

# FAITS MARQUANTS 2022



**D**ans la continuité de sa mission, l'Institut national de la consommation a joué son rôle pour guider les consommateurs dans leur vie quotidienne et leur permettre d'être acteurs de leur consommation. L'établissement a eu à cœur de décrypter les nouvelles pratiques de consommation.

Grâce à ses médias, le magazine 60 Millions de consommateurs, les émissions télévisées ConsoMag, l'INC a poursuivi sa mission d'information. Il a continué d'innover, notamment avec le lancement de la lettre d'information La Tribu 60 pour les abonnés à son magazine et le choix de nouvelles thématiques comme ses hors-séries sur les dents et la rénovation énergétique. À cela s'ajoutent les nouveaux partenaires de l'INC, tels l'Office français de la biodiversité (OFB) ou l'Association de la médiation des communications électroniques (AMCE). L'Institut a intensifié sa présence sur les réseaux sociaux et son développement numérique avec une équipe renforcée sur le digital.

L'accompagnement des principaux acteurs consomméristes et des décideurs publics a également fait partie des actions de 2022. L'Institut a apporté son soutien aux associations de consommateurs agréées, aux centres techniques régionaux de la consommation, aux structures assimilées et à la Commission des clauses abusives. Il a participé à de nombreux travaux d'organisations et de commissions avec l'apport de compétences en matière d'observation et d'analyse des nouveaux modes de consommation. Grâce à ses expertises, il a identifié les enjeux actuels de la consommation, que ce soit en matière de sécurité, mais également de santé et d'environnement.

Enfin, l'INC a créé le pôle d'expertise consommateurs pour enrichir son offre de service. Il propose à ses partenaires de réaliser des études qualitatives et quantitatives afin de leur permettre de mieux cerner les comportements, les attentes et les besoins des consommateurs.

**Philippe Laval** - Directeur Général

Sommaire interactif !  
Cliquez sur le titre pour ouvrir la page souhaitée

- 01 **INFORMER LES PARTICULIERS POUR LES RENDRE ACTEURS DE LEUR CONSOMMATION**
- 02 **MENER DES CAMPAGNES D'INFORMATION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL**
- 03 **TESTER ET COMPARER LES PRODUITS ET LES SERVICES DU QUOTIDIEN**
- 04 **RÉALISER DES ÉTUDES JURIDIQUES ET ÉCONOMIQUES**
- 05 **ÉTUDIER LES COMPORTEMENTS DES CONSOMMATEURS**
- 06 **SOUTENIR LES ACTEURS DU CONSUMÉRISME**
- 07 **VALORISER NOS EXPERTISES**

## 01

# INFORMER LES PARTICULIERS POUR LES RENDRE ACTEURS DE LEUR CONSOMMATION

01

UNE FORTE PRÉSENCE MÉDIATIQUE POUR UNE ANNÉE RICHE EN SUJETS FÉDÉRATEURS

02

DÉVELOPPER SA PRÉSENCE SUR INTERNET AVEC UNE STRATÉGIE DIGITALE RENFORCÉE

01

01

## UNE FORTE PRÉSENCE MÉDIATIQUE POUR UNE ANNÉE RICHE EN SUJETS FÉDÉRATEURS

Les sujets qui ont fait le buzz dans les médias sont nombreux en 2022 : les lessives vertes et la question de leur efficacité, les syndicats, dont certains contrats ont été jugés peu réglementaires, les diagnostics de performance énergétique dans lesquels des erreurs ont été retrouvées en pagaille, les thés et les tisanes, pour lesquels les tests comparatifs ont révélé que certains contenaient des « saletés »...

Un sujet a particulièrement mobilisé *60 Millions*, celui de l'inflation des produits de grande consommation, qui a donné lieu à la création de l'Observatoire de l'inflation.



L'inflation des produits de grande consommation a poussé à la création d'un Observatoire de l'inflation

### LES NUMÉROS DE L'ANNÉE

#### 11 MENSUELS



N°576 - jan. 2022

N°577 - fév. 2022

N°578 - mars 2022

N°579 - avril 2022

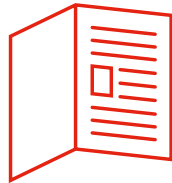


N°580 - mai 2022

N°581 - juin 2022

N°582 - juill.-août 2022

N°583 - sept. 2022



**60 Millions de consommateurs** le magazine qui défend tous les consommateurs depuis plus de 50 ans



N°584 - oct. 2022

N°585 - nov. 2022

N°586 - déc. 2022

## 8 HORS-SÉRIES



HS212 - fév.-mars 2022

HS213 - avril-mai 2022

HS137S - mai-juin 2022

HS214 - juill.-août 2022



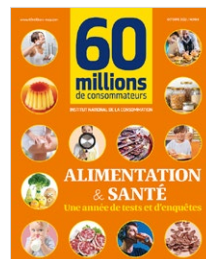
HS138S - sept. 2022

HS215 - oct.-nov. 2022

HS139S - nov.-déc. 2022

HS216 - déc. 2022-jan. 2023

## LE MOOK ALIMENTATION, SANTÉ



01 02

## DÉVELOPPER SA PRÉSENCE SUR INTERNET AVEC UNE STRATÉGIE DIGITALE RENFORCÉE

### LE MAGAZINE 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

Le magazine *60 Millions de consommateurs* a poursuivi sa mission d'information grâce à l'expertise multidisciplinaire de l'INC, accompagnée d'une volonté accrue de rechercher de nouveaux publics par le biais d'une stratégie commerciale tournée vers le digital. La présence de la marque *60 Millions de consommateurs* sur les réseaux sociaux a été importante pour toucher une communauté encore plus large. Le développement du site [www.60millions-mag.com](http://www.60millions-mag.com) a pris de l'ampleur.

