

**Avis du Conseil National de la Consommation sur la
dématisation au service de l'information du consommateur**

NOR : EFIC310152V

Le Conseil National de la Consommation a adopté, lors de la réunion de son Bureau du 19 octobre 2011, un mandat portant création d'un groupe de travail sur le thème de la dématérialisation au service de l'information du consommateur.

Ce mandat s'inscrit dans une réflexion sur le développement d'une meilleure information, afin de protéger les droits des consommateurs, en particulier s'agissant de la transparence sur l'origine et la qualité des produits.

Il tient compte de l'évolution des technologies ainsi que des contextes réglementaires nationaux et européens.

Ce groupe de travail avait plusieurs objectifs.

En premier lieu, définir les contours d'une « *carte d'identité* » des produits regroupant les informations relatives au fabricant et au produit lui-même, qu'il s'agisse de l'origine des matières premières, des composants ou ingrédients, ou encore les divers éléments relatifs à la conception, aux conditions sociales de fabrication, à la qualité, à la traçabilité, aux contrôles, etc.

En second lieu, étudier les conséquences pour les consommateurs et pour les entreprises de la dématérialisation de l'information dans divers domaines, comme celui des mentions sur les denrées alimentaires, ou encore l'affichage environnemental des produits de grande consommation.

En troisième lieu, explorer le thème de l'accès à l'information dématérialisée, notamment pour les consommateurs les plus vulnérables (personnes âgées, handicapés, aveugles, malvoyants, dyslexiques ou illettrés, ...).

Enfin, le groupe a étudié les moyens de contrôle, de surveillance et de preuve pour éviter tout abus et garantir la fiabilité de l'information dématérialisée.

Un état des lieux de la réglementation existante, tant en ce qui concerne les produits que les services, a été établi. Ce document de travail n'est pas exhaustif mais il n'en constitue pas moins le premier inventaire général de ce type.

Cet état des lieux de la réglementation encadrant l'information du consommateur permet d'identifier, non seulement les informations qui peuvent figurer sur le support dématérialisé, mais aussi celles que l'on ne peut pas communiquer uniquement par voie dématérialisée. Pour certaines informations, le code de la consommation définit en effet le support matériel à utiliser (exemple : affiche ou étiquette pour l'obligation d'information sur les prix). Pour la communication de ces mêmes informations, le support dématérialisé ne pourra venir qu'en complément du support matérialisé.

A l'issue des travaux conduits durant l'année 2012, le Conseil National de la Consommation émet les recommandations suivantes :

Recommandation n° 1 :

Le CNC se félicite de l'élaboration de l'« état des lieux de la réglementation encadrant l'information du consommateur » établi à l'occasion des travaux du groupe. Il en souligne la pertinence en tant que document de travail de référence, quoique non exhaustif, dans les domaines de l'information du consommateur et de la dématérialisation. Il souhaite que cet état des lieux soit mis à jour régulièrement et rendu accessible au plus grand nombre, notamment par sa mise en ligne sur le site du CNC.

Recommandation n° 2 :

Lorsque le sujet de la dématérialisation de certaines informations obligatoires sera examiné au niveau européen en application de l'article 12.3 du règlement n° 1169/2011 du 25 octobre 2011, une consultation du Conseil national de la consommation devra être mise en place afin que les parties prenantes puissent contribuer à la position française en la matière.

Recommandation n°3 :

Tout en étant conscient de la complexité de la mise en œuvre d'un tel dispositif le CNC encourage, tant au niveau national qu'europpéen, toutes les voies de dématérialisation parallèles, en supplément de l'étiquetage, afin que le consommateur puisse disposer d'une alternative à l'information imprimée.

Recommandation n° 4 :

Le CNC recommande aux opérateurs et à leurs organisations professionnelles nationales et européennes de promouvoir des conventions afin que les codes barres 1D et 2D figurent en règle générale sur la même face ou sur le même côté des emballages, en fonction de la forme de ceux-ci, afin de faciliter leur localisation par tous, notamment les personnes aveugles et malvoyantes, et de leur permettre de prendre connaissance des informations relatives aux produits. La normalisation constitue une voie à explorer.

Recommandation n° 5:

Le CNC rappelle que les entreprises sont responsables des informations relatives aux produits et services qu'elles proposent aux consommateurs et qu'elles publient, notamment sur Internet.

Les « recommandations » ou « avis » émis par des consommateurs ou des sites spécialisés sur des produits ou des services sont l'expression de simples opinions qui n'engagent que leurs auteurs. Le CNC recommande aux consommateurs de vérifier leurs informations auprès des responsables de la mise sur le marché (fabricants, importateurs, prestataires de services, distributeurs...).

A cet égard, une comparaison et une classification des labels de qualité ou des ingrédients réputés dangereux ne sauraient prévaloir sur la responsabilité des institutions publiques dans ce domaine (évaluation, encadrement, communication...).

Recommandation n° 6 :

Le CNC invite la DGCCRF à renforcer sa surveillance des sites et des applications téléchargeables sur les mobiles qui se proposent d'aider les consommateurs à choisir des produits ou des services sur la base d'informations dématérialisées comme le prix, la qualité, l'origine, la composition, les allergènes, etc.

Recommandation n°7 :

Le CNC considère qu'il est essentiel que les associations de consommateurs et les professionnels soient associés aux concertations sur la « carte d'identité » des produits. Il souhaite qu'une consultation du CNC soit organisée sur ce thème dès que le calendrier le permettra.

Le CNC demande à être associé par le ministère de l'Économie et des finances à l'élaboration du cahier des charges concernant la carte d'identité des produits.

Recommandation n° 8 :

Ainsi que le CNC en a émis le souhait dans son second avis sur la clarification des allégations environnementales du 15 décembre 2010, une consultation spécifique du CNC devra être organisée en 2013 à l'occasion du bilan de l'expérience relative à l'affichage environnemental prévue à l'article L.112-10 du code de la consommation. Des recommandations seront formulées à cette occasion, notamment sur l'étiquetage et l'information dématérialisée.