



MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Conseil national
de la consommation

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2022



NOR : ECOC2308855P

Adopté le 4 avril 2023



CONFORMÉMENT À L'ARTICLE D. 821-4
DU CODE DE LA CONSOMMATION,
LE CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION
ÉTABLIT CHAQUE ANNÉE UN RAPPORT SUR SON ACTIVITÉ

SOMMAIRE

1.	L'ESSENTIEL DE 2022	1
2.	SA PRÉSENTATION.....	2
2.1	SES MISSIONS.....	2
2.2	SA COMPOSITION	3
2.2.1	Les collègues.....	3
2.2.2	Les membres de droit.....	7
2.2.3	Le bureau	7
2.2.4	L'équipe permanente	9
3.	SON FONCTIONNEMENT	10
3.1	LES SÉANCES PLÉNIÈRES.....	10
3.2	LES GROUPES PERMANENTS	10
3.3	LES GROUPES DE TRAVAIL	11
3.4	LES CONSULTATIONS ÉCRITES.....	12
3.5	LES APPELS À CANDIDATURES	12
3.6	LES RÉUNIONS DU COLLÈGE DES ASSOCIATIONS DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS.....	12
3.7	L'ORGANE COLLÉGIAL CHARGÉ DE DÉSIGNER UN MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION.....	13
4.	SON BILAN D'ACTIVITÉ	14
4.1	LES SÉANCES PLÉNIÈRES.....	14
4.2	LES GROUPES PERMANENTS	14
4.2.1	Agroalimentaire et nutrition	14
4.2.2	Produits non alimentaires.....	14
4.3	LES AVIS ADOPTÉS	15
4.3.1	Information du consommateur dans le secteur funéraire (avis du 01/06/2022)	15
4.4	LES GROUPES DE TRAVAIL EN COURS	16
4.4.1	Mise à jour du guide pratique des allégations environnementales.....	16
4.4.2	Rénovation énergétique des logements et protection du consommateur.....	17
4.4.3	Applications numériques sur la qualité des produits alimentaires et cosmétiques	18
4.5	LES RÉUNIONS	19
4.5.1	Réunions du collège des associations de défense des consommateurs.....	19
4.5.2	Calendrier des réunions	20
4.6	LES CONSULTATIONS ÉCRITES.....	21
4.7	LES APPELS À CANDIDATURES	22
4.8	L'ORGANE COLLÉGIAL CHARGÉ DE DÉSIGNER UN MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION.....	24
4.9	L'AUDIENCE DE SON SITE INTERNET.....	24
5.	LISTE CHRONOLOGIQUE DES RAPPORTS ET AVIS DE 1984 À 2022	25

1. L'ESSENTIEL DE 2022

La réactivation des réunions du collège des associations de défense des consommateurs

À la suite de la consultation des 15 associations de consommateurs sur la rénovation du cadre de leurs relations avec l'État - qui s'est déroulée entre décembre 2021 et janvier 2022 - il a été décidé de réactiver les réunions du collège des associations de défense des consommateurs du CNC.

Ainsi, le collège s'est réuni en juin et en octobre 2022.

Les travaux du CNC

Le 1^{er} juin 2022, les membres du bureau ont adopté un avis sur *l'Information du consommateur dans le secteur funéraire* qui devrait renforcer l'information du consommateur et l'engagement des professionnels du secteur.

Le 29 juin 2022, le CNC a mis en place un groupe de travail relatif aux *Applications numériques sur la qualité des produits alimentaires et cosmétiques*. En effet, celles-ci connaissant un succès grandissant auprès des consommateurs, il convient notamment de s'assurer qu'elles s'appuient sur des bases techniques et scientifiques solides, complètes et à jour.

Tout au long de l'année le groupe de travail concernant la *Mise à jour du guide pratique des allégations environnementales* a poursuivi ses investigations et devrait rendre ses conclusions au premier semestre 2023.

Le groupe mis en place sur la *Rénovation énergétique des logements et protection du consommateur* a vu ses travaux suspendus à la suite de désaccords entre les deux collèges. Néanmoins si ces obstacles devaient persister, un rapport d'étape devrait être présenté aux membres du bureau du CNC.

Le président du groupe permanent *Produits non alimentaires* a réuni ses membres le 1^{er} décembre 2022. À cette occasion, ont été évoqués, outre l'actualité réglementaire, les résultats des contrôles réalisés dans ce secteur par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

Enfin, à plusieurs reprises, le secrétariat du CNC a consulté les membres sur toute question ayant trait à la consommation et a sollicité le collège des associations de défense des consommateurs lorsqu'une fonction ou un poste était à pourvoir au sein d'un organisme à caractère public ou d'intérêt général.

2. SA PRÉSENTATION

Organisme paritaire consultatif placé auprès du ministre chargé de la consommation, le Conseil national de la consommation (CNC) a été créé par le décret n° 83-642 du 12 juillet 1983. Ses missions, sa composition et son fonctionnement sont régis par les articles [D. 821-1](#) à [D. 821-17](#) du code de la consommation.

2.1 SES MISSIONS

Le Conseil national de la consommation :

A pour objectif de permettre :

- le débat et la concertation, pour tout ce qui a trait aux questions de consommation, entre les pouvoirs publics, les représentants des associations de défense des consommateurs et des organisations professionnelles ainsi que des entreprises assurant des missions de service public ;
- la négociation d'accords entre organisations professionnelles ou prestataires de services publics et privés et associations de défense des consommateurs ;
- la désignation, en tant qu'organe collégial, des médiateurs de la consommation d'entreprise.

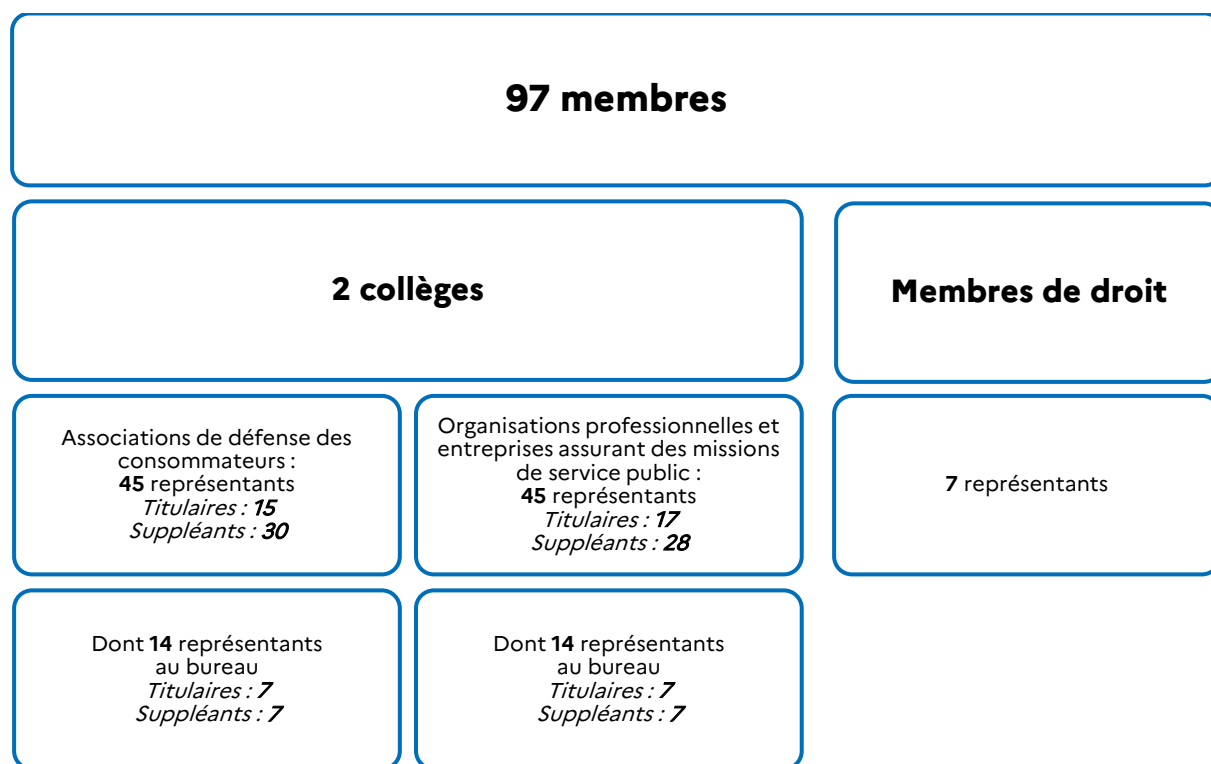
Est consulté par les pouvoirs publics :

- sur les grandes orientations de la politique de la consommation et sur sa mise en œuvre, à l'occasion des discussions communautaires ayant une incidence sur le droit français de la consommation.

Est saisi pour avis :

- sur des projets ou des propositions de lois et de règlements susceptibles d'avoir une incidence sur la consommation.

2.2 SA COMPOSITION



Le CNC est composé :

- d'un collège constitué des 15 associations de défense des consommateurs agréées ;
- d'un collège comprenant des organisations professionnelles les plus représentatives des activités industrielles, commerciales, artisanales et agricoles et de services privés ainsi que d'entreprises assurant des missions de service public ;
- de membres de droit.

2.2.1 Les collèges

Les membres des collèges sont nommés par arrêté du ministre chargé de la consommation, pour un mandat de trois ans. Cet arrêté accorde un siège de membre titulaire et deux sièges de membres suppléants à chaque association de défense des consommateurs et précise le nombre de sièges de membres titulaires et/ou de membres suppléants dont dispose chaque organisation professionnelle ou entreprise.

2.2.1.1 Collège des associations de défense des consommateurs

Associations (nommées par arrêté du 15/02/2021)	Représentant.e.s	
ADEIC - Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur	Titulaire	Julie VANHILLE
	1er suppléant	Patrick MERCIER
	2e suppléant	Jean-Louis BLANC
AFOC - Association Force Ouvrière consommateurs	Titulaire	David ROUSSET
	1er suppléant	<i>En cours de nomination</i>
	2e suppléant	Hervé MONDANGE
ALLDC - Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs	Titulaire	Ludivine COLY-DUFOURT
	1er suppléant	Marc LAGAE
	2e suppléant	Martine COUSTAL
CGL - Confédération générale du logement	Titulaire	Michel FRECHET
	1er suppléant	Ahmed MAMACHE
	2e suppléant	Roselyne WALOCH
CLCV - Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie	Titulaire	Jean-Yves MANO
	1er suppléant	Olivier GAYRAUD
	2e suppléant	Sandrine PERROIS
CNAFAL - Conseil national des associations familiales laïques	Titulaire	Claude RICO
	1er suppléant	Patrick CHARRON
	2e suppléant	Karine LETANG
CNAFC - Confédération nationale des associations familiales catholiques	Titulaire	Nicolas REVENU
	1er suppléant	Dominique DU CHATELIER
	2e suppléant	Laurent WALLUT
CNL - Confédération nationale du logement	Titulaire	Eddie JACQUEMART
	1er suppléant	Gérard DEBENEIX
	2e suppléant	Noémie GAGNAIRE
CSF - Confédération syndicale des familles	Titulaire	Elsa COHEN
	1er suppléant	Colin RIEGGER
	2e suppléant	Elodie FUMET
FF - Familles de France	Titulaire	Jamy BELKIRI
	1er suppléant	Antoine GUIONY
	2e suppléant	Raphaëlle DELENTE
FNAUT - Fédération nationale des associations d'usagers des transports	Titulaire	Patrick NOBLET
	1er suppléant	Marc DEBRINCAT
	2e suppléant	Anne-Sophie TRCERA
FR - Familles rurales	Titulaire	Chantal JANNET
	1er suppléant	Nadia ZIANE
	2e suppléant	Guillaume RODELET
INDECOSA-CGT - Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés-Confédération générale du travail	Titulaire	Arnaud FAUCON
	1er suppléant	Christian KHALIFA
	2e suppléant	Muriel DUENAS
UFC-Que Choisir - Union fédérale des consommateurs-Que Choisir	Titulaire	Alain BAZOT
	1er suppléant	Cédric MUSSO