Depuis décembre 2022, la fonction liseuse permet aux lecteurs des versions numériques des magazines de lire les articles en mode plein écran et leur apporte ainsi plus de confort. En juin, une nouvelle version de l'appli mobile 60 a été lancée, offrant un meilleur confort de lecture de ses publications.

La présence de l'INC et de ses médias sur les réseaux sociaux s'est renforcée. Le nombre d'abonnés est en croissance sur l'ensemble des comptes de *60 Millions de consommateurs*, comme de ceux de l'INC et de ConsoMag.

### NOS RÉSEAUX SOCIAUX

l'INC compte une communauté importante d'internautes.



FACEBOOK  
@60millionsdeconsommateurs  
@institutnationaldelaconsommation  
@Consomag.tv



TWITTER  
@60millions  
@alerte\_rappel60  
@Consomag\_tv



YOU TUBE  
[www.youtube.com/c/ConsoMag](http://www.youtube.com/c/ConsoMag)



INSTAGRAM  
@60millionsdeconsommateurs  
@consomag\_tv



LINKEDIN  
@institutnationaldelaconsommation  
@60millionsdeconsommateurs

## 02

MENER DES  
CAMPAGNES  
D'INFORMATION  
D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

- ÉLARGIR SON AUDIENCE, CHOISIR L'ÉDUCATION À LA CONSOMMATION
- TRAVAILLER EN PARTENARIAT AVEC DES ORGANISMES DE RÉFÉRENCE SUR DES SUJETS DE CONSOMMATION QUI TOUCHENT LE PLUS GRAND NOMBRE

01 PROMOUVOIR UNE CONSOMMATION PLUS DURABLE

02 DES CAMPAGNES D'INFORMATION

03 DES PARTENAIRES ENGAGÉS AUX CÔTÉS DE L'INC

## 02 01

## PROMOUVOIR UNE CONSOMMATION PLUS DURABLE

À travers ses actions d'information et de sensibilisation, l'INC fait la promotion d'une consommation plus durable et aide les consommateurs à faire des choix avisés.

L'INC est partenaire de projets en faveur d'une consommation responsable au quotidien, notamment sur les questions d'éducation financière ou la sécurité sur Internet.

L'INC est fournisseur de ressources et alimente le portail de la Banque de France dédié à l'éducation financière **mesquestionsdargent.fr**, dont les cibles visées sont le grand public, mais aussi les relais (travailleurs sociaux, professeurs ou autres formateurs). En 2022, l'INC a fourni différents types de contenus tels que vidéos, fiches pratiques, tutoriels, lettres types... Il prend part également aux travaux du groupe stratégique et du comité opérationnel sur l'éducation financière **Éducfi**, organisés par le gouverneur de la Banque de France.

L'INC est partenaire du Safer Internet Day, organisé en France dans le cadre du programme **Internet Sans Crainte**, événement mondial annuel piloté par le réseau européen Insafe, afin de promouvoir un Internet meilleur auprès des jeunes, de leurs parents et de la communauté éducative et, ainsi, encourager les comportements responsables en ligne.

Pour la 12<sup>e</sup> édition (février 2022), Internet sans Crainte a choisi de concentrer ses actions sur le thème « Enfants connectés... Tous concernés ! Ensemble pour une vie numérique apaisée ». Il s'agit d'accompagner les usages numériques des jeunes, de leurs parents et de la communauté éducative.

En partenariat avec la Banque de France, l'INC a conçu, diffusé et animé le mooc **Monnaie et moyens de paiement**, mis en ligne le 21 mars 2022 à l'occasion de la Semaine de l'éducation financière. Cette formation en trois modules a enregistré près de 6 000 inscriptions.

À l'occasion de la **Journée de l'Europe**, le 9 mai 2022, l'INC a communiqué autour d'un dossier pédagogique composé de ressources sur les secteurs commerce, droit et voyages au sein de l'Union européenne.



**Safer Internet Day,**  
l'INC est partenaire de cet événement afin de promouvoir un Internet meilleur auprès des jeunes, de leurs parents et de la communauté éducative



**14 octobre 2022,**  
journée nationale  
de la qualité de l'air,  
les gestes simples  
à adopter au quotidien  
pour favoriser  
la meilleure qualité  
d'air dans nos villes

En partenariat avec l'Orias, l'INC a conçu **deux tutoriels** portant sur les missions du Registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance, et l'immatriculation obligatoire des professionnels du secteur.

À l'occasion de la **Journée nationale de la qualité de l'air** du 14 octobre 2022, l'INC a communiqué sur les gestes simples à adopter au quotidien pour favoriser une meilleure qualité de l'air intérieur et extérieur.

En partenariat avec l'Autorité des marchés financiers (AMF), l'INC a diffusé sur France université numérique la troisième session du mooc **Comment gérer efficacement son épargne et ses placements?**, mise en ligne le 3 octobre 2022 à l'occasion de la Semaine mondiale de l'investisseur.

L'INC est acteur de la manifestation la **Semaine de la presse et des médias dans l'école** avec le Centre pour l'éducation aux médias et à l'information (Clemi).

**02 02**

## DES CAMPAGNES D'INFORMATION

En 2022, l'INC a mené une recherche active de nouveaux partenaires dans l'objectif d'élargir son public et de poursuivre sa mission d'information.

Parmi les nouveaux partenaires, on compte l'Urssaf, la Commission nationale du débat public (CNDP), l'Association de la médiation des communications électroniques (AMCE), Aprifel, l'Office français de la biodiversité (OFB).

Chaque campagne d'information a été relayée simultanément sur les médias de l'INC, les réseaux sociaux et le site INC-conso, afin de démultiplier la portée des messages auprès des publics et toucher une large audience.

