domaine de compétence.

Dans un premier temps et selon un calendrier idéal, il avait été envisagé que le projet d'avis soit présenté au dernier collège et au dernier bureau du CNC dans sa formation 2008–2011, soit au début du mois de février 2011. Compte tenu des désaccords persistants entre les deux collèges et malgré la rédaction de compromis de l'avis, cet objectif n'a pu être atteint. En outre, le rapporteur pour le collège des consommateurs, Mme Rinaldo, ne peut plus participer à ce groupe de travail, l'association à laquelle elle appartient, la Confédération nationale du logement (CNL), n'ayant pas obtenu le renouvellement de son agrément.

Dès que le nouveau Bureau du CNC sera constitué en 2011 et qu'un nouveau rapporteur pour le collège des consommateurs aura été nommé, les travaux pourront se poursuivre. Ils pourront conduire ou bien à un avis du CNC, ou bien, en cas de désaccord persistant entre les deux collèges, à un rapport, préparé par l'administration récapitulant les points de consensus et les points de divergence au moment où s'achèveront les travaux du groupe.

### III - Le groupe permanent du CNC

#### « agroalimentaire et nutrition »

#### GROUPE PLENIER

En 2010, le groupe permanent agro alimentaire s'est réuni à dans sa formation plénière à trois reprises :

##### Le 14 janvier 2010

- Allégations « sans OGM » suite à l'avis du HCB ;
- Point sur les textes communautaires relatifs :
  - aux allégations de santé ;
  - aux allégations nutritionnelles ;
  - à l'étiquetage nutritionnel.
- Information sur les travaux du sous groupe « allergènes dans les denrées non préemballées » ;
- Révision des notices techniques « Label Rouge » ;
- HACCP « conservateur en activité complémentaire à l'activité de charcutier, boucher, poissonnier, restaurateur ou traiteur » ;
- Guide des bonnes pratiques d'hygiène « coquillages ».

##### Le 6 juillet 2010

- Présentation de la modification du projet de décret miel de 2003 ;
- Présentation de la discussion interministérielle du projet de décret « sans OGM » ;
- Présentation par la Fédération française des industriels charcutiers traiteurs de la mise à jour du guide de bonnes pratiques d'hygiène « industries charcutières » ;
- Présentation du guide de bonnes pratiques d'hygiène « restauration collective de plein air des accueils collectifs de mineurs » par l'association « la jeunesse au plein air » ;
- Présentation du guide de bonnes pratiques d'hygiène « mareyage » par l'Union du mareyage français.

##### Le 21 octobre 2010

- Présentation du PNA (Plan national pour l'alimentation).

L'article 1<sup>er</sup> de la Loi de modernisation de l'agriculture et de la pêche prévoit que "La politique publique de l'alimentation est définie par le Gouvernement dans le programme national pour l'alimentation **après avis** du Conseil supérieur d'orientation et de coordination de l'économie agricole et alimentaire **et du Conseil national de la consommation.**"

Le Programme national pour l'alimentation (PNA) a été présenté dans un premier temps aux associations de consommateurs le jeudi 30 septembre.

Un avis du CNC a été rédigé par le Bureau D3 qui a été soumis à l'approbation du CNC lors de sa réunion plénière du 11 octobre 2010 qui n' pas recueilli d'opinion défavorable.

#### II – SOUS-GROUPES

##### Sous-groupe : « Etiquetage nutritionnel » (présidé par le Dr Baelde)

Réunion d'information le 28 mai.

## IV – Les réunions de « suivi d’avis » des groupes de travail du CNC

### IV. 1 - Les communications électroniques

Ce marché de la téléphonie mobile connaît un essor via le développement des services multimédias (courriels, Internet, téléchargements ou vidéo-diffusion) accessibles depuis les smartphones et les clés USB 3G permettant de se connecter à Internet à partir d’ordinateurs portables. Ces nouveaux instruments ont fait apparaître, pour les consommateurs, des difficultés liées à la facturation, illustrées par le développement de montants de facture très élevés à l’origine de litiges avec les opérateurs (phénomène des « bill shocks<sup>1</sup> »). Ce constat a été corroboré par le baromètre des réclamations de la DGCCRF en 2009.