Associations (nommées par arrêté du 15/02/2021)	Représentant.e.s	
	2e suppléant	<i>En cours de nomination</i>
UNAF - Union nationale des associations familiales	Titulaire	Jérôme GOUROD
	1er suppléant	Georges DOUTEAU
	2e suppléant	<i>En cours de nomination</i>

2.2.1.2 Collège des organisations professionnelles et entreprises assurant des missions de service public

Organismes (nommés par arrêté du 15/02/2021)	Représentant.e.s	
Organisations professionnelles		
ANIA - Association nationale des industries alimentaires	Titulaire	Mickaël NOGAL
	1er suppléant	Sandrine BLANCHEMANCHE
	2e suppléant	Marie BUISSON
APCA - Assemblée permanente des chambres d'agriculture	Titulaire	Pascal FERÉY
CCI France - Chambre de commerce et d'industrie	Titulaire	Patrick RAKOTOSON
CMA France - Chambre des métiers et de l'artisanat	Titulaire	Vincent AGUILERA
CNMCCA - Confédération nationale de la mutualité, de la coopération et du crédit agricoles	Titulaire	Benjamin PERDREAU
CPME - Confédération des petites et moyennes entreprises	Titulaire	Xavier DOUAIS
	1er suppléant	Léa BOUCHET
	2e suppléant	Sandrine CHOUX
CR - Coordination rurale	2e suppléant de la CNMCCA	Emmanuel RIZZI
FNCCR - Fédération nationale des collectivités concédantes et régies	1er suppléant de l'USH	Cécile FONTAINE
FNSEA - Fédération nationale des syndicats d'exploitants agricoles	1er suppléant de la CNMCCA	Arnold PUECH D'ALISSAC
MEDEF - Mouvement des entreprises de France	Titulaires	
	CCFA - Comité des constructeurs français d'automobiles	Éric AUGER
	FBF - Fédération bancaire française	Pierre BOCQUET
	FCD - Fédération du commerce et de la distribution	Jacques DAVY
	FEVAD - Fédération du e-commerce et de la vente à distance	Marc LOLIVIER
	FFA - Fédération française de l'assurance	Philippe POIGET
	FIEEC - Fédération des industries électriques, électroniques et de communication	Julie MACAIRE
	MEDEF - Mouvement des entreprises de France	Jacques CREYSSEL

Organismes (nommés par arrêté du 15/02/2021)	Représentant.e.s	
MEDEF - Mouvement des entreprises de France	1ers suppléants	
	CdCF - Conseil du commerce de France	Isabelle LABUSQUIERE
	FEBEA - Fédération des entreprises de la beauté	Xavier GUEANT
	FFB - Fédération française du bâtiment	Béatrice GUENARD-SALAÜN
	FFF - Fédération française de la franchise	Véronique DISCOURS-BUHOT
	GNR - Groupement national de la restauration	Esther KALONJI
	MEDEF - Mouvement des entreprises de France	Christine BARATTELLI
MEDEF - Mouvement des entreprises de France	2es suppléants	
	ASF - Association française des sociétés financières	Françoise PALLE-GUILLABERT
	CGI - Confédération du commerce de gros et international	Pierre PERROY
	FFT - Fédération française des télécoms	Alexandra LAFFITTE
	France Chimie	Virginie d'ENFERT
	FVD - Fédération de la vente directe	Jacques COSNEFROY
	SP2C - Syndicat des professionnels des centres de contacts	Caroline ADAM
UDM - Union des marques	Laureline L'HONNEN-FROSSARD	
POLE HABITAT FFB (ex-LCA-FFB)	2e suppléant de l'USH	Christophe BOUCAUX
U2P - Union des entreprises de proximité	Titulaire	Isabelle FILLAUD
	1er suppléant	David MORALES
	2e suppléant	Nathalie ROY
UNAPL - Union nationale des professions libérales	Titulaire	Philippe GAERTNER
	1er suppléant	Marie-Françoise MANIÈRE
	2e suppléant	Chirine MERCIER
USH - Union sociale pour l'habitat	Titulaire	Catherine HLUSZKO
Entreprises assurant des missions de service public		
EDF	1er suppléant d'ENGIE	Marie-Hélène ADAM-BEAUVIEWEUX
ENGIE	Titulaire	Pierre-François CHENU
LA POSTE	2e suppléant d'ENGIE	Muriel BARNEOUD

2.2.2 Les membres de droit

Les représentants des organismes dont la liste est fixée par arrêté du ministre chargé de la consommation participent aux travaux du CNC, en fonction des sujets traités.

Organismes (nommés par arrêté du 15/02/2021)	Représentant.e.s
ANSES - Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail	Matthieu SCHULER
ANSM - Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé	France ROUSSELLE
CCSF - Comité consultatif du secteur financier	Corinne DROMER
CNA - Conseil national de l'alimentation	Sylvie VAREILLE
CREDOC - Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie	Christian TARDIVON
INC - Institut national de la consommation	Philippe LAVAL
SGAE - Secrétariat général des affaires européennes	Tanguy LARHER

2.2.3 Le bureau

Chacun des collèges du Conseil est représenté par sept membres titulaires et sept membres suppléants au bureau du CNC.

2.2.3.1 Attributions

Le bureau est notamment chargé :

- De piloter les travaux du Conseil national de la consommation. À ce titre, il se prononce, par un vote, sur les avis qui émanent d'un groupe de travail.
- D'examiner les mandats des groupes de travail.
- D'établir une liste des sujets ou des textes européens pouvant faire l'objet d'une concertation au sein du Conseil national de la consommation et d'en déterminer les modalités d'examen.

2.2.3.2 Composition

Les membres du bureau sont nommés par arrêté du ministre chargé de la consommation. Leur mandat prend fin à l'expiration du mandat des membres des collèges du CNC.

2.2.3.2.1 Collèges des associations de défense des consommateurs

Associations (nommés par arrêté du 16/02/2022)	Représentant.e.s
<i>Titulaires</i>	
ADEIC - Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur	Julie VANHILLE
AFOC - Association Force Ouvrière consommateurs	David ROUSSET
CNL - Confédération nationale du logement	Eddie JACQUEMART
CLCV - Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie	Jean-Yves MANO
CSF - Confédération syndicale des familles	Elsa COHEN
FR - Familles rurales	Chantal JANNET
INDECOSA-CGT - Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés-Confédération générale du travail	Arnaud FAUCON
<i>Suppléants</i>	
AFOC - Association Force Ouvrière consommateurs	<i>En cours de nomination</i>
ALLDC - Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs	Martine COUSTAL
CLCV - Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie	Olivier GAYRAUD
CNL - Confédération nationale du logement	Noémie GAGNAIRE
CSF - Confédération syndicale des familles	Colin RIEGGER
FR - Familles rurales	Nadia ZIANE
INDECOSA-CGT - Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés-Confédération générale du travail	Christian KHALIFA

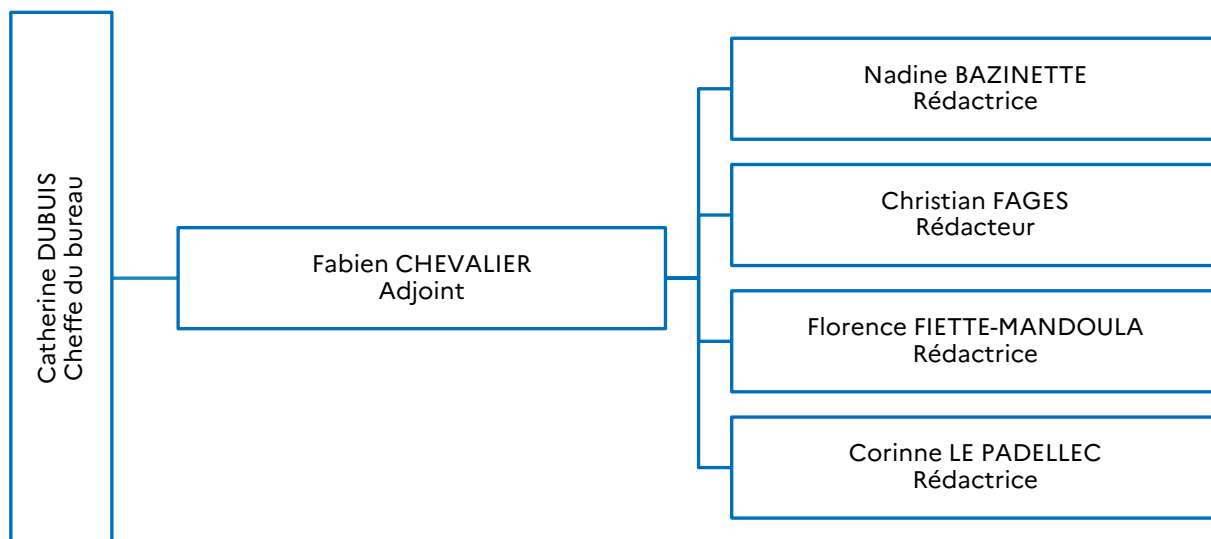
2.2.3.2.2 Collège des organisations professionnelles et entreprises assurant des missions de service public

Organismes (nommés par arrêté du 16/02/2022)	Représentant.e.s
<i>Titulaires</i>	
Organisations professionnelles	
CPME - Confédération des petites et moyennes entreprises	Xavier DOUAIS
MEDEF - Mouvement des entreprises de France	
✓ FBF - Fédération bancaire française	Pierre BOCQUET
✓ FCD - Fédération du commerce et de la distribution	Jacques DAVY
✓ FEVAD - Fédération du e-commerce et de la vente à distance	Marc LOLIVIER
✓ FFA - Fédération française de l'assurance	Philippe POIGET
U2P - Union des entreprises de proximité	Isabelle FILLAUD
Entreprises assurant des missions de service public	
ENGIE	Pierre-François CHENU

Organismes (nommés par arrêté du 16/02/2022)	Représentant.e.s
<i>Suppléants</i>	
Organisations professionnelles	
CNMCCA - Confédération nationale de la mutualité, de la coopération et du crédit agricoles	Benjamin PERDREAU
CPME - Confédération des petites et moyennes entreprises	Léa BOUCHET
CR - Coordination rurale	Emmanuel RIZZI
MEDEF - Mouvement des entreprises de France	
✓ FFB - Fédération française du bâtiment	Béatrice GUENARD-SALAÜN
✓ MEDEF - Mouvement des entreprises de France	Christine BARATTELLI
✓ MOBILIANS	Anne de BEAUMONT
Entreprises assurant des missions de service public	
La Poste	Muriel BARNEOUD

2.2.4 L'équipe permanente

Conformément à l'article [D. 821-15](#) du code de la consommation, le secrétariat du CNC est assuré par les services du ministre chargé de la consommation.



3. SON FONCTIONNEMENT

Conformément à l'article [D. 821-16](#) du code de la consommation, les modalités pratiques de fonctionnement du CNC sont précisées dans un règlement intérieur arrêté par le ministre chargé de la consommation sur avis du Conseil ([arrêté du 31 mars 2021 relatif à la constitution, aux attributions et au fonctionnement du bureau du Conseil national de la consommation et au règlement intérieur du Conseil national de la consommation](#)).