**02 03**



**URSSAF, CNDP, AMCE, APRIFEL, OFB...**  
voici quelques-uns  
des nouveaux  
partenaires de l'INC,  
avec pour objectif  
d'élargir son public  
et de poursuivre  
sa mission  
d'information

## DES PARTENAIRES ENGAGÉS AUX CÔTÉS DE L'INC



- L'Urssaf, sur les nouvelles dispositions liées à la réduction d'impôt immédiate du Cesu+.
- Citéo, sur le tri des emballages, le décryptage des logos de tri.
- L'Office français de la biodiversité (OFB), sur le thème de la biodiversité dans les jardins individuels.
- La Banque de France, sur des messages d'information liés à l'éducation financière.
- La Commission nationale du débat public (CNDP), pour informer sur l'engagement des particuliers dans les débats publics liés à la thématique de l'environnement.
- Le GIP Acyma, cybermalveillance.gouv.fr, sur la sécurité numérique.
- L'Agence de la transition écologique (Ademe), sur la sobriété énergétique, le numérique responsable et la réparabilité des produits.
- L'Orias, sur les intermédiaires en assurance, banque et finance.
- L'Autorité des marchés financiers (AMF), pour informer les épargnants sur les placements.
- Le Commissariat général au développement durable (CGDD), sur les façons de consommer plus responsable.
- Aprifel, sur l'importance de consommer des fruits et légumes pour sa santé.
- L'Association de la médiation des communications électroniques (AMCE), pour informer sur la mission du médiateur des communications électroniques et sur les changements de tarifs des opérateurs téléphonique.

## 03

# TESTER ET COMPARER LES PRODUITS ET LES SERVICES DU QUOTIDIEN

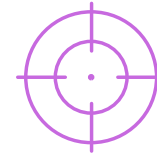
- ACHETER, COMPARER, ANALYSER, INFORMER
- GUIDER LES CONSOMMATEURS DANS LEURS CHOIX, SÉLECTIONNER DES PRODUITS SAINS ET RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT
- ALERTER SUR LES RISQUES SANITAIRES DE CERTAINS PRODUITS ET LES PRATIQUES PARFOIS CONTESTABLES DES PROFESSIONNELS

01

MÉNAG'SCORE ET COSMÉTO'SCORE :  
DES SYSTÈMES DE NOTATION  
ORIGINAUX ET INÉDITS

02

LES PRODUITS ET SERVICES  
TESTÉS EN 2022



Plus de 90 essais  
et études de produits  
et de services ont été  
publiés dans 60 Millions  
de consommateurs  
en 2022

Les études et expertises dans le domaine alimentaire occupent toujours une place importante. Elles ont contribué à répondre aux fortes interrogations des consommateurs sur la qualité des produits pour les orienter dans leurs choix. Les « saletés » retrouvées dans les thés et infusions, les composés toxiques dans les poêles de cuisson en acier, les pratiques très contestables des diagnostiqueurs de performance énergétique des logements... Les résultats de ces travaux ont permis d'alerter les particuliers sur les dangers de certains produits, à la fois pour leur santé et pour l'environnement, et de dénoncer des pratiques professionnelles inadéquates. L'INC a alerté les pouvoirs publics, les instances de santé et les professionnels au sujet de ces produits et dysfonctionnements.

## 03 01

## MÉNAG'SCORE ET COSMÉTO'SCORE : DES SYSTÈMES DE NOTATION ORIGINAUX ET INÉDITS

Dans la continuité des années précédentes, le Ménag'Score® et le Cosméto'Score® ont été apposés sur 180 produits testés. Ces modules de notation ont pour objectif de créer un étiquetage simple et facile à comprendre. Ils prennent en compte l'impact de la composition des produits ménagers et cosmétiques sur la santé et l'environnement. La reconnaissance de leur intérêt comme de leur pertinence est soulignée par la publication scientifique parue en 2022 dans le journal *International Archives of Occupational and Environmental Health*. Cette publication conclut un partenariat lancé en 2020 entre l'Inserm et l'INC et met en avant le Ménag'Score®. 2022 a aussi vu la publication de plusieurs études menées en partenariat avec l'Agence de la transition écologique (Ademe) sur les aspirateurs et les épurateurs d'air, et avec le défenseur des droits sur l'accès aux services publics.

## 03 02

## LES PRODUITS ET SERVICES TESTÉS EN 2022

### Alimentation

- Allégations
- Biscuits pour le goûter
- Cassoulets
- Céréales du petit déjeuner
- Champagnes bruts
- Crémants d'Alsace
- Crèmes caramel
- Crèmes vanille

- Desserts végétaux
- Échines de porc
- Filets de poulet
- Flammekueche
- Galettes végétales
- Gâteaux pour le goûter
- Houmous
- Infusions détox\*
- Infusions à base de verveine\*
- Ketchups
- Mayonnaises
- Mesure de l'indice glycémique (pommes de terre, pâtes, riz)
- Mousses au chocolat
- Mozzarellas
- Mueslis du petit déjeuner
- Poêles cuisson acier\*
- Poêles cuisson antiadhésives
- Ratatouilles
- Ravioles du Dauphiné
- Sauces barbecue
- Sauces soja
- Saucisses sèches
- Saucissons
- Saumons fumés
- Steaks hachés de bœuf
- Steaks végétaux
- Taramas
- Terrines et pâtés bretons
- Thés noirs\*
- Thés verts à la menthe\*
- Truites fumées
- Tzatzikis
- Vins rosés (bandols, bordeaux, côtes-de-provence, tavel)

#### Assurances – Banques – Finances

- Assurance emprunteur
- Assurance vol pour les vélos à assistance électrique
- Crédit immobilier : comment faire passer son dossier
- Mobilité bancaire

#### Environnement – Énergie

- Énergie
- Pompes à chaleur
- Prix du gaz

#### Commerce (enquête)

- Cashback
- Dark stores
- Factures impayées, double pénalité
- Grandes surfaces
- Produits alimentaires
- Vente de livres d'occasion sur le Net