**1 - Les principaux problèmes de facturation rencontrés par les abonnés de la téléphonie mobile paraissent être l’échange et le téléchargement de données (data), ainsi que les communications internationales.** Une première initiative de court terme a été prise par le Secrétaire d’Etat chargé de l’Industrie et de la Consommation, qui a demandé aux professionnels de généraliser un dispositif d’alerte des abonnés sur leurs terminaux mobiles, afin de prévenir les dérives de consommation de services multimédias via les terminaux mobiles. Mais au-delà de cette première mesure, il est apparu nécessaire de traiter au sein du Conseil National de la Consommation (CNC) la cause principale de cette difficulté, à savoir *l’insuffisante information préalable du consommateur sur la tarification de ces services<sup>2</sup>*.

**2 - Dans ce contexte, un groupe de travail CNC portant sur les communications électroniques a été lancé en 2009. Le groupe s’est réuni à huit reprises au cours de l’année 2010.** Les travaux de ce groupe devraient déboucher en 2011 sur :

- des recommandations de bonnes pratiques à l’égard des professionnels du secteur,
- des propositions d’actualisation d’avis du CNC antérieurs,
- l’adoption de nouvelles *fiches d’information standardisés* qui permettront de comprendre et mieux comparer les tarifs des différentes offres d’Internet mobile sur le marché,
- l’adoption et la diffusion d’une fiche pédagogique sur la notion d’octet
- la généralisation de dispositifs de « jauges » ou « compteurs » par les professionnels pour mesurer le volume de consommation de *data* (données) téléchargées via l’Internet mobile.

**L’objectif de ces différentes mesures est d’améliorer la compréhension par le consommateur de sa facture afin de maîtriser sa consommation.**

3 - Un échange approfondi a eu lieu au mois de décembre dernier entre les représentants des consommateurs et les représentants des professionnels au sujet de l’usage du terme illimité.

Les consommateurs ont durci leur position en suggérant de ne pas employer le terme illimité en présence de restrictions dites *restrictions d’usage* (restrictions telles que celles portant par exemple sur la VoIP, ou l’usage des terminaux mobiles comme modem.)

Les opérateurs sont réservés sur cette demande, qui touche à un point sensible. Ils souhaitent en effet continuer à restreindre ces usages, qui menacent leur modèle économique. De telles restrictions leur paraissant légitimes, ils n’acceptent donc pas qu’elles soient présentées comme incompatibles avec la notion d’offre illimitée.

---

<sup>1</sup> Littéralement « choc de facture » ; l’expression fait référence à l’impact psychologique de la réception d’un montant de facture à la fois très élevé et inattendu.

<sup>2</sup> Ainsi dans un rapport de juillet 2008 l’Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) a-t-elle diagnostiqué la mauvaise compréhension de la tarification des offres dites « illimités » (qui n’implique pas une gratuité de tous les appels en particulier pour les appels internationaux) comme une cause importante du défaut de maîtrise de la consommation de téléphonie mobile. ARCEP : *Rapport sur les évolutions tarifaires des prestations de SMS et de transmission de données sur les réseaux de téléphonie mobile français.*

## VI – Les réunions du CNC

### STATISTIQUES 2007 à 2010

|                           | 2007      | 2008      | 2009      | 2010      |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Formation plénière        | 2         | 2         | 1         | 1         |
| Bureau du C.N.C.          | 5         | 6         | 6         | 9         |
| Collège des consommateurs | 9         | 9         | 5         | 8         |
| <b>Total partiel (A)</b>  | <b>16</b> | <b>17</b> | <b>12</b> | <b>18</b> |

|                                      |           |           |           |           |
|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Groupes de travail sur mandat        | 21        | 14        | 21        | 24        |
| Groupes permanents (et sous-groupes) | 3         | 18        | 11        | 4         |
| Groupes de suivi                     | 3         | 17        | 5         | 8         |
| Groupes de travail ad hoc            | 5(a)      | 1 (c)     | 1 (c)     | -         |
| <b>Total partiel (B)</b>             | <b>32</b> | <b>50</b> | <b>38</b> | <b>36</b> |

|                              |           |           |           |           |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>TOTAL GÉNÉRAL (A + B)</b> | <b>48</b> | <b>67</b> | <b>50</b> | <b>54</b> |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|

(a) : Groupes de travail sur :

- le Livre vert concernant la révision de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs
- le projet d'arrêté de présentation des factures de fourniture d'électricité et de gaz naturel comme le prévoit l'article L 121-91 du code de la consommation créé à l'article 42 de la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie

(b) : Groupe de travail sur le décret du 10 février 2009 relatif à l'information sur les tarifs d'honoraires pratiqués par les professionnels de santé