3.1 LES SÉANCES PLÉNIÈRES

Le CNC, dans sa formation plénière extraordinaire (réunissant les membres titulaires et suppléants) ou dans sa formation ordinaire (avec ses seuls membres titulaires ou leurs suppléants en cas d'empêchement) est convoqué par le ministre chargé de la consommation ou par son représentant :

- à sa propre initiative ;
- à la demande de la majorité des membres titulaires d'un des deux collèges ;
- à la demande de la majorité des membres titulaires du bureau.

3.2 LES GROUPES PERMANENTS

Les groupes permanents sont des groupes d'information ayant vocation à traiter des questions de consommation concernant un secteur économique déterminé.

Présidés par un représentant du ministre chargé de la consommation, ils sont ouverts aux membres du Conseil ainsi qu'à tout représentant de l'administration, expert ou personnalité qualifiée qui formule une demande de participation auprès de la présidence ou qui répond à une demande de celle-ci.

En cas de participation d'experts et de personnalités qualifiées à titre permanent, celle-ci est soumise à l'approbation des deux collèges.

Actuellement, deux groupes permanents siègent au CNC.



@Seralex / Stock.Adobe.com

Agroalimentaire et nutrition

Présidé par la sous-direction "Produits et marchés agroalimentaires" de la DGCCRF, ce groupe examine principalement des projets de textes communautaires et nationaux ainsi que leur mise en application. En outre, les guides de bonnes pratiques d'hygiène (GBPH), documents de référence, évolutifs, conçus par une branche professionnelle, sont obligatoirement présentés au CNC, *via* ce groupe, avant leur adoption.



@Jannoon28 / Freepik.com

Produits non alimentaires

Présidé par la sous-direction "Industrie, santé et logement" de la DGCCRF, ce groupe a vocation à constituer un lieu d'échanges, de débats et de réflexion entre les consommateurs, les professionnels et l'administration sur toutes les questions relatives à la sécurité des produits et des services.

3.3 LES GROUPES DE TRAVAIL

Les questions soumises au CNC peuvent être renvoyées, pour étude, à un groupe de travail constitué sur la base d'un mandat qui peut être proposé soit par les membres du Conseil, soit par le ministre chargé de la consommation ou son représentant.

Ces groupes sont composés :

- d'un président, désigné par le ministre chargé de la consommation ou par le directeur général de la CCRF. Le président est chargé de définir la composition des groupes de travail, en veillant à la représentation de tous les départements ministériels concernés ;
- d'un rapporteur pour chacun des collègues ;
- de membres titulaires et suppléants du CNC ou de leurs représentants ;
- de membres de droit.

En conclusion des travaux du groupe de travail, les rapporteurs rédigent un avis et le président un rapport.

Lorsque le groupe de travail s'est accordé sur une version définitive de l'avis, celui-ci est adressé, accompagné du rapport, aux membres du bureau : le rapport est transmis pour information et l'avis à des fins d'adoption.

L'avis est considéré comme approuvé s'il a recueilli la majorité des voix des représentants de chacun des collèges au bureau.

Le rapport et l'avis sont mis en ligne sur le site Internet du CNC et publiés au *Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes* (BOCCRF).

3.4 LES CONSULTATIONS ÉCRITES

Le ministre chargé de la consommation peut décider de consulter, par écrit, les membres du CNC, sur toute question ayant trait à la consommation.

En effet, les associations de défense des consommateurs, les organisations professionnelles et les entreprises assurant des missions de service public, qui siègent au CNC, ont vocation à être saisies pour faire connaître leurs observations sur tout type de projet législatif ou réglementaire touchant au domaine de la consommation (projet d'arrêté ou toutes autres modifications réglementaires).

3.5 LES APPELS À CANDIDATURES

Conformément à l'article [D. 821-17](#) du code de la consommation « *les désignations des représentants des associations de défense des consommateurs effectuées sur proposition ou avis du Conseil national de la consommation sont faites sur proposition ou avis du collège des associations de défense des consommateurs* ».

Ainsi, les intérêts des consommateurs sont représentés au sein d'organismes à caractère public ou d'intérêt général (commissions et instances consultatives ou délibératives, établissements publics à caractère administratif placé sous la tutelle de l'État, associations loi de 1901 reconnues d'utilité publique, etc.) par les associations de défense de consommateurs, membres du CNC.

C'est pourquoi, lorsqu'une fonction ou un poste est à pourvoir dans ces instances, un appel à candidatures est adressé, par le secrétariat du CNC, aux membres du collège des associations de défense des consommateurs.

3.6 LES RÉUNIONS DU COLLÈGE DES ASSOCIATIONS DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS

Le collège des associations de défense des consommateurs est réuni à la demande du ministre chargé de la consommation ou de son représentant ou de la majorité de ses membres.

Les séances sont présidées par le ministre chargé de la consommation ou son représentant.

3.7 L'ORGANE COLLÉGIAL CHARGÉ DE DÉSIGNER UN MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Conformément à l'article [D. 821-1](#) du code de la consommation, le CNC réunit, à la demande du professionnel, l'organe collégial chargé de désigner un médiateur de la consommation au sens de l'article [L. 613-2](#) de ce même code qui prévoit que, lorsqu'il est employé ou rémunéré exclusivement par le professionnel, le médiateur de la consommation est désigné par un organe collégial qui peut relever d'une instance consultative dans le domaine de la consommation.

Cette instance paritaire est composée de :

- deux représentants des associations de défense des consommateurs agréées (deux titulaires et deux suppléants), nommés par arrêté du ministre de la consommation et non membres de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) ;
- deux représentants du professionnel concerné, proposés par celui-ci.

Les représentants des associations de consommateurs qui siègent auprès de l'organe collégial sont désignés après un appel à candidatures pour la durée correspondant au mandat des membres du CNC. Un suppléant est désigné en même temps que chaque titulaire.

À l'issue des débats, le médiateur est désigné s'il recueille la majorité des voix.

4. SON BILAN D'ACTIVITÉ

4.1 LES SÉANCES PLÉNIÈRES

Aucune séance plénière du CNC n'a été organisée cette année.

4.2 LES GROUPES PERMANENTS

4.2.1 Agroalimentaire et nutrition

Aucune réunion du groupe n'a été programmée cette année.

4.2.2 Produits non alimentaires

Présidé par Romain ROUSSEL, sous-directeur de l'industrie, santé et logement (SD5) de la DGCCRF, le groupe s'est réuni le 1^{er} décembre 2022.

À cette occasion, ont été abordés les points suivants :

- les résultats du plan de contrôle 2021 des matériels électriques utilisés par les consommateurs ;
- les résultats d'enquête sur les substances réglementées dans les produits cosmétiques ;
- les résultats d'enquête sur les pratiques esthétiques interdites ;
- le panorama des indices de réparabilité et de durabilité concernant les produits électriques ;
- le projet de décret relatif à l'information sur les produits de protection intime ;
- la proposition de révision du règlement européen n° 305/2011 sur les produits de construction (RPC) ;
- le guide de gestion des alertes des produits non alimentaires.

4.3 LES AVIS ADOPTÉS

4.3.1 Information du consommateur dans le secteur funéraire (avis du 01/06/2022)



13 structures* membres



8 réunions



5 auditions



©Pictures news / Stock.Adobe.com

Rapporteurs :

- ✓ Collège des associations de défense des consommateurs :
 - Confédération nationale des associations familiales catholiques (CNAFC) représentée par Laurent WALLUT
- ✓ Collège des organisations professionnelles et entreprises assurant des missions de service public :
 - Confédération des petites et moyennes entreprises (CPME) représentée par Florence FRESSE de la Fédération française des pompes funèbres (FFPF)

Présidence :

Laëtitia TAILLIEZ (Bureau 6D « Transports, tourisme et secteur automobile » - DGCCRF)

Lors du décès d'un proche, l'organisation des funérailles apporte souvent des tracas supplémentaires à la famille. En situation de vulnérabilité, elle n'est généralement pas en capacité de rechercher toutes les informations utiles pour l'achat de services funéraires, en faisant notamment jouer la concurrence. Pour éviter tout abus, le législateur a donc décidé d'adopter une réglementation particulièrement protectrice à l'égard du consommateur.

Néanmoins, la Cour des comptes a conclu, dans son rapport intitulé *La gestion des opérations funéraires : une réforme à poursuivre (2019)*, que l'information du consommateur pourrait être améliorée. Par ailleurs, une enquête réalisée par la DGCCRF, en 2017 et 2018, a fait apparaître un taux d'anomalie de 66 %.

* Associations de défense des consommateurs, organisations professionnelles, personnalités qualifiées, membres de droit, administrations.

C'est pourquoi le CNC a mis en place un groupe de travail, dont le mandat a été adopté 21 janvier 2020, ayant pour mission de :

- réfléchir à des mesures susceptibles d'améliorer l'information des consommateurs dans ce secteur permettant, à ces derniers, de mieux comparer les prix et les autres caractéristiques des offres et, partant, d'être plus en mesure de faire jouer la concurrence ;
- faire des propositions sur la mise en place de modèles de devis et sur leur mode de diffusion qui soit le plus efficient auprès des consommateurs.

Dans son avis adopté le 1^{er} juin 2022, le CNC recommande de :

- ✓ Revoir le modèle de devis.
- ✓ Élargir le mode de diffusion des devis à d'autres structures que les mairies.
- ✓ Renforcer l'information du consommateur sur les prix par l'affichage obligatoire en vitrine des opérateurs funéraires.
- ✓ Renforcer l'information du consommateur en instituant une nouvelle obligation d'information précontractuelle.
- ✓ Assurer le respect de la réglementation en instituant une obligation de formation.

4.4 LES GROUPES DE TRAVAIL EN COURS

4.4.1 Mise à jour du guide pratique des allégations environnementales



En 2010, à la demande conjointe des ministères chargés de l'économie et de l'écologie, le CNC a travaillé à la rédaction d'un guide pratique des allégations environnementales à destination des professionnels et des consommateurs devant conduire l'administration à « *amplifier son rôle et ses actions afin de rendre l'offre de produits vertueux pour l'environnement plus visible et plus claire, plus crédible et plus accessible* » à la suite du Grenelle de l'environnement.

L'adoption, en avril 2018, de la Feuille de route pour l'économie circulaire (FREC) et celle, par le Parlement, du projet de loi contre le gaspillage et pour l'économie circulaire traduisent la mobilisation du Gouvernement pour répondre à l'urgence écologique et s'inscrivent dans une orientation générale d'accélération de la transformation environnementale de l'économie et des transports.

C'est pourquoi le CNC a souhaité engager de nouveaux travaux en ce domaine et la mise à jour du guide répond précisément à l'un des objectifs majeurs de la FREC visant à « *donner aux consommateurs les moyens d'une consommation plus responsable* ».

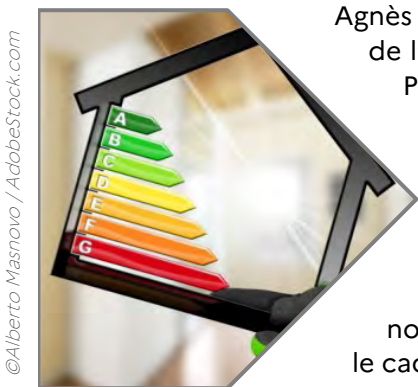
Par mandat adopté le 16 septembre 2019, il est demandé au groupe de travail de :

- ✓ Recenser les normes et textes en vigueur portant sur les allégations environnementales.
- ✓ Analyser les nouvelles allégations et les produits sur lesquels les allégations environnementales se développent et mettre à jour, adapter ou préciser, le cas échéant, celles déjà prévues par le guide.
- ✓ Engager une réflexion sur les modes de diffusion les plus adaptés et larges possibles du guide.