#### Électroménager, loisirs, automobile

- Aspirateurs balais et traîneaux (en partenariat avec l'Ademe)
- Kits d'électrification de vélo\*
- Lave-vaisselle
- Perceuses sans fil
- Robots pâtisseries
- Sex-toys (masturbateurs, stimulateurs clitoridiens, vibromasseurs)
- Tournevis sans fil
- Vélos à assistance électrique [VAE]



**Les études et expertises menées par l'INC ont permis d'alerter les particuliers sur les dangers de certains produits à la fois pour leur santé et pour l'environnement**

#### High-tech, audiovisuel, numérique

- Alarmes sans fil mesh
- Appareils extension réseau wifi : répéteurs, kits CPL, systèmes
- Imprimantes
- Téléviseurs 4k

#### Immobilier

- Diagnostiqueurs de performance énergétique [DPE]\*
- Syndics de copropriété

#### Produits d'entretien et équipements divers

- Épurateurs d'air intérieur (en partenariat avec l'Ademe)
- Lessives en doses et liquides

#### Santé, hygiène, cosmétiques

- Accident médical : le chemin de croix de l'indemnisation
- Antimoustiques (aérosols, sprays, diffuseurs, répulsifs aux actifs végétaux et conventionnels)
- Brosses à dents électriques
- Brossettes pour brosse à dents électrique
- Cosmétiques solides (dentifrices, déodorants, shampoings)
- Crèmes minceur
- Hydropulseurs

#### Services

- Audioprothésistes
- Équipement auto (difficultés en chaîne)
- Étude de fiabilité des marques high-tech
- FAI
- Minicrédits
- Opérateurs mobiles
- Raccordements, déconnexion, les ratés de la fibre optique
- Services de vidéo à la demande [SVOD] Canal+ : des clients désabonnés contre leur gré
- Site en ligne de vente d'objets d'occasion
- Voyages en autocar

#### Ménag'score® / Cosméto'score® réalisé sur :

- Adoucissants linge déodorants, shampoings)
- Alcools ménagers
- Antimoustiques (aérosols, sprays, diffuseurs, répulsifs aux actifs végétaux et conventionnels)
- Bicarbonate et percarbonate de soude
- Cosmétiques solides (dentifrices, déodorants, shampoings)
- Crèmes minceur
- Désinfectants ménagers
- Désodorisants d'intérieur
- Lessives en doses et liquides
- Lingettes ménagères
- Sprays nettoyants vitres
- Vinaigre blanc

\*Études dont les résultats ont conduit l'INC à procéder à des alertes auprès de ministères, d'agences gouvernementales et d'autres organismes.



**Des dizaines de produits et services testés tous les ans**



## 04

RÉALISER DES  
ÉTUDES JURIDIQUES  
ET ÉCONOMIQUES

→ DÉCRYPTER L'IMPACT  
DE LA RÉGLEMENTATION  
SUR LA VIE QUOTIDIENNE

→ INFORMER LES CONSOMMATEURS  
SUR LEURS DROITS EN MATIÈRE  
DE PRODUITS ET DE SERVICES

01

LES SUJETS TRAITÉS  
EN 2022



**Décrypter  
la loi sur  
le climat**  
a fait partie des  
travaux réalisés  
par l'INC en 2022



**Des enquêtes  
juridiques et  
économiques**  
pour éclairer  
les consommateurs  
sur des sujets  
d'actualité

Tous les sujets de la vie quotidienne donnent lieu à des décryptages pédagogiques et des conseils, à la fois utiles pour les consommateurs et les acteurs du monde consommériste.

L'INC s'est attaché à expliquer les impacts des nouvelles lois, réglementations et décisions de justice pour mieux informer les consommateurs sur leurs droits et sur les moyens de les faire valoir. Il a contribué ainsi à l'effectivité du droit de la consommation.

En 2022, les travaux ont principalement porté sur la poursuite du décryptage des textes comme la loi sur le climat, sur les nombreuses dispositions de l'ordonnance du 29 septembre 2021 de transposition des directives 2019/770 et 2019/771 du 20 mai 2019, et celle du 22 décembre 2021 de transposition de la directive dite « omnibus ».

Ces travaux ont donné lieu à la réalisation de différentes productions destinées aux particuliers, aux associations de consommateurs, consultables par des publics relais et professionnels (articles d'actualité, fiches pratiques, dossiers thématiques, fiches de jurisprudence, simulateurs, lettres types...). Autant de problématiques traitées dans l'optique d'apporter l'information au plus près du besoin.

Pour chaque création ou mise à jour d'un document, et afin de disposer d'un dossier complet, le thème est décliné sous forme de fiches et/ou lettres types, parfois complété par des questions-réponses portant sur un sujet spécifique.

Les enquêtes juridiques et économiques ont permis d'éclairer les consommateurs sur les contrats de syndicats de copropriété ou les contrats d'assurance en matière de mobilité, notamment.

L'INC a suivi l'actualité de la consommation ; ses experts ont produit des fiches d'information et de décryptage des études économiques et recensé les jurisprudences.