## VII – Le recensement des réunions du CNC en 2010

| REUNIONS DU CNC                             |  |
|---|--|
| <i>CNC Plénier</i>                          | 11 octobre 2010  |
| <i>Bureau du CNC</i>                        | 24 février 2010<br>26 février 2010<br>30 mars 2010<br>18 mai 2010<br>14 juin 2010<br>6 juillet 2010<br>24 septembre 2010<br>23 novembre 2010<br>15 décembre 2010 |
| <i>Collège des consommateurs et usagers</i> | 29 janvier 2010<br><br>10 mars 2010<br>16 mars 2010<br>4 mai 2010<br>4 juin 2010<br>29 juin 2010<br>15 novembre 2010<br>2 décembre 2010                          |

| GROUPES DE TRAVAIL DU CNC   |  |
|---|--|
| <p><b>Groupe de travail permanent</b></p> <p><i>Agroalimentaire et nutrition</i></p>                | 14 janvier 2010<br>6 juillet 2010<br>21 octobre 2010 |
| <p><b>Sous groupe « Etiquetage nutritionnel »</b></p>   | 28 mai 2010  |
| <p><b>Sous groupe « la protection des consommateurs face à l'offre de « pilules miracles ».</b></p> |  |
| <p><b>Sous groupe « Les origines des produits agricoles et alimentaires »</b></p>                   |  |



**Le recensement des réunions du CNC en 2010 (suite)**

| <b>GROUPES DE TRAVAIL DU CNC</b>                                |  |
|---|--|
| <b>Groupes de travail sur mandat</b>                            |  |
| <i>Les nanotechnologies</i>                                     | 21 avril 2010<br>22 avril 2010<br>6 mai 2010<br>20 mai 2010  |
| <i>La protection des données personnelles des consommateurs</i> | 11 février 2010<br><br>24 février 2010<br>23 mars 2010<br>12 avril 2010<br>29 avril 2010   |
| <i>La clarification d'allégations environnementales</i>         | 28 janvier 2010<br>11 février 2010<br>8 mars 2010<br>29 mars 2010<br>15 avril 2010<br>16 septembre 2010<br>28 octobre 2010                             |
| <i>Les services à la personne</i>                               | 5 juillet 2010<br>9 septembre 2010<br>5 octobre 2010<br>18 octobre 2010<br>2 novembre 2010<br>17 novembre 2010<br>29 novembre 2010<br>14 décembre 2010 |
| <b>Groupes de suivi</b>   |  |
| <i>Communications électroniques</i>                             | 21 janvier 2010<br>18 février 2010<br>15 avril 2010<br>20 mai 2010<br>17 juin 2010<br>8 juillet 2010<br>7 octobre 2010<br>10 décembre 2010             |

## LISTE DES MEMBRES DU CNC

Collège "Consommateurs et usagers"  
(Arrêté du 7 février 2008, publié au JORF du 10 février 2008)

| Associations       | Titulaires  | Suppléants  |
|--------------------|---|---|
| ADEIC              | M. Christian HUARD  | Mme Anne PETIT  |
| AFOC               | Mme Valérie GERVAIS   | M. Hervé MONDANGE   |
| ALLDC              | Mme Ludivine COLY-DUFOURT   | M. Marc LAGAE   |
| ASSECO -CFDT       | <i>M. Pascal MARCO</i><br>remplacé par Mme Catherine<br>SCHLACTHER (arrêté du 15 avril<br>2009)   | <i>M. René MACHABERT</i><br>remplacé par<br>M. Serge ROBERT (arrêté du 20<br>février 2009)          |
| CGL                | M. Michel FRECHET   | M. Stéphane PAVLOVIC  |
| CLCV               | Mme Reine-Claude MADER  | Mme Frédérique PRFUNDER   |
| CNAFAL             | <i>M. Daniel FOUNDOULIS</i><br>remplacé par M. Frédéric<br>POLACSEK (arrêté du 7 octobre<br>2010) | <i>Mme Françoise THIÉBAULT</i><br>remplacé par M. Claude RICO (arrêté<br>du 7 octobre 2010)         |
| CNAFC              | <i>M. Arnaud DUPUY</i><br>remplacé par M. Laurent<br>WALLUT (arrêté du 7 octobre<br>2010)         | M. Claude BOISSEAU  |
| CNL                | Mme Corinne RINALDO   | Mme Patricia SAVONNEAU  |
| CSF                | Mme Elsa COHEN  | Mme Laetizia ALI  |
| Familles de France | Mme Isabelle LABOUYSSE-<br>LALEU  | <i>Mme Catherine LEFRANÇOIS</i><br>remplacée par<br>Mme Estelle YACOVOU<br>(arrêté du 27 août 2008) |
| Familles Rurales   | Mme Béatrice CAILLER  | Mme Catherine DECAUX  |
| FNAUT              | M. Régis BERGOUNHOU   | M. Marc DEBRINCAT   |
| INDECOSA-CGT       | <i>M Daniel COLLET</i><br>remplacé par M. Arnaud FAUCON<br>(arrêté du 14 septembre 2009)          | <i>M. Arnaud FAUCON</i><br>remplacé par M. Patrice BOUILLON<br>(arrêté du 14 septembre 2009)        |
| ORGECO             | <i>M. Yves SIROT</i><br>remplacé par :<br>Mme Elyane ZARINE<br>(arrêté du 24Août 2008)            | M. Bernard CHEVALIER  |
| UFC                | M Alain BAZOT   | M. Cédric MUSSO   |
| UFCS               | Mme Marianick LAMBERT   | Mme Chantal JANNET  |
| UNAF               | Mme Corinne GRIFFOND  | M. Nicolas REVENU   |