Depuis l'adoption du mandat du CNC, la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (dite loi AGECE) a été promulguée et les décrets d'application ont été publiés (décret n° 2021-254 du 9 mars 2021 et décret n° 2022-748 du 29 avril 2022).

En 2022, le groupe de travail s'est réuni à 10 reprises afin de poursuivre ses travaux. Il devrait rendre ses conclusions au cours du premier semestre 2023.

4.4.2 Rénovation énergétique des logements et protection du consommateur



Agnès PANNIER-RUNACHER, secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances dans le gouvernement d'Edouard Philippe, a mandaté le CNC pour organiser une réflexion et une concertation sur les activités relatives aux travaux de rénovation énergétique et la protection des consommateurs.

En effet, le Gouvernement s'attache à développer une politique ambitieuse de transition écologique qui vise notamment à réduire les émissions de gaz à effet de serre, dans le cadre de la lutte contre le réchauffement climatique.

À cet égard, la rénovation énergétique des logements constitue un enjeu majeur dont les travaux nécessitent, d'une part, des opérations techniques et pointues, impliquant souvent une pluralité d'acteurs (démarcheurs, professionnels du bâtiment, artisans et sous-traitants réalisant les travaux, établissements de crédit) qui interviennent à différentes étapes du projet et, d'autre part, des investissements, souvent conséquents, consentis par les ménages.

De plus, les enquêtes effectuées par la DGCCRF, à la suite de plaintes de consommateurs, montrent qu'à côté d'une majorité d'entreprises sérieuses, opérant dans les règles de l'art, certains acteurs ne respectent pas la réglementation. Les manquements et infractions constatés consistent en un non-respect des règles d'information des consommateurs (notamment d'information précontractuelle) et de leurs droits en cas de vente hors établissement commercial et dans le cadre de foires et salons.

C'est pourquoi le CNC a souhaité engager des réflexions dans ce domaine.

Par mandat adopté le 8 janvier 2020, il est demandé au groupe de travail de :

- ✓ Approfondir les recommandations du groupe de travail interministériel (mis en place sous l'égide des ministères de la transition écologique et solidaire et de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, en lien avec la DGCCRF) sur la lutte contre les pratiques frauduleuses, notamment en précisant le diagnostic des pratiques commerciales qui ont cours dans le secteur de la rénovation énergétique et des problématiques qu'elles posent.
- ✓ Étudier les moyens de renforcer l'accompagnement des consommateurs, de la définition du projet de rénovation énergétique à la réception des travaux, et l'appropriation par les professionnels de leurs obligations en matière précontractuelle et contractuelle sur la base des travaux déjà menés au sein de la filière.
- ✓ Examiner les outils permettant de renforcer la confiance des consommateurs et d'orienter leur choix vers les entreprises vertueuses, en coordination avec les premiers travaux menés.
- ✓ Réfléchir au cadre des ventes dans les foires et salons, notamment aux sanctions applicables aux professionnels en cas de non-respect des obligations d'information précontractuelle.
- ✓ Proposer, en conséquence, des mesures permettant de renforcer la protection des consommateurs contre les pratiques frauduleuses opérées par certains professionnels, aux stades de la commercialisation et du financement des travaux et équipements de rénovation énergétique. Ces mesures pourront prendre la forme d'un guide et de recommandations portant tant sur l'évolution du dispositif d'information et d'accompagnement des consommateurs, que sur la mobilisation des organisations professionnelles, en vue de rendre les pratiques du secteur plus vertueuses. Des propositions de nature législative pourront également être formulées pour sécuriser les achats dans les foires et salons.

Aucune réunion du groupe n'a été organisée cette année. En outre, des points d'achoppement entre les deux collègues n'ont, à ce jour, pas permis l'adoption d'un avis. Néanmoins si ces obstacles devaient persister, un rapport d'étape devrait être rédigé et présenté aux membres du bureau du CNC.

4.4.3 Applications numériques sur la qualité des produits alimentaires et cosmétiques



©Cerd Altmann / Pixabay.com

Les consommateurs expriment aujourd'hui de nouvelles attentes en ce qui concerne les produits alimentaires et cosmétiques.

Dans ce contexte se sont développées des applications numériques relatives à la qualité des produits ou proposant de les classer sur la base d'un score en fonction de critères de choix déterminés.

Celles-ci connaissant un succès grandissant, il convient, notamment, de s'assurer que ces applications s'appuient sur des bases techniques et scientifiques solides, complètes et à jour.

Le CNC a donc décidé de mettre en place d'un groupe de travail sur ces nouvelles technologies.

Par mandat adopté le 29 juin 2022, il est demandé au groupe de travail de :

- ✓ Analyser les enjeux sociologiques, économiques et juridiques et les impacts potentiels, qu'ils soient positifs ou négatifs, de ces nouvelles pratiques de consommation.
- ✓ Examiner les impacts, en particulier sous l'angle de la protection des consommateurs et de la loyauté de la concurrence.
- ✓ Apprécier le degré de transparence des méthodes et critères d'évaluation et de classement sur lesquels reposent ces applications.
- ✓ Formuler un avis sur les exigences auxquelles ces applications devraient répondre. À cette fin, proposer une liste de critères de qualité, de transparence et de fiabilité de l'information qui devraient guider le développement de ces outils.
- ✓ Formuler toutes les recommandations qui lui paraîtront utiles au sujet de ces applications, notamment à l'attention des acteurs qui les développent et les opèrent sur le marché, ainsi qu'à l'attention des consommateurs qui les utilisent, sans exclure, en tant que de besoin, des recommandations en ce qui concerne l'accompagnement par les pouvoirs publics du développement de ces applications et les modalités de sa régulation.

La réunion d'installation du groupe s'est tenue le 8 décembre 2022. À cette occasion les membres ont validé les termes du mandat et élaboré le programme de travail.

4.5 LES RÉUNIONS

4.5.1 Réunions du collège des associations de défense des consommateurs

À la suite de la consultation des 15 associations de consommateurs sur la rénovation du cadre de leurs relations avec l'État - qui s'est déroulée entre décembre 2021 et janvier 2022 - il a été décidé de réactiver les réunions du collège des associations de défense des consommateurs, à raison de deux séances par an au format visio-conférence.

Le collège s'est réuni en juin et octobre 2022.

4.5.2 Calendrier des réunions

En 2022, toutes formations confondues, le CNC s'est réuni à **14** reprises.

Groupe permanent *Produits non alimentaires*

- 01/12/2022

Groupe de travail *Applications numériques sur la qualité des produits alimentaires et cosmétiques*

- 08/12/2022

Groupe de travail *Mise à jour du guide pratique des allégations environnementales*

- 19/01/2022
- 16/02/2022
- 14/03/2022
- 07/04/2022
- 11/05/2022
- 14/06/2022
- 04/10/2022
- 07/11/2022
- 14/11/2022
- 25/11/2022

Réunion du collège des associations de défense des consommateurs

- 13/06/2022
- 18/10/2022

4.6 LES CONSULTATIONS ÉCRITES

7 consultations écrites ont été adressées aux membres.

Transposition de la directive (UE) 2020/1828 du 25 novembre 2020 relative aux actions représentatives
(13/01/2022)

Projet d'arrêté portant modification de l'arrêté du 31 décembre 2013 relatif aux factures des services de communications électroniques et à l'information du consommateur sur la consommation au sein de son offre
(24/01/2022)

Avant-projet de décret pris pour l'application de l'article 49 de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (AGEC)
(23/03/2022)

Projet d'arrêté pris pour l'application de l'article 2-1 de la loi la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 modifiée tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986
(30/03/2022)

Projets de décrets d'application de la loi climat & résilience (article 30) relatifs aux pièces détachées
(13/04/2022)

Décret n°2002-65 du 14 janvier 2002 relatif au commerce des pierres gemmes et des perles
(15/06/2022)

Guide de bonnes pratiques d'hygiène relatif à l'aide alimentaire
(28/06/2022)

4.7 LES APPELS À CANDIDATURES

10 appels à candidatures ont été envoyés aux membres du collège des associations de défense des consommateurs pour désigner des représentants dans les organismes suivants.

CNOF - Conseil national des opérations funéraires
(03/01/2022)

AFNOR - Association française de normalisation (CA et CCPN)
(31/01/2022)

ANSES - Agence nationale chargée de la sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail
(14/02/2022)

CCA - Commission des clauses abusives
(07/04/2022)

FGAO - Fonds de garantie des assurances obligatoires de dommages
(03/06/2022)

MFC - Médiation franchise-consommateurs
(08/06/2022)

CNA - Conseil national de l'alimentation
(12/07/2022)

INERIS - Institut national de l'environnement industriel et des risques
(12/09/2022)

CNMP - Comité national des moyens de paiement
(04/10/2022)

COFRAC - Comité français d'accréditation (Section "certifications")
(27/10/2022)

Représentation des consommateurs

- après appel à candidatures du secrétariat du CNC (2016-2022) -

dans les instances suivantes :