## 04 01

LES SUJETS TRAITÉS  
EN 2022

Chaque thème traité par l'INC est décliné sous forme de fiches, et/ou lettres types, et parfois complété par des questions-réponses



La résiliation des contrats d'assurance, un sujet largement traité par l'INC en 2022

## Alimentation

- 1<sup>er</sup> janvier 2023 : maintien de la suspension de l'additif E171 dans l'alimentation

## Assurances

- L'assurance scolaire
- Les dommages causés par le gel
- La résiliation du contrat d'assurance
- Quelles différences entre l'assurance dommages-ouvrage et l'assurance de responsabilité civile décennale ?
- Assurance dommages-ouvrage : la procédure à suivre en cas de sinistre
- Assurance emprunteur : l'adhérent qui invoque un manquement au devoir de conseil n'a pas à apporter la preuve de la chance perdue
- Incendies sur votre lieu de vacances : comment vous faire indemniser ?
- Vers une simplification de la résiliation du contrat d'assurance et une extension du droit de renonciation pour les contrats affinitaires
- La réforme du courtage : focus sur le démarchage téléphonique en assurance
- Vous souhaitez résilier en cours de contrat (à tout moment après une année)
- Vous avez résilié votre contrat d'assurance auto. Vous demandez votre relevé d'information
- Vous résiliez votre contrat à son échéance après avoir été informé(e) dans les délais de votre faculté de résiliation
- De graves dommages affectent votre maison de moins de dix ans, mais la société responsable n'existe plus
- Vous demandez l'application de la garantie décennale à votre assurance dommages-ouvrage
- Vous demandez à une entreprise son attestation d'assurance décennale

## Automobile - Deux roues

- Acheter une voiture d'occasion
- Les garagistes en 20 questions-réponses
- La saisie des véhicules



Les questions d'argent, un thème au cœur des travaux de l'INC

## Banque - Argent

- Comment payer avec sa carte bancaire ?
- Comment contester une opération de paiement par carte bancaire ?
- Quelles opérations puis-je faire sur mon livret ou compte d'épargne ?
- Prêts entre particuliers : à quoi faut-il faire attention ?
- La tarification bancaire en cas d'incidents de paiement
- Comment réagir en cas de surendettement ?
- Le recouvrement amiable des créances
- Les néobanques
- Le paiement sans contact
- Le portefeuille électronique ou numérique
- Obtenir un prêt étudiant
- Difficultés pour payer ses impôts
- Comment réagir en cas d'utilisation frauduleuse de votre carte bancaire ?
- Étudiants : tout savoir sur le découvert bancaire
- Étudiants : que faire en cas de difficultés financières ?
- Jeunes : comment réussir votre rentrée ?
- Consommateurs en difficultés financières : que faire ?
- La Semaine de l'éducation financière
- Vous constatez un achat à distance réglé par carte bancaire
- Vous avez prêté de l'argent à un proche. Faites signer une reconnaissance de dette
- Vous saisissez le médiateur bancaire pour régler un litige avec votre banque
- Vous demandez un découvert occasionnel pour quelques jours
- Vous demandez des délais de paiement à la banque qui vous a accordé un crédit
- À la suite de difficultés financières, vous déposez un dossier auprès de la Commission de surendettement

## Commerce

- Cadeaux de Noël : gérer les erreurs du Père Noël
- Achats de Noël en ligne : nos conseils pour sécuriser vos achats
- Rapport d'activité 2021 du médiateur de l'e-commerce : chiffres et recommandations
- Des problèmes lors de vos achats ? Pensez à les faire connaître sur SignalConso !
- Démarchage téléphonique : vous pouvez vous inscrire sur la liste d'opposition Bloctel



## Soldes, achat des vêtements à distance...

L'INC réalise des études dans de nombreux domaines



**Droits des consommateurs lors de l'achat d'un produit ou d'un service ?**  
L'INC les a étudiés

- Garanties du vendeur en 20 questions-réponses
- Le déménagement en 20 questions
- Les soldes : vrai-faux
- Promotions et soldes : une différence ?
- Les teinturiers et pressings
- Les agences matrimoniales : comment éviter les déconvenues ?
- Loi pouvoir d'achat : du nouveau sur vos contrats de communications électroniques
- Cadeaux de Noël : achats sur Internet, retour des cadeaux...
- Rapport d'activité de la Commission de médiation franchise-consommateurs pour l'année 2021
- La garantie légale de conformité est étendue au numérique
- Le prix des produits bio vendus en vrac moins cher que les produits emballés
- La CJUE se prononce sur la réglementation de la vente à distance sur Internet
- Les consommateurs bénéficieront de droits renforcés par la directive « omnibus »
- Politique, communication, publicité [avis du CPP]
- Fevad pour 2020 : quelques chiffres et recommandations
- Les garanties du vendeur
- Soldes d'été, c'est parti depuis mercredi 22 juin 8 heures, y compris sur Internet
- Le vêtement rendu par le teinturier est très abîmé. Vous demandez une indemnisation
- L'agence matrimoniale chargée de vous trouver l'âme sœur ne vous a présenté personne. Vous résiliez le contrat
- Vous souhaitez rompre dans les sept jours suivant sa signature le contrat que vous avez souscrit avec une agence matrimoniale
- Un commerçant de votre quartier n'affiche pas les prix. Vous le signalez aux agents de la DGCCRF
- Le vêtement commandé à distance ne vous convient pas. Vous exercez votre droit de rétractation
- Votre lave-linge acheté en 2022 neuf ne fonctionne pas correctement. Vous demandez l'application de la garantie légale de conformité
- Votre lave-linge acheté neuf avant le 1<sup>er</sup> janvier 2022, a un défaut. Vous demandez l'application de la garantie légale de conformité
- À partir du 15 décembre 2022, le Fonds de réparation aide à financer le coût de réparation de certains appareils électriques et électroniques
- Vous contestez la facture trop élevée d'un dépannage à domicile



## RGPD, l'INC fait le point sur la protection de vos données personnelles



## De nombreux calculateurs sont disponibles sur le site de l'INC

- Une société inconnue vous a livré un objet que vous n'aviez pas commandé
- Les relevés de prix dans un magasin sont-ils légaux ?
- Puis-je exiger le remboursement d'un produit acheté dans un magasin ?

### Droit - Justice

- Que faire si vous recevez la visite d'un huissier de justice ou commissaire de justice ?
- RGPD : quelle protection pour vos données personnelles ?
- La DGCCRF vient de publier son rapport d'activité 2021
- Jours ouvrables, jours chômés, jours fériés : comment les identifier ?