**LISTE DES MEMBRES DU CNC**  
**Collège des "Professionnels"**  
*(Arrêté du 7 février 2008, publié au JORF du 10 février 2008 –*  
*Arrêté du 4 mars 2008, publié au JORF du 26 mars 2008))*

| <b>Organismes</b>         | <b>Titulaires</b>  | <b>Suppléants</b>   |
|---------------------------|--|---|
| FNSEA                     | Mme Christiane LAMBERT   | <i>Mme Pauline RAUST</i><br>remplacée par Mme Sophie PERREAU (arrêté du 6 février 2009)               |
| CNMCCA                    | M. Jean-François BELLIARD  | M. Olivier de CARNE   |
| APCA                      | M. Jean-Louis CAZAUBON   | M. Frédéric ERNOU   |
| CONFÉDÉRATION<br>PAYSANNE | <i>Mme Véronique LEON</i><br>remplacé par M. Jean GOBIER (arrêté du 27 août 2010)              | M. François CHEVALLIER  |
| MEDEF                     | Mme Pascale BARTHOMEUF-LASSIRE   | M. Francis ATTRAZIC   |
| MEDEF                     | M. Emmanuel BUS  | Mme Rachel BLUMEL   |
| MEDEF                     | Mme Catherine CHAPALAIN  | M. Jacques COSNEFROY  |
| MEDEF                     | <i>M. Alain GRANGÉ CABANE</i><br>remplacé par M. Loïc ARMAND (arrêté du 14 décembre 2009)      | M. Emmanuel FOREST  |
| MEDEF                     | Mme Véronique DISCOURS-BUHOT   | M Richard LERAT   |
| MEDEF                     | <i>M. Hervé GUILLOT-TANTAY</i><br>remplacé par M. Michel SCHOTMAN (arrêté du 14 décembre 2009) | M. Marc LOLIVIER  |
| MEDEF                     | M. Bertrand PAILLAT  | <i>M. Jean-Claude NASSE</i><br>remplacé par Mme Françoise PALLE-GUILLABERT (arrêté du 6 février 2009) |
| MEDEF                     | M. Bernard PLANQUE   | Mme Christine REICHENBACH   |
| MEDEF                     | <i>M. Jacques PERRILLIAT</i><br>remplacé par M. Claude BOULLE (arrêté du 6 février 2009)       | <i>M. François REMOUE</i><br>remplacé par M. Léonard COX (arrêté du 14 décembre 2009)                 |
| MEDEF                     | M. Jacques SAINCTAVIT  | M. Jean Marc SAMEDI   |
| MEDEF                     | M. Jean-Louis SCHILANSKY   |   |
| CGPME                     | M. Hubert-Marie GHIGONIS   | Mme Amélie JUGAN  |
| CGPME                     | M. Jacky LEBRUN  | M. Jean-Marie DISSIDI   |
| A.C.F.C.I.                | M. Bernard GONTIER   | M. Philippe SOLIGNAC  |
| UPA                       | Mme Sabine BASILI  | Mme Isabelle FILLAUD  |
| APCM                      | Mme Rolande SASSANO  | M. Jean-Louis MAÎTRE  |
| LOGEMENT                  | M. Patrick KAMOUN  | M. Dominique DUPERRET   |
| SERVICES PUBLICS          | M. Pierre ASTRUC   | Mme Marie-Christine COTTIN  |
|                           | M. Jean FACON  | Mme Valérie TALUREAU  |