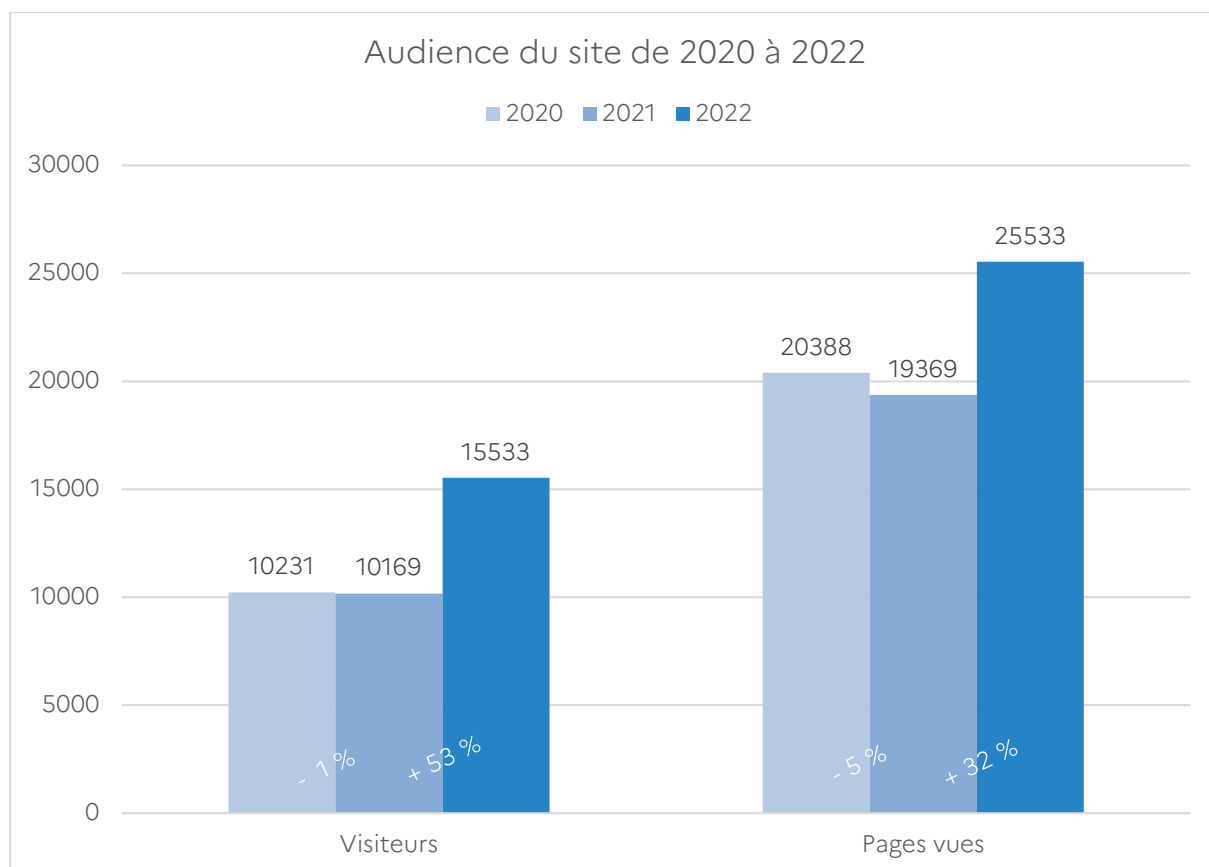
- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. AFNOR - Association française de normalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conseil d'administration ✓ CCPN - Comité de coordination et de pilotage de la normalisation ✓ COSAC - Comité consommation d'AFNOR | <p>15. Commission inter-filières de responsabilité élargie des producteurs</p> |
| <p>2. ANEC - Association européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs pour la normalisation</p> | <p>16. Commission locale des transports publics particuliers de personnes</p> |
| <p>3. ANSES - Agence nationale chargée de la sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail</p> | <p>17. Commission pour la rémunération de la copie privée</p> |
| <p>4. ARPP - Autorité de régulation professionnelle de la publicité</p> | <p>18. CPMVD - Commission paritaire de médiation de la vente directe</p> |
| <p>5. BCT - Bureau central de tarification</p> | <p>19. CSE - Conseil supérieur de l'énergie</p> |
| <p>6. CCA - Commission des clauses abusives</p> | <p>20. CSER - Conseil supérieur de l'éducation routière</p> |
| <p>7. CCSF - Comité consultatif du secteur financier</p> | <p>21. CSPLA - Conseil supérieur de la propriété littéraire et artistique</p> |
| <p>8. CNA - Conseil national de l'alimentation</p> | <p>22. CSPRT - Conseil supérieur de la prévention des risques technologiques</p> |
| <p>9. CNC - Conseil national de la consommation</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Organe collégial chargé de désigner un médiateur de la consommation | <p>23. FGAO - Fonds de garantie des assurances obligatoires de dommages</p> |
| <p>10. CNEC - Conseil national de l'économie circulaire</p> | <p>24. FranceAgriMer - Établissement national des produits de l'agriculture et de la mer</p> |
| <p>11. CNMP - Comité national des moyens de paiement</p> | <p>25. GCEC - Groupe consultatif européen des consommateurs</p> |
| <p>12. CNOF - Conseil national des opérations funéraires</p> | <p>26. HCB - Haut conseil des biotechnologies</p> |
| <p>13. COFRAC - Comité français d'accréditation</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conseil d'administration ✓ Section « certifications » ✓ Section « inspection » ✓ Section « laboratoires » | <p>27. INAO - Institut national de l'origine et de la qualité</p> |
| <p>14. Comité national de dialogue relatif aux niveaux d'exposition du public aux champs électromagnétiques</p> | <p>28. INERIS - Institut national de l'environnement industriel et des risques</p> |
| | <p>29. LNE - Laboratoire national de métrologie et d'essais</p> |
| | <p>30. MFC - Médiation franchise-consommateurs</p> |
| | <p>31. ODEADOM - Office de développement de l'économie agricole d'Outre-mer</p> |
| | <p>32. OFMP - Observatoire de la formation des prix et des marges des produits alimentaires</p> |
| | <p>33. OSMP - Observatoire de la sécurité des moyens de paiement</p> |

4.8 L'ORGANE COLLÉGIAL CHARGÉ DE DÉSIGNER UN MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Aucune demande de professionnel n'ayant été formulée, l'organe collégial n'a pas eu à se réunir.

4.9 L'AUDIENCE DE SON SITE INTERNET

En 2022, 15 533 visiteurs (+ 53 % par rapport à 2021) ont consulté le site Internet du CNC (www.economie.gouv.fr/cnc) et 25 533 pages (+ 32 % par rapport à 2021) ont été vues.



5. LISTE CHRONOLOGIQUE DES RAPPORTS ET AVIS DE 1984 À 2022

1984

Publicité comparative - Adopté le 03/04/1984 (BOCCRF du 15/01/1986)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : Hélène MABILLE (INDECOSA-CGT)

Collège des organisations professionnelles : Léon DARMAILLACQ (CNPFF)

1985

Crédit à la consommation - Adopté le 22/10/1985 (BOCCRF du 15/01/1986)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : Serge SCIPION (INDECOSA-CGT)

Collège des organisations professionnelles : François LAGANDRÉ (CNPFF)

Information du consommateur sur les biens de consommation durables - Adopté le 25/06/1985 (BOCCRF du 08/02/1986)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme BONHOMME (SGCC)

Collège des organisations professionnelles : Roger CABAL (CNPFF)

Information du consommateur sur les produits alimentaires - Adopté le 16/01/1986 (BOCCRF du 12/07/1986)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : M. ARTHAUD (Labo-Coop)

Collège des organisations professionnelles : Léon DARMAILLACQ (CNPFF)

Contrôle technique des véhicules automobiles - Adopté le 25/06/1985

Rapporteur

Collège des associations de défense des consommateurs : M. MARTINAIS (CNAFAL)

1986

Information du consommateur sur les produits alimentaires - Adopté le 01/07/1986 (BOCCRF du 12/07/86)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs : Reine-Claude MADER (CSCV)

Collège des organisations professionnelles : Léon DARMAILLACQ (CNPFF)

Rôle du Conseil National de la Consommation - Adopté le 01/07/1986 (BOCCRF du 12/07/86)

Communication du collège « consommateurs et usagers » relative à la réforme du droit de la concurrence et à l'abrogation des ordonnances de 1945 - Adopté le 01/07/1986*Rapporteur*

Collège des associations de défense des consommateurs : Anne-Marie DURAND (UFCS)

1987**Contrat d'assurance multirisque habitation - Adopté le 25/03/1987 (BOCCRF du 10/04/1987)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Henri WAHL (CNAFAL)

Collège des organisations professionnelles : Pierre HAUUVUY (CNPF)

Utilisation de la dénomination « allégé » dans les produits alimentaires - Adopté le 12/06/1987 (BOCCRF du 06/11/1987)*Rapporteur*

Collège des organisations professionnelles : Léon DARMAILLACQ (CNPF)

Développement des essais comparatifs - Adopté le 02/10/1987 (BOCCRF du 09/10/1987)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Anne-Marie DURAND (UFCS)

Collège des organisations professionnelles : Roger CABAL (CNPF)

Formation du jeune consommateur - Adopté le 02/10/1987*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : François MALCOURANT (ADEIC-FEN)

Collège des organisations professionnelles : Marie-Christine SOROKO (CNPF)

Modification de la réglementation sur le titre restaurant - Adopté le 24/11/1987 (BOCCRF du 16/12/1987)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : François MALCOURANT (ADEIC-FEN)

Collège des organisations professionnelles : Gérard GAUTHIER (CGPME)

Financement des organisations de consommateurs – Adopté le 06/11/1987**1988****Amélioration de l'information du consommateur dans le domaine des prix de la réparation automobile - Adopté le 27/01/1988 (BOCCRF du 04/02/1988)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Jean ALLIX (ASSECO-CFDT)

Collège des organisations professionnelles : Jean MOUZAY (APCM)

Droit à réparation du consommateur en cas de perte ou de détérioration de films photographiques - Adopté le 01/12/1988 (BOCCRF du 22/02/1989)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Jean-Pierre PEINOIT (FNAFR)
Collège des organisations professionnelles : Léon DARMAILLACQ (CNPF)

1989**Franchise - Adopté le 31/01/1989 (BOCCRF du 22/02/1989)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Jean ALLIX (ASSECO-CFDT)
Collège des organisations professionnelles : Jacques DU CLOSEL (CNPF)

Comité européen de la consommation - Adopté le 27/06/1989 (BOCCRF du 14/07/1989)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Paul EMAER (CSF)
Collège des organisations professionnelles : Mme SERRA (CNPF)

Expériences et modalités du maintien d'un minimum de fournitures aux usagers en situation de pauvreté – Adopté le 27/06/1989 (BOCCRF du 14/07/1989)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Henri WAHL (CNAFAL)
Collège des organisations professionnelles : Bernard LARROUTUROU (EDF-GDF)

Travaux photographiques : vente par correspondance et libre-service - Adopté le 04/07/1989 (BOCCRF du 11/08/1989 et du 30/09/1989)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Jean-Pierre PEINOIT (FNAFR)
Collège des organisations professionnelles : Léon DARMAILLACQ (CNPF)

Amélioration de l'information du consommateur dans le domaine des prix des prestations d'assurances - Adopté le 04/07/1989 (BOCCRF du 11/08/1989)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Mme RAVEL (ORGECO)
Collège des organisations professionnelles : Pierre HAUVUY (CNPF)

Prix de vente et marges de certains produits en Guadeloupe - Adopté le 19/09/1989 (BOCCRF du 30/09/1989)

1990**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 - Adopté le 23/01/1990 (BOCCRF du 22/02/1990)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Véronique CRESPEL (Familles de France)
Collège des organisations professionnelles : M. MARCHAND (UNAPL)

Produits industriels – Adopté le 08/02/1990 (BOCCRF du 22/02/1990)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Guy FLAMANT (CGL)
Collège des organisations professionnelles : Mme AMOY (CNPF)

Emploi du terme « frais » en matière de denrées alimentaires - Adopté le 08/02/1990 (BOCCRF du 22/02/1990)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Laurent GRISEL (CSCV)
Collège des organisations professionnelles : Léon DARMAILLACQ (CNPF)

Écoproduits et labels écologiques - Adopté le 13/06/1990 (BOCCRF du 20/07/1990)**Automates d'appel - Adopté le 03/07/1990 (BOCCRF du 20/07/1990)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Reine-Claude MADER (CSCV)
Jean ALLIX (ASSECO-CFDT)
Collège des organisations professionnelles : Bernard SIOUFFI (SEVPCD)
M. DESAINT (SMT)

Véhicules gravement accidentés - Adopté le 03/07/1990 (BOCCRF du 20/07/1990)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Georges GOUBIER (ASSECO-CFDT)
Collège des organisations professionnelles : Jean MOUZAY (APCM)

1991**Parapharmacie - Adopté le 15/03/1991 (BOCCRF du 27/03/1991)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Georges GOUBIER (ASSECO-CFDT)
Collège des organisations professionnelles : Guy de PREVILLY (Conseil National du Commerce)

Pompes funèbres - Adopté le 14/05/1991 (BOCCRF du 27/06/1991)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Françoise GUILLON (UFCS)

Collège des organisations professionnelles :

Robert MORLEVAT (FNCCR)

Projet de décret portant application des articles 6, 15 et 18 de la loi n° 75-633 du 15 juillet 1975 modifiée concernant l'élimination des déchets et la récupération des matériaux - Adopté le 12/11/1991 (BOCCRF du 11/12/1991)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

M. BOURDILA (ANC)

Collège des organisations professionnelles :

Mme SERRA (ANIA)

1992**Bilan des accords locaux négociés - Adopté le 12/02/1992 (BOCCRF du 21/02/1992)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Serge SCIPION (INDECOSA-CGT)

Collège des organisations professionnelles :

Anne VALACHS (CNPF)

Modification de la note adoptée par le CNC le 8 Février 1990 relative à l'emploi du terme « frais » - Adopté le 04/03/1992 (BOCCRF du 31/12/1992)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Laurent GRISEL (CSCV)

Collège des organisations professionnelles :

Léon DARMAILLACQ (CNPF)

1993**Essais comparatifs - Adopté le 11/02/1993 (BOCCRF du 05/03/1993)****Règles de commercialisation des véhicules d'occasion - Adopté le 17/06/1993 (BOCCRF du 11/08/1993)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Pierre MARLEIX (AFOC)