### Économie

- Taux d'intérêt légal
- Indices immobiliers
- Pouvoir d'achat
- Crédits
- Repères sociaux
- Placements
- Consommation des ménages

### Les calculateurs

- Calculez l'augmentation de votre loyer
- Calculez vos mensualités de remboursement de prêt
- Calculez votre budget
- Calculez l'évolution de votre pouvoir d'achat
- Calculez votre budget (spécial jeunes)
- Calculez vos mensualités de remboursement de prêt étudiant

### Énergie - Environnement

- La réalisation d'un audit énergétique lors de la vente des maisons énergivores
- La rénovation énergétique des copropriétés
- Le diagnostic de performance énergétique (DPE)
- Eaux usées : les droits et obligations de l'utilisateur et de la collectivité (assainissement collectif ou non collectif)



### Gaspillage, rénovation énergétique, des sujets cruciaux pour un futur plus respectueux de l'environnement

- Lutte contre le gaspillage et économie circulaire : tableau synthétique
- Étiquette énergétique du DPE : les obligations qui en découlent !
- Décryptage de la loi portant lutte contre le dérèglement climatique du 22 août 2021
- Bénéficiaire d'une aide pour payer sa facture d'eau
- Contrôle de raccordement au réseau public de collecte des eaux usées : des changements dès 2022 !
- Travaux de rénovation énergétique : que faire en cas de problème ?
- Travaux de rénovation énergétique : les clés pour prévenir et résoudre les litiges rencontrés
- Quel est le premier réflexe à avoir avant de commencer des travaux de rénovation énergétique ?
- 1<sup>er</sup> janvier 2022 : création du service public de la performance énergétique de l'habitat
- Précarité énergétique
- À la suite d'une fuite d'eau après compteur, vous demandez le plafonnement de votre facture
- Vous souhaitez obtenir la vérification de votre compteur d'eau en raison d'une consommation anormale
- Comment vérifier qu'un professionnel du bâtiment est RGE ?

#### Internet - Communications électroniques

- Mobile, fixe, accès à Internet : vos recours en cas de litige
- Le démantèlement du réseau cuivre par Orange
- Téléphonie : la fin du RTC en bref
- Un litige vous oppose à votre opérateur. Vous saisissez la médiatrice des communications électroniques

#### Logement - Immobilier

- La rénovation énergétique des copropriétés
- Copropriété : que faire si votre syndic ne répond pas à vos demandes ?
- Le plan pluriannuel de travaux en copropriété
- Le diagnostic technique global (DTG) en copropriété !
- Logement : les changements à venir au 1<sup>er</sup> janvier 2023
- 1<sup>er</sup> janvier 2023 : une information renforcée des acquéreurs et des locataires sur les risques naturels et technologiques



### Tourisme, sport, et bien-être, vous avez des droits et l'INC vous dit lesquels

- La mise en concurrence des contrats de syndic
- Copropriété : tous les occupants doivent être informés
- Depuis le 24 août 2022, interdiction d'augmenter les loyers des logements les plus énergivores !
- Copropriétaire, je rencontre des difficultés de paiement
- Coronavirus (covid-19) : l'impact sur les copropriétés
- 1<sup>er</sup> janvier 2023 : les règles qui changent
- Tout savoir sur les diagnostics immobiliers
- Je veux planter des arbres au dernier étage de ma copropriété. En ai-je le droit ?
- Copropriété : comment demander l'inscription d'une question à l'ordre du jour d'une assemblée générale ?

#### Loisirs - Tourisme

- Les salles de sport et centres de remise en forme : que faire en cas de litiges ?
- Les salles de sport et centres de remise en forme : vous souhaitez vous inscrire
- Le médiateur du tourisme et du voyage a présenté le rapport d'activité 2021

#### Santé - Bien-être

- L'espace numérique de santé est mis en œuvre

#### Transports

- Voyager en avion : vos droits
- Voyager en avion : jurisprudence de la CJUE et de la Cour de cassation
- Votre avion est arrivé avec un retard d'au moins trois heures



### Travaux, diagnostic, copropriété... tout savoir au sujet de logement

## 05

# ÉTUDIER LES COMPORTEMENTS DES CONSOMMATEURS

- MIEUX CERNER LES COMPORTEMENTS, LES ATTENTES ET LES BESOINS DES CONSOMMATEURS
- DIVERSIFIER SES SERVICES POUR MIEUX COMPRENDRE LES CONSOMMATEURS



Les évaluations des productions audiovisuelles comptent parmi les réalisations de l'INC au cours de l'année 2022

Au début de l'année 2022, l'INC a formalisé la réalisation d'études quantitatives et qualitatives auprès des consommateurs, et d'essais comparatifs dans le cadre d'une prestation du « pôle d'expertise consommateurs ».

Ce nouveau pôle regroupe les activités de réalisation :

- D'études quantitatives : auprès de panels représentatifs ou de panels spécifiques selon la demande du donneur d'ordre, ou encore la réalisation d'enquêtes en client mystère
- D'études qualitatives : focus group, entretiens individuels, observations
- D'essais basés sur le savoir-faire de l'INC à mener des essais comparatifs.

Il intervient également en soutien interne pour les services de l'INC.

Parmi ses réalisations en 2022, des études focus group d'évaluation des productions audiovisuelles, une étude de notoriété pour le GIP Acyma, une enquête sur les fleuristes et une étude qualitative pour l'ARPP sur la perception des messages publicitaires.