UNAPL

M. Guy ROBERT

Mme Marie-Jeanne OURTH-  
BRESLE

## 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. Noël de SAINT-PULGENT |
| 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. Philippe GUERIN       |
| 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 française de sécurité sanitaire des aliments (A.F.S.S.A)                      | M. Paul VIALLE           |
| Directeur général de l'Agence française de sécurité sanitaire des produits de santé (A.F.S.S.A.P.S) | M. Jean MARIMBERT        |
| Secrétaire général du Secrétariat général des affaires européennes (S.G.A.E.)                       | M. Gilles BRIATTA        |

## LISTE DES MEMBRES DU BUREAU DU CNC POUR L'ANNÉE 2010

*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, ce bureau est composé de sept membres titulaires et de trois 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.*

### **Membres du bureau du CNC (Arrêté du 22 mai 2008 - JORF du 31 mai 2008, mandats prorogés pour une durée de six mois par arrêté du 11 septembre 2009)**

#### *Représentants du Collège des « consommateurs et usagers »*

#### *Mandats prorogés par arrêté du 17 juin 2010 jusqu'au 7 février 2011*

##### ***Titulaires***

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Mme Elsa COHEN               | Confédération syndicale des familles (CSF)   |
| M. Daniel FOUNDOULIS         | Conseil national des associations familiales laïques (CNAFAL)<br><i>(Démission le 17 septembre 2010)</i> |
| Mme Valérie GERVAIS          | Association Force Ouvrière consommateurs (AFOC)  |
| M. Christian HUARD           | Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur (ADEIC)                             |
| Mme Isabelle LABOUYSSE-LALEU | Familles de France   |
| Mme Marianick LAMBERT        | Union féminine civique et sociale (UFCS)   |
| Mme Corinne RINALDO          | Confédération nationale du logement (CNL)  |

##### ***Suppléants***

|                      |   |
|----------------------|---|
| M. Bernard CHEVALIER | Organisation générale des consommateurs (ORGECO)  |
| M. Arnaud DUPUY      | Confédération nationale des associations familiales catholiques (CNFC)<br><i>Décédé</i> |
| M. Marc LAGAE        | Association « Léo Grange » de défense des consommateurs » (ALLDC)                       |

#### *Représentants du Collège des « professionnels »*

#### *Arrêté du 15 février 2010*

##### ***Titulaires***

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| M. Loïc ARMAND                  | MEDEF – Fédération des entreprises de la beauté (FEBEA)   |
| M. Pierre ASTRUC                | Services Publics – GDF Suez   |
| M. Jean-François BELLIARD       | Confédération nationale de la mutualité de la coopération et du crédit agricoles (CNMCCA)             |
| Mme Véronique DISCOURS<br>BUHOT | - MEDEF - Directrice développement durable du groupe Carrefour  |
| M. Jacky LEBRUN                 | Confédération générale des petites et moyennes entreprises (CGPME) –<br>Président de la CCI de l'Oise |
| M. Jacques SAINTAVIT            | MEDEF – Fédération bancaire française (FBF)   |

M. Michel SCHOTMAN

*Suppléants*

Mme Sabine BASILI

Mme Catherine CHAPALAIN

M. Emmanuel FOREST

MEDEF - Groupe PSA Peugeot Citroën

Union professionnelle artisanale (UPA)

Directrice générale de l'Association nationale des industries alimentaires (ANIA)

MEDEF – Fédération française des télécommunications (FFT)

## ANNEXES

### **Rapports et avis adoptés par le CNC en 2010**

Les rapports et avis adoptés en 2010 peuvent être consultés sur le site Internet du CNC :

<http://www.minefi.gouv.fr/conseilnationalconsommation/avis/avis.htm>



## **Liste chronologique des avis et des rapports élaborés par le CNC de 1983 à 2010**

### **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. HAUUVUY (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 (CNPFF) 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 (CNPFF) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 1<sup>er</sup> 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 (CNPFF) 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 (CNPFF) 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 (CNPFF) 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 (CNPFF) 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/CNP)

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<sup>er</sup> 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 (CNPFF) 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 (CNPFF) 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 (CNPFF) 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 (CNPFF) 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 (CNPFF), 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. GRANGÉ 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 (CNPFF), 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. GRANGÉ CABANE (UDA/CNPFF), 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/CNPFF), 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/CNPFF), 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/CNPFF), 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/CNPFF), 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/CNPFF), 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/CNPFF), 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 (CETELM/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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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)

**Avis du Conseil National de la Consommation relatif à l'information du consommateur sur les prix des médicaments non remboursables – 2002.**

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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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 conclus 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 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-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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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