Collège des organisations professionnelles :

M. BOUQUIN (CNPF)

Certification des services - Adopté le 17/06/1993 (BOCCRF du 15/10/1993)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Pierre MARLEIX (AFOC)

Collège des organisations professionnelles :

Anne VALACHS (CNPF)

Projet de loi modifiant le Titre 1^{er} « Information des consommateurs » du code de la consommation dans ses articles L. 115-27 et suivants sur la certification de produits et de services - Adopté le 21/12/1993 (BOCCRF du 08/04/1994)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Pierre MARLEIX (AFOC)

Collège des organisations professionnelles :

Anne VALACHS (CNPF)

Amélioration de la qualité des services dans le commerce - Adopté le 21/12/1993 (BOCCRF du 15/01/1994)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Georges GOUBIER (ASSECO-CFDT)

Collège des organisations professionnelles : François MALATERRE (FCD)

1994**Automates de vente - Adopté le 19/05/1994 (BOCCRF du 07/06/1994)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Vincent PERROT (CSCV)

Collège des organisations professionnelles : M. LEONARD (CNPF)

Modèle de contrat destiné aux gestionnaires d'établissements hébergeant des personnes âgées - Adopté le 19/05/1994 (BOCCRF du 29/07/1994)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Yves HUGUET (ALLDC)

Collège des organisations professionnelles : M. MARCHAND (UNAPL)

Avant-projet de loi organique et 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 - Adopté le 19/05/1994 (BOCCRF du 07/06/1994)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Anne-Marie DURAND (UFCS)

Collège des organisations professionnelles : Bernard DROT (CNPF)

Projet de décret concernant la prévention des risques liés au comportement au feu des meubles rembourrés et objets assimilables destinés à être utilisés dans les lieux domestiques ou en collectivités et des produits constituant et projet de décret relatif à la prévention des risques liés à l'allumabilité et à l'état hygiénique des articles de literie destinés à être utilisés dans les lieux domestiques et en collectivités et des produits constituant - Adopté le 11/10/1994 (BOCCRF du 09/12/1994)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Daniel PEPERS (FR)

Collège des organisations professionnelles : Anne VALACHS (CNPF)

Publicité des objets, appareils et méthodes (OAM) présentés comme bénéfiques pour la santé - Adopté le 11/10/1994 (BOCCRF du 19/11/1994)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Françoise GUILLON (UFCS)

Collège des organisations professionnelles : Léon DARMAILLACQ (CNPF)

Projet de loi organique et 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 - Adopté le 11/10/1994 (BOCCRF du 19/11/1994)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Anne-Marie DURAND (UFCS)

Collège des organisations professionnelles : Bernard DROT (CNPF)

Concertation Services Publics/Organisations de consommateurs - Adopté le 13/12/1994*Rapporteur*

Collège des associations de défense des consommateurs : Paul EMAER (CSF)

Prothèses dentaires - Adopté le 13/12/1994 (BOCCRF du 28/12/1994)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Daniel FOUNDOULIS (CNAFAL)

Collège des organisations professionnelles : Marc ORLIANGES (UNAPL)

1995**Extension des réparations obligatoires des véhicules ayant subi un contrôle technique - Adopté le 06/04/1995 (BOCCRF du 18/05/1995)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Pierre MARLEIX (AFOC)

Collège des organisations professionnelles : M. de MINVIELLE (CNPFP)

Loteries dans la vente par correspondance - Adopté le 19/09/1995 (BOCCRF du 15/12/1995)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Jacqueline HUTIN (INDECOSA-CGT)

Collège des organisations professionnelles : Bernard SIOUFFI (SEVPCD)

Information des consommateurs sur les prix et services offerts par les masseurs-kinésithérapeutes - Adopté le 19/09/1995 (BOCCRF du 15/12/1995)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Daniel FOUNDOULIS (CNAFAL)

Collège des organisations professionnelles : Marc ORLIANGES (UNAPL)

Essais comparatifs - Adopté le 19/09/1995 (BOCCRF du 15/12/1995)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Georges GOUBIER (ASSECO-CFDT)

Collège des organisations professionnelles : Anne VALACHS (CNPFP)

Autoroutes à péage - Adopté le 27/11/1995 (BOCCRF du 28/12/1995)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Éric AVRIL (AFOC)

Collège des organisations professionnelles : M. ROUSSEAU (SNCF)

Médecine d'urgence ambulatoire - Adopté le 28/11/1995 (BOCCRF du 28/12/1995)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Yves HUGUET (ALLDC)

Collège des organisations professionnelles : Marc ORLIANGES (UNAPL)

1996**Amélioration de la communication sur les signes officiels de qualité - Adopté le 19/03/1996 (BOCCRF du 23/04/1996)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Daniel PEPERS (FR)
Collège des organisations professionnelles : Mme SERRA (ANIA)

Optique médicale - Adopté le 19/03/1996 (BOCCRF du 23/04/1996)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Daniel FOUNDOULIS (CNAFAL)
Collège des organisations professionnelles : Bernard SIOUFFI (SEVPCD)

Meilleure protection du consommateur qui recourt aux services d'un mandataire automobile - Adopté le 19/03/1996 (BOCCRF du 23/04/1996)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Pierre MARLEIX (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : Olivier GAINON (CNPF)

Information du consommateur sur les honoraires médicaux - Adopté le 11/06/1996 (BOCCRF du 27/07/1996)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Reine-Claude MADER (CSCV)
Collège des organisations professionnelles : Marc ORLIANGES (UNAPL)

Médecine d'urgence ambulatoire - Adopté le 11/06/1996 (BOCCRF du 27/07/1996)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Yves HUGUET (ALLDC)
Collège des organisations professionnelles : Marc ORLIANGES (UNAPL)

Traçabilité des viandes bovines et information des consommateurs - Adopté le 07/10/1996 (BOCCRF du 22/10/1996)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Marie-José NICOLI (UFC-Que Choisir)
Collège des organisations professionnelles : François MALATERRE (FCD)

Information du consommateur dans le secteur de l'esthétique médico-chirurgicale - Adopté le 07/10/1996 (BOCCRF du 06/11/1996)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Françoise GUILLON (UFCS)
Collège des organisations professionnelles : Marc ORLIANGES (UNAPL)

Amélioration de la qualité des prestations et de la tarification des courses de taxi - Adopté le 07/10/1996 (BOCCRF du 06/11/1996)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. GAY (ANC)
Collège des organisations professionnelles : Jean MOUZAY (APCM)

1997**Offre d'accès à Internet - Adopté le 18/02/1997 (BOCCRF du 21/02/1997)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Christian HUARD (ADEIC-FEN)
Collège des organisations professionnelles : Alain GRANGÉ-CABANE (UDA)
Rapporteur extérieur : Claudine SCHMUCK

Contrats de jouissance d'immeuble à temps partagé - Adopté le 18/02/1997 (BOCCRF du 25/03/1997)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Patricia SAVONNEAU (CNL)
Chantal JANNET (UFCS)
Collège des organisations professionnelles : Christophe SALMON (CNPF)

Syndics de copropriété - Adopté le 18/02/1997 (BOCCRF du 25/03/1997)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Frédérique RASTOLL (CGL)
Collège des organisations professionnelles : M. LÉONARD (CNPF)

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 - Adopté le 19/06/1997 (BOCCRF du 30/07/1997)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Pierre MARLEIX (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : Annick GAIME (CONTINENT)

Prise en compte des arrondis lors des conversions francs/euros - Adopté le 19/06/1997 (BOCCRF du 30/07/1997)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Pierre MARLEIX (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : Annick GAIME (CONTINENT)

Arnaques de la consommation - Adopté le 18/07/1997 (BOCCRF du 30/08/1997)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Jean-Pierre PEINOIT (FR)
Collège des organisations professionnelles : Olivier GAINON (CNPF)

Recommandations relatives à la rédaction d'un contrat de fourniture d'accès à Internet, 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 18 Février 1997 sur l'offre d'accès à Internet) - Adopté le 23/09/1997 (BOCCRF du 30/10/1997)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Christian HUARD (ADEIC-FEN)
Collège des organisations professionnelles : Alain GRANGÉ-CABANE (UDA)
Rapporteur extérieur : Claudine SCHMUCK

Commerce électronique : offre commerciale et protection du consommateur - Adopté le 04/12/1997 (BOCCRF du 12/1997)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Christian HUARD (ADEIC-FEN)
Collège des organisations professionnelles : Alain GRANGÉ CABANE (UDA)
Rapporteur extérieur : Claudine SCHMUCK

Traçabilité des viandes ovines et information des consommateurs - Adopté le 04/12/1997 (BOCCRF du 19/12/1997)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Marie-José NICOLI (UFC-Que Choisir)
Collège des organisations professionnelles : François MALATERRE (FCD)

Information des consommateurs sur l'euro - Adopté le 04/12/1997 (BOCCRF du 19/12/1997)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Pierre MARLEIX (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : Annick GAIME (CONTINENT)

Réformes législatives du dispositif de surendettement des ménages - Adopté le 04/12/1997 (BOCCRF du 19/12/1997)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. MONTANT (INDECOSA-CGT)
Collège des organisations professionnelles : Bernard DROT (CETELEM)

1998**Euro : « Recommandations sur l'utilisation d'un taux de conversion indicatif dans tout document remis au public avant la fixation du taux de conversion définitif » - Adopté le 19/03/1998 (BOCCRF du 27/03/1998)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Pierre MARLEIX (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : Annick GAIME (CONTINENT)

Optique médicale - Adopté le 06/04/1998 (BOCCRF du 15/05/1998)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Daniel FOUNDOULIS (CNAFAL)
Collège des organisations professionnelles : Bernard SIOUFFI (SEVPCD)

Information des consommateurs sur l'origine des produits manufacturés - Adopté le 08/04/1998 (BOCCRF du 15/05/1998)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Daniel HUCHETTE (ASSECO-CFDT)
Collège des organisations professionnelles : François MALATERRE (FCD)

Information du consommateur dans le secteur des assurances complémentaires maladie - Adopté le 20/10/1998 (BOCCRF du 20/11/1998)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Yves HUGUET (ALLDC)
 Collège des organisations professionnelles : M. RIVÉ (FFSA)

Suivi de l'introduction de la monnaie unique - Adopté le 20/10/1998 (BOCCRF du 20/11/1998)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Pierre MARLEIX (AFOC)
 Collège des organisations professionnelles : Annick GAIME (CONTINENT)

Information volontaire des consommateurs liée à l'acceptation des paiements en euros pendant la période transitoire - Adopté le 20/10/1998 (BOCCRF du 20/11/1998)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Pierre MARLEIX (AFOC)
 Collège des organisations professionnelles : Annick GAIME (CONTINENT)

Modalités de la mise en application de la certification de services - Adopté le 17/12/1998 (BOCCRF du 31/12/1998)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Pierre MARLEIX (AFOC)
 Collège des organisations professionnelles : Pierre FRYBOURG (CGPME)

Prévention des situations de surendettement - Adopté le 17/12/1998 (BOCCRF du 31/12/1998)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : M. MONTANT (INDECOSA-CGT)
 Collège des organisations professionnelles : Bernard DROT (CETELEM)

1999**Dépannage à domicile - Adopté le 24/03/1999 (BOCCRF du 12/05/1999)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Monique JULIOT (UFCS)
 Collège des organisations professionnelles : Pierre FRYBOURG (CGPME)

Conversion en euros des seuils du code de la consommation applicables au plus tard au 1^{er} janvier 2002 - Adopté le 09/11/1999 (BOCCRF du 11/12/1999)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Pierre MARLEIX (AFOC)
 Collège des organisations professionnelles : Annick GAIME (MEDEF)