## 06

SOUTENIR  
LES ACTEURS  
DU CONSOMÉRISME

- VALORISER LEURS ACTIONS ET LES ACCOMPAGNER DANS LEUR MISSION D'INFORMATION
- APPORTER UN SOUTIEN TECHNIQUE AUX CENTRES TECHNIQUES RÉGIONAUX DE LA CONSOMMATION (CTRC) ET AUX STRUCTURES AFFILIÉES

01

DES FORMATIONS DESTINÉES  
AUX ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

02

DES ÉMISSIONS TÉLÉVISÉES NATIONALES  
ET RÉGIONALES POUR UNE JUSTE  
INFORMATION DES CONSOMMATEURS

03

LES ÉMISSIONS CONSOMAG  
RÉALISÉES EN 2022

L'INC collabore  
tout au long  
de l'année  
avec les CTCR  
et les associations  
de consommateurs

06 01

DES FORMATIONS DESTINÉES  
AUX ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

L'INC travaille en collaboration avec les organisations de consommateurs agréées. Il leur a apporté un soutien technique pluriel et renouvelé. Cet appui aux associations repose sur des échanges entre l'INC et les associations de consommateurs nationales.

Outre cet échange collectif, l'INC a pris en compte les demandes émises tout au long de l'année par les associations, dont celles formulées par les CTCR et structures assimilées. Ainsi, il a répondu à des demandes d'interventions dans des formations.

Des travaux juridico-économiques ont été programmés pour être utilisés par les associations pour leurs formations à destination de leurs représentants bénévoles et pour répondre aux demandes des consommateurs formulées notamment lors des permanences « consommation ».

- Afoc : la garantie légale de conformité
- CNAFC : le diagnostic de performance énergétique
- CNAFC : l'assainissement, problème du non-collectif
- CTCR Bretagne - Paca-Occitanie : le démarchage téléphonique
- CTCR Bretagne : les achats sur Internet : prévention et recours
- CTCR Centre-Val de Loire : l'assurance construction
- CTCR Centre-Val de Loire : le démarchage à domicile et la rénovation énergétique

06 02

## DES ÉMISSIONS TÉLÉVISÉES NATIONALES ET RÉGIONALES POUR UNE JUSTE INFORMATION DES CONSOMMATEURS

L'INC a géré avec les CTCR/SRA la production des émissions L'Instant Conso et, avec les associations de consommateurs nationales, celle des ConsoMag. Des productions télévisuelles originales à fortes audiences pour une information démultipliée des consommateurs.

**ConsoMag et L'Instant Conso,** des productions télévisées originales et à fortes audiences



Ces émissions sont diffusées sur les chaînes de France Télévisions et sur Internet.

1. Une émission hebdomadaire, l'Instant Conso diffusée sur les 24 décrochages régionaux de France 3.
2. Une émission quotidienne diffusée sur l'ensemble des chaînes de France Télévisions – dont 70 numéros dédiés aux organisations de consommateurs.

06 03

## LES ÉMISSIONS CONSOMAG RÉALISÉES EN 2022



**Produits alimentaires,** avec l'INC, vous saurez enfin tout déchiffrer !

### Alimentation

- Afoc : L'étiquetage nutritionnel
- Afoc : Les allégations nutritionnelles et de santé
- CLCV : Boissons énergisantes : à consommer avec modération !
- CLCV : Comment repérer l'origine des ingrédients d'un produit alimentaire
- CLCV : Déjouez les pièges du marketing dans les rayons
- CNAFC : Fruits et légumes : à quoi correspondent les différentes catégories ?
- CNAFC : Gaspillage et dates limites de consommation
- FR : 5 portions de fruits et légumes : qu'est-ce que cela représente ?
- UFC-Que Choisir : Pesticides, en manger moins...

### Banque - Assurance

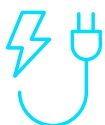
- Adeic : Fraude à la carte bancaire
- Afoc : Bien lire son contrat d'assurance
- ALLDC : Changer de banque, mode d'emploi
- ALLDC : Le prêt d'argent entre particuliers
- CGL : Comment changer d'assurance emprunteur
- CNL : Inclusion bancaire
- FF : Les assurances obsèques
- FR : Le plafonnement des frais d'incidents bancaires
- FR : Que faire en cas de fraude à la carte bancaire ?

### Commerce

- Afoc : Dépannage à domicile – régime juridique et règles de prudence
- ALLDC : Le contrôle technique automobile
- CNAFC : Devis pour des funérailles
- CNAFC : Le ticket de caisse
- FF : Les droits du consommateur en matière de vente hors établissement
- FR : Les garagistes – les pièces utilisées pour la réparation



## La résiliation des contrats, l'aide juridictionnelle, au cœur des droits des consommateurs



## Pour faire face à l'augmentation des prix de l'énergie, les émissions de l'INC fournissent des renseignements pratiques pour diminuer l'impact de la hausse sur les consommateurs

### Droit

- Adeic : Droit de rétractation
- Adeic : Je reçois un courrier d'un huissier ou d'une société de recouvrement, dois-je m'inquiéter ?
- ALLDC : L'aide juridictionnelle
- CLCV : La fausse déclaration en assurance
- Cnafal : Qu'est-ce qu'un point justice ?
- CSF : La diffusion des données personnelles par les consommateurs
- CSF : La gratuité de certains moyens de contraception pour les femmes de 18 à 25 ans
- FF : La résiliation du contrat de mutuelle
- FF : Le droit à l'erreur face à l'administration
- Fnaut : Votre identité a été usurpée lors d'un contrôle de titre de transport
- FR : Obtenir vos documents administratifs sans surcoût !
- Indecosa-CGT : Le forfait patient urgence
- Indecosa-CGT : Les médiateurs publics, qui sont-ils ? Quelles sont leurs prérogatives ?
- UFC-Que Choisir : Comment faire respecter ses droits en matière de données personnelles

### Énergie

- Cnafal : J'ai des difficultés pour payer mes factures d'énergie, comment faire ?
- UFC-Que Choisir : Chauffage : des arnaques et des prix fous

### Environnement

- CLCV : Le Fonds de réparation (antigasillage)
- CSF : Le service public d'eau potable
- ULCC : De nouvelles obligations pour limiter l'usage des plastiques
- Unaf : Comment trier ses déchets