Information des consommateurs sur les méthodes de conservation des denrées alimentaires périssables : les viandes - Adopté le 21/12/1999 (BOCCRF du 25/07/2000)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Emmanuel DE CARNÉ (CNAFC)
 Collège des organisations professionnelles : François MALATERRE (FCD)

Prothèses auditives - Adopté le 21/12/1999 (BOCCRF du 07/03/2000)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Daniel FOUNDOULIS (CNAFAL)

Collège des organisations professionnelles :

Marc ORLIANGES (UNAPL)

2000**Organisation de la période transitoire jusqu'à l'introduction de l'euro fiduciaire (1^{er} janvier 2002) et annexes I et II - Adopté le 10/03/2000 (BOCCRF du 21/04/2000)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Pierre MARLEIX (AFOC)

Collège des organisations professionnelles :

Annick GAIME (CARREFOUR)

Produits cosmétiques de protection solaire - Adopté le 04/07/2000 (BOCCRF du 18/10/2000)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Françoise GUILLON (UFCS)

Collège des organisations professionnelles :

Alain GRANGÉ-CABANE (FIP)

Maisons de retraite - Adopté le 04/07/2000 (BOCCRF du 18/10/2000)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Yves HUGUET (ALLDC)

Collège des organisations professionnelles :

Marc ORLIANGES (UNAPL)

Qualité des fruits et légumes frais dans le commerce - Adopté le 04/07/2000 (BOCCRF du 18/10/2000)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Vincent PERROT (CLCV)

Collège des organisations professionnelles :

François MALATERRE (FCD)

Affichage des prix au cours de la période 2001-2002 - Adopté le 25/10/2000 (BOCCRF du 05/12/2000)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Pierre MARLEIX (AFOC)

Collège des organisations professionnelles :

Annick GAIME (MEDEF)

Publicité et l'enfant - Adopté le 25/10/2000 (BOCCRF du 05/12/2000)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Pierre DE BERNIÈRES (CNAFC)

Collège des organisations professionnelles :

Christine REICHENBACH (UDA)

Publicité sur le crédit à la consommation et sur les crédits renouvelables - Adopté le 25/10/2000 (BOCCRF du 05/12/2000)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Hélène GUIDEAU (CSF)

Collège des organisations professionnelles :

Jean-Claude NASSE (MEDEF)

Certaines actions promotionnelles destinées à favoriser les paiements scripturaux en euros - Adopté le 21/12/2000 (BOCCRF du 23/01/2001)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Pierre MARLEIX (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : Annick GAIME (MEDEF)

Information du consommateur dans le secteur des avocats - Adopté le 21/12/2000 (BOCCRF du 23/01/2001)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Éric AVRIL (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : Marc ORLIANGES (UNAPL)

Éducation du jeune consommateur - Adopté le 21/12/2000 (BOCCRF du 23/01/2001)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Daniel PEPERS (FR)
Collège des organisations professionnelles : Mme de SAINT-DIDIER (PEUGEOT)

2001**Sécurité des cartes de paiement - Adopté le 22/03/2001 (BOCCRF du 23/05/2001)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Reine-Claude MADER (CLCV)
Collège des organisations professionnelles : Bernard SIOUFFI (FEVAD)

Conditions du basculement à l'euro de certaines professions - Adopté le 19/04/2001 (BOCCRF du 23/05/2001)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Pierre MARLEIX (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : Annick GAIME (MEDEF)

Information de proximité des consommateurs sur l'euro et le rôle des observatoires départementaux de l'euro - Adopté le 29/05/2001 (BOCCRF du 24/07/2001)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Pierre MARLEIX (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : Annick GAIME (MEDEF)

Incidence de l'introduction de l'euro fiduciaire sur l'évolution des prix et sur les dispositions à envisager en vue de l'échéance du 1^{er} janvier 2002 - Adopté le 29/06/2001 (BOCCRF du 23/08/2001)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Pierre MARLEIX (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : Annick GAIME (MEDEF)

Vocabulaire euro - Adopté le 25/10/2001 (BOCCRF 30/10/2001)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Pierre MARLEIX (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : Annick GAIME (MEDEF)

Filière marée - Adopté le 20/12/2001 (BOCCRF du 26/02/2002)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Daniel PEPERS (FR)

Collège des organisations professionnelles :

François MALATERRE (FCD)

2002**Terminologie à utiliser dans les factures et autres documents relatifs aux services téléphoniques - Adopté le 11/01/2002 (BOCCRF du 27/3/2002)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Anne PETIT (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles :

Annick GAIME (MEDEF)

Transports sanitaires terrestres - Adopté le 28/03/2002 (BOCCRF du 28/10/2002)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Daniel FOUNDOULIS (CNAFAL)

Collège des organisations professionnelles :

Pierre FRYBOURG (CGPME)

Fiche d'information concernant les caractéristiques essentielles de l'offre de service téléphonique fixe et mobile dans le cadre de l'information pré-contractuelle - Adopté le 11/07/2002 (BOCCRF du 21/10/2002)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Anne PETIT (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles :

Annick GAIME (MEDEF)

Affichage des prix des médicaments non remboursables dans les pharmacies - Adopté le 22/10/2002 (BOCCRF du 28/11/2002)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Marie-Brigitte VIGNON (UFCS)

Collège des organisations professionnelles :

Marc ORLIANGES (UNAPL)

2003**Huissiers de justice - Adopté le 01/07/2003 (BOCCRF du 28/10/2003)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Yves HUGUET (ALLDC)

Collège des organisations professionnelles :

Marc ORLIANGES (UNAPL)

Téléphonie fixe et mobile - Adopté le 01/07/2003 (BOCCRF du 28/10/2003)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Anne PETIT (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles :

Annick GAIME (MEDEF)

Sceaux et labels de confiance sur Internet - Adopté le 10/07/2003 (BOCCRF du 14/04/2004)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Reine-Claude MADER (CLCV)

Collège des organisations professionnelles : Marc LOLIVIER (FEVAD)

2004**Organisation du Conseil National de la Consommation - Adopté le 29/01/2004 (BOCCRF du 12/03/2004)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Jean-Pierre PEINOIT (FR)

Collège des organisations professionnelles : François MALATERRE (FCD)

Intégration du fait régional dans les structures de la consommation - Adopté le 29/01/2004 (BOCCRF du 12/03/2004)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Jean-Pierre PEINOIT (FR)

Collège des organisations professionnelles : Jacky LEBRUN (CGPME)

Reconnaissance de la contribution au développement durable - Adopté le 29/01/2004 (BOCCRF du 12/03/2004)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Yves HUGUET (ALLDC)

Collège des organisations professionnelles : François REMOUÉ (MEDEF)

Remboursement anticipé des crédits immobiliers - Adopté le 29/01/2004 (BOCCRF du 01/03/2005)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Reine-Claude MADER (CLCV)

Collège des organisations professionnelles : M. NASSE (ASF)

Médiation dans les litiges de consommation - Adopté le 06/07/2004 (BOCCRF du 01/03/2005)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Véronique CRESPEL (Familles de France)

Collège des organisations professionnelles : M. CHENIN (EDF)

Information du consommateur sur la qualité des services collectifs marchands - Adopté le 06/07/2004*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Daniel PEPERS (FR)

Collège des organisations professionnelles : M. ANNE (FNADE)

Location de courte durée de véhicules sans chauffeur - Adopté le 06/07/2004 (BOCCRF du 01/03/2005)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Yves SIROT (ORGECO)

Collège des organisations professionnelles : Mme DE SAINT-DIDIER (MEDEF)

2005**Parapharmacie - Adopté le 09/02/2005 (BOCCRF du 28/10/2005)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Daniel FOUNDOULIS (CNAFAL)
Collège des organisations professionnelles : François MALATERRE (FCD)

Sécurité des installations électriques intérieures des particuliers - Adopté le 27/09/2005 (BOCCRF du 28/12/2006)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Françoise THIEBAULT (CNAFAL)
Collège des organisations professionnelles : Bernard PLANQUE (GIFAM)

Protection des consommateurs et ouverture du marché de l'électricité et du gaz - Adopté le 27/09/2005 (BOCCRF du 28/12/2006)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Daniel FOUNDOULIS (CNAFAL)
Collège des organisations professionnelles : François REMOUÉ (MEDEF)

Transport aérien - Adopté le 27/09/2005 (BOCCRF du 28/12/2006)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Emmanuel DE CARNÉ (CNAFC)
Collège des organisations professionnelles : Jacky LEBRUN (CGPME)

2006**Décret concernant la conservation du numéro prévue par l'article L. 44 du code des postes et télécommunications électroniques - Adopté le 13/01/2006 (BOCCRF du 04/08/2006)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Anne PETIT (ADEIC)
Collège des organisations professionnelles : François REMOUÉ (MEDEF)

Arrêté concernant l'information sur les tarifs des appels vers les services d'assistance technique des fournisseurs de services et de communications électroniques - Adopté le 15/03/2006 (BOCCRF du 04/08/2006)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Anne PETIT (ADEIC)
Collège des organisations professionnelles : François REMOUÉ (MEDEF)

Arrêté concernant l'information sur la qualité de service dans les contrats conclus avec les fournisseurs de services de communications électroniques - Adopté le 15/03/2006 (BOCCRF du 04/08/2006)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Anne PETIT (ADEIC)
Collège des organisations professionnelles : François REMOUÉ (MEDEF)

Mise à disposition de fiches d'information standardisées dans les communications électroniques - Adopté le 15/03/2006 (BOCCRF du 04/08/2006)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Anne PETIT (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles :

François REMOUÉ (MEDEF)

Traitement des litiges dans les communications électroniques - Adopté le 15/03/2006 (BOCCRF du 04/08/2006)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Anne PETIT (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles :

François REMOUÉ (MEDEF)

Résiliation des contrats dans le secteur des communications électroniques - Adopté le 23/06/2006 (BOCCRF du 04/08/2006)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Anne PETIT (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles :

François REMOUÉ (MEDEF)

Remise de contrats dans le secteur des communications électroniques – Adopté le 23/06/2006 (BOCCRF du 04/08/2006)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Anne PETIT (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles :

François REMOUÉ (MEDEF)

Publicité écrite dans le secteur des communications électroniques - Adopté le 23/06/2006 (BOCCRF du 04/08/2006)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Anne PETIT (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles :

François REMOUÉ (MEDEF)

Guide pratique des communications électroniques - Adopté le 11/07/2006 (BOCCRF du 04/08/2006)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Anne PETIT (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles :

François REMOUÉ (MEDEF)

Expérimentation de la mise en place d'instances régionales de concertation dans le domaine de la consommation - Adopté le 30/11/2006 (BOCCRF du 22/03/2007)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Yves HUGUET (ALLDC)

Collège des organisations professionnelles :

François REMOUÉ (MEDEF)

2007**Modes alternatifs de règlement des litiges - Adopté le 27/03/2007 (BOCCRF du 07/06/2007)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Véronique CRESPEL (FF)
Collège des organisations professionnelles : Jacques SAINTAVIT (MEDEF)

Vérification des compétences en matière de diagnostic immobilier - Adopté le 27/03/2007 (BOCCRF du 07/06/2007)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Corinne RINALDO (CNL)
Collège des organisations professionnelles : Pascale BARTHOMEUF-LASSIRE (MEDEF)

Publicité audiovisuelle dans le domaine des communications électroniques - Adopté le 27/03/2007 (BOCCRF du 07/06/2007)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Anne PETIT (ADEIC)
Collège des organisations professionnelles : François REMOUÉ (MEDEF)

Amélioration de la transparence tarifaire des prestations des syndicats de copropriété - Adopté le 27/09/2007 (BOCCRF du 16/11/2007)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Reine-Claude MADER (CLCV)
Collège des organisations professionnelles : François REMOUÉ (MEDEF)

Certification de services et de produits autres qu'alimentaires - Adopté le 17/12/2007*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Ludivine COLY-DUFORT (ALLDC)
Collège des organisations professionnelles : François REMOUÉ (MEDEF)

2008**Régulation publicitaire - Adopté le 17/06/2008 (BOCCRF du 10/10/2008)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Valérie GERVAIS (AFOC)
Collège des organisations professionnelles : Christine REICHENBACH (UDA)

Guide pratique des communications électroniques - Adopté le 01/10/2008 (BOCCRF du 14/11/2008)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Anne PETIT (ADEIC)
Collège des organisations professionnelles : François REMOUÉ (MEDEF)

Suivi des avis du CNC dans le domaine de la santé - Adopté le 01/10/2008 (BOCCRF du 14/11/2008)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Elsa COHEN (CSF)
Collège des organisations professionnelles : Amélie JUGAN (CGPME)

2009**Valorisation des filières n'utilisant pas d'OGM - Adopté le 15/05/2009 (BOCCRF du 25/06/2009)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Olivier ANDRAULT (UFC-Que Choisir)
Collège des organisations professionnelles : Olivier DE CARNE (CNMCCA)

Construction de maisons individuelles - Adopté le 26/11/2009 (BOCCRF du 22/01/2010)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Corinne RINALDO (CNL)
Collège des organisations professionnelles : Pascale BARTHOMEUF-LASSIRE (FFB)

2010**Protection des données personnelles des consommateurs - Adopté le 18/05/2010 (BOCCRF du 25/06/2010)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Frédérique PFRUNDER (CLCV)
Collège des organisations professionnelles : Marc LOLIVIER (FEVAD)

Information des consommateurs sur la présence de nanomatériaux dans les produits de consommation - Adopté le 14/06/2010 (BOCCRF du 25/06/2010)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Christian HUARD (ADEIC)
Alain GRANGÉ-CABANE
Collège des organisations professionnelles : Loïc ARMAND (FEBEA)

Clarification des allégations environnementales - Adopté le 06/07/2010 (BOCCRF du 05/08/2010)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Valérie GERVAIS (AFOC)
Catherine DECAUX (FR)
Collège des organisations professionnelles : Loïc ARMAND (FEBEA)

Clarification des allégations environnementales - Adopté le 15/12/2010*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs : Valérie GERVAIS (AFOC)
Catherine DECAUX (FR)
Collège des organisations professionnelles : Loïc ARMAND (FEBEA)

2011**Amélioration de la compréhension des services d'Internet mobile par le consommateur - Adopté le 30/11/2011 (BOCCRF du 28/12/2011)***Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Anne PETIT (ADEIC)

Claude DOUARE (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles :

Emmanuel FOREST (FFT)

Conditions d'utilisation des expressions « illimité » et « 24H/24 » pour qualifier les offres de services mobiles - Adopté le 30/11/2011 (BOCCRF du 28/12/2011)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Anne PETIT (ADEIC)

Claude DOUARE (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles :

Emmanuel FOREST (FFT)

Consolidation des avis dans le secteur des communications électroniques - Adopté le 30/11/2011 (BOCCRF du 28/12/2011)*Rapporteurs*

Collège des associations de défense des consommateurs :

Anne PETIT (ADEIC)

Claude DOUARE (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles :

Emmanuel FOREST (FFT)

2012**Services à la personne - Adopté le 12/06/2012 (BOCCRF du 28/06/2012)***Présidence*

Gilles DUMONT (SD E/DGCCRF)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs :

Corinne RINALDO (CNL)

Collège des organisations professionnelles :

Bernard GONTIER (ACFCI)

Patrice DENIAU (ACFCI)

Fourniture d'électricité et de gaz naturel : préparer l'avenir - Adopté le 12/06/2012 (BOCCRF du 28/06/2012)*Présidence*

Axel THONIER (SD F/DGCCRF)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs :

Elsa COHEN (CSF)

Collège des organisations professionnelles :

Pierre ASTRUC (GDF-SUEZ)

Proposition de règlement concernant un droit commun européen de la vente (DCVE) - Adopté le 04/12/2012**Action de groupe - Adopté le 04/12/2012**

2013**Dématérialisation au service de l'information du consommateur - Adopté le 17/04/2013 (BOCCRF du 29/04/2013)***Présidence*

Claude DUCHEMIN (SD 4/DGCCRF)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs :

Valérie Gervais (AFOC)

Collège des organisations professionnelles :

Loïc Armand (FEBEA)

Bilan de l'expérimentation nationale de l'affichage environnemental des produits - Adopté le 09/07/2013**Amélioration des conditions de fonctionnement du Conseil National de la Consommation - Adopté le 02/10/2013****2014****Mesures nationales concernant les allergènes et la dénomination de vente qui pourraient être proposées en ce qui concerne les denrées alimentaires non préemballées - Adopté le 08/10/2014 (BOCCRF du 15/03/2015)***Présidence*

Claude BERTRAND (SD 4/DGCCRF)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs :

Charles PERNIN (CLCV)

Collège des organisations professionnelles :

Isabelle FILLAUD (CGAD)

2015**Durabilité des produits - Adopté le 12/05/2015 (BOCCRF du 09/06/2015)***Présidence*

Axel THONIER (SD 5/DGCCRF)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs :

Patrick MERCIER (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles :

Gilles ROUVIÈRE (FIEEC)

Hortense BRUNIER (GIFAM)

Information des consommateurs par les sites comparateurs en ligne - Adopté le 12/05/2015 (BOCCRF du 09/06/2015)*Présidence*

Philippe GUILLERMIN (SD 3/DGCCRF)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs :

Rémy THERME (UNAF)

Collège des organisations professionnelles :

Marc LOLIVIER (FEVAD)

Double affichage des prix de vente et d'usage des biens de consommation - Adopté le 12/05/2015 (BOCCRF du 09/06/2015)*Présidence*

Philippe GUILLERMIN (SD 3/DGCCRF)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs :

Flavien BILQUEZ (AFOC)

Collège des organisations professionnelles :

Franck AVIGNON (MEDEF)

Comparabilité de la relation client des offres de communications électroniques - Adopté le 01/12/2015

<i>Présidence</i>	Paul-Emmanuel PIEL (SD 6/DGCCRF)
<i>Rapporteurs</i>	
Collège des associations de défense des consommateurs :	Nadia ZIANE (FR) Arnauld VAN EEKHOUT
Collège des organisations professionnelles :	Fabrice ANDRÉ Natalie JOUEN-ARZUR

2016**Plateformes numériques collaboratives - Adopté le 28/01/2016 (BOCCRF du 29/02/2016)**

<i>Présidence</i>	Philippe GUILLERMIN (SD 3/DGCCRF)
<i>Rapporteurs</i>	
Collège des associations de défense des consommateurs :	Ludivine COLY-DUFOURT (ALLDC) Hugo CADET (CNAFAL)
Collège des organisations professionnelles :	Franck AVIGNON (MEDEF)

Marketing différencié - Adopté le 13/12/2016 (BOCCRF du 08/02/2017)

<i>Présidence</i>	Pierre-Edouard VISSE (SD 1/DGCCRF)
<i>Rapporteurs</i>	
Collège des associations de défense des consommateurs :	Martine DEROBERT (AFOC) François SCHMITT (AFOC)
Collège des organisations professionnelles :	Laura BOULET (UDA)

2017**Avis en ligne - Adopté le 23/02/2017**

<i>Présidence</i>	Philippe GUILLERMIN (SD 3/DGCCRF)
<i>Rapporteurs</i>	
Collège des associations de défense des consommateurs :	Patrick MERCIER (ADEIC) Laure BAÉTÉ (FEVAD)
Collège des organisations professionnelles :	Laurent DUC (UMIH)

Objets connectés en santé - Adopté le 07/07/2017 (BOCCRF du 03/08/2017)

<i>Présidence</i>	Raphaëlle BOVE (SD 5/DGCCRF)
<i>Rapporteurs</i>	
Collège des associations de défense des consommateurs :	Vincent PERROT (CLCV) Jacques SAINCTAVIT (MEDEF)
Collège des organisations professionnelles :	Julie MACAIRE (FIEEC)

Accès des jeunes aux services, motifs légitimes de résiliation et actualisation des avis - Adopté le 31/10/2017*Présidence*

Paul-Emmanuel PIEL (SD 6/DGCCRF)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs :

Lena MORVAN (CSF)

Collège des organisations professionnelles :

Nathalie JOUEN ARZUR

2018**Amélioration de l'efficacité des procédures de retrait-rappel des produits de consommation courante - Adopté le 13/07/2018 (BOCCRF du 07/08/2018)***Présidence*

Axel THONIER (SD 5/DGCCRF)

Emmanuel KOEN (SD 4/DGCCRF)

Delphine RUEL (SD 5/DGCCRF)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs :

Jean-Yves MANO (CLCV)

Collège des organisations professionnelles :

Émilie TAFURNEL (MEDEF - FCD)

2019**Démarchage téléphonique – Rapport présenté le 22/02/2019 (BOCCRF du 11/03/2019)***Présidence*

Nadine MOUY (SD 6/DGCCRF)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs :

Cédric MUSSO (UFC-Que Choisir)

Natalie JOUEN-ARZUR (AFMM)

Collège des organisations professionnelles :

Géraldine VIAL-DE-LA VILLEGUERIN (FFA)

2020**Pratiques de gestion fine des tarifs ou *yield management* et information du consommateur - Adopté le 27/01/2020 (BOCCRF du 07/02/2020)***Présidence*

Paul BOSC BIERNE (SD 6/DGCCRF)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs :

Kevin FOCK-YEE (Familles de France)

Collège des organisations professionnelles :

Julie BESSE (UMIH)

Contrat-type proposé par les établissements d'enseignement de la conduite - Adopté le 28/02/2020 (BOCCRF du 03/04/2020)*Présidence*

Laëtitia TAILLIEZ (SD 6/DGCCRF)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs :

Raphaël BARTLOME (UFC-Que choisir)

Collège des organisations professionnelles :

Christine BARATTELLI (MEDEF)

2021**Amélioration de la lisibilité de l'étiquetage des produits ménagers destinés aux consommateurs - Rapport présenté le 01/07/2021 (BOCCRF du 20/07/2021)***Présidence*

Xavier BOUTON (SD 5/DGCCRF)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs :

Eddie JACQUEMART (CNL)

Collège des organisations professionnelles :

Marie ZIMMER (MEDEF - France Chimie)

Étiquetage de l'origine des denrées alimentaires et de leurs ingrédients – Adopté le 20/09/2021 (BOCCRF du 22/09/2021)*Présidence*Annick BIOLLEY-COORNAERT
(SD 4/DGCCRF)

Claire SERVOZ (SD 4/DGCCRF)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs :

Jean-Louis BLANC (ADEIC)

Collège des organisations professionnelles :

Émilie TAFURNEL (MEDEF - FCD)

2022**Information du consommateur dans le secteur funéraire – Adopté le 01/06/2022 (En attente de publication au BOCCRF)***Présidence*

Laëtitia TAILLIEZ (SD 6/DGCCRF)

Rapporteurs

Collège des associations de défense des consommateurs :

Laurent WALLUT (CNAFC)

Collège des organisations professionnelles :

Florence FRESSE (CPME - FFPF)

Conseil national de la consommation
DGCCRF - Bureau 1D
59 bd Vincent Auriol - Télédoc 063
75703 PARIS CEDEX 13
www.economie.gouv.fr/cnc

Photos de couverture : ©Gerd Altmann / Pixabay.com ; ©Magann / Stock.Adobe.com ; ©Olivier Le Moal / Stock.Adobe.com ; ©Wirestock / Freepik.com