### Logement - Construction

- Afoc : La révision annuelle des loyers des logements vides ou meublés
- ALLDC : Le mandat de vente exclusif
- CNL : Scoring
- Unaf : Se faire accompagner et aider dans ses projets de rénovation énergétique



## Quels sont les critères pour choisir son jeu vidéo ? L'INC vous accompagne



## Comment réduire sa facture d'eau ? Encore une émission à forte valeur ajoutée pour le consommateur

- CGL : Les droits des collectifs de locataires en copropriété
- CGL : Le mesurage du logement de la loi Carrez
- CNL : Les charges locatives et leur contrôle
- CGL : L'état des lieux de sortie en colocation
- FF : Soyez attentifs à l'état des lieux d'entrée
- CNL : Les plateformes de location entre particuliers
- CGL : Qu'est-ce que la vétusté dans un logement loué ?

### Téléphonie

- Cnafal : Pour payer sans contact avec mon téléphone portable, comment dois-je procéder ?
- Unaf : Bien choisir son jeu vidéo
- Adeic : Dois-je payer des frais de résiliation d'opérateur téléphonique ou Internet ?

### Nouvelles technologies - Internet

- Adeic : Le ping call
- Indecosa-CGT : TVA : nouvelles règles sur le commerce électronique
- UFC-Que Choisir : Gérer les cookies sur le web
- Afoc : Les modifications unilatérales des contrats d'abonnement Internet ou de téléphonie

### Sécurité

- CNAFC : Le contrôle parental
- Cnafal : Les arnaques au compte de formation
- UFC-Que Choisir : Réseaux sociaux et trafic d'influence

### Services

- CSF : Les salons de beauté et coiffure solidaires
- Unaf : Décortiquer et réduire sa facture d'eau

### Transport - Voyage

- Fnaut : Les conséquences du Brexit sur les voyages
- Indecosa-CGT : Prendre son passeport pour voyager en Angleterre
- Fnaut : Remboursement des avoirs à la suite d'un séjour annulé en raison de la crise sanitaire



## 07

VALORISER  
NOS EXPERTISES

- S'IMPLIQUER DANS LES RÉSEAUX D'EXPERTS NATIONAUX, EUROPÉENS ET INTERNATIONAUX
- S'ENGAGER POUR FAIRE BOUGER LES LIGNES
- AGIR DANS L'INTÉRÊT DES CONSOMMATEURS

01

DES EXPERTS  
IMPLIQUÉS

02

DES AUDITIONS, CONSULTATIONS  
ET RENCONTRES

L'INC  
apporte ses  
compétences  
sur les nouveaux  
modes de  
consommation

## 07 01

DES EXPERTS  
IMPLIQUÉS

L'expertise de l'INC est reconnue par de nombreuses instances dont l'objectif est de réfléchir aux évolutions de la société, des consommations ou de la législation, ainsi que de celles de la normalisation.

Chaque année, l'établissement est sollicité et apporte ses compétences en matière d'observation et d'analyse des nouveaux modes de consommation. Il étudie et fait part des nouveaux enjeux de sécurité, de santé, de libre arbitre, auxquels se trouvent confrontés les consommateurs face aux produits et services. Il a ainsi participé à de nombreux groupes de travail, travaux d'organismes et de commissions parlementaires, comme les comités stratégiques de l'Afnor sur la normalisation des biens de consommation, les éthylotests et les produits agroalimentaires.

En outre, l'INC est membre du comité éditorial du site de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) et du ministère des Solidarités et de la Santé : [www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr](http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr). Il participe également aux travaux de son observatoire des aides techniques et, depuis 2021, il est membre du comité de certification et préservation de l'impartialité du Laboratoire national de métrologie et d'essais (LNE).

Ses experts sont largement impliqués dans les groupes de travail du Conseil national de la consommation (CNC), du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) et du comité paritaire de l'Agence de la transition écologique (Ademe). Ils assurent un suivi des travaux des groupes de travail du Conseil national de l'alimentation (CNA) et des séances plénières. Ils participent à des réunions organisées par plus de 17 structures, notamment l'Arcep (comité Consommateurs), la Commission consultative des épargnants (Autorité des marchés financiers), la Commission consultative des pratiques commerciales de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), l'Ademe (comité partenaires associations), Mobilians (ex-Conseil national des professions de l'automobile), les opérateurs de communications électroniques (Bouygues, Orange, SFR), l'Agence Qualité Construction (AQC), BNP-Paribas, des médiateurs (des communications électroniques, du tourisme et des voyages), le club des médiateurs de services au public, les médiateurs du secteur de l'énergie avec les associations de consommateurs (GRDF, Enedis, EDF, Engie, MNE).

## 07 02

## DES AUDITIONS, CONSULTATIONS ET RENCONTRES

Comme chaque année, l'INC a été très sollicité pour partager son expertise dans le cadre de consultations menées par des acteurs publics sur des questions techniques ou par les administrations.

- Audition de la mission flash de la Commission des affaires culturelles et de l'éducation de l'Assemblée nationale sur la configuration des télécommandes de téléviseurs et des pages d'accueil des box afin de préserver la concurrence entre les acteurs.
- Participation à la table ronde sur le thème « Consommateurs et citoyens », organisée dans le cadre de la mission d'évaluation de la loi n° 2018-938 du 30 octobre 2018 dite « loi Egalim », mise en place par la Commission des affaires économiques de l'Assemblée nationale.
- Entretien avec la Cour des comptes sur les modalités d'intervention de l'INC dans les domaines de compétence du médiateur de l'énergie (médiation et information des consommateurs), ainsi que les relations que l'INC entretient avec cette institution.
- Réponse à la consultation de la DGCCRF concernant l'application de l'article 23 de la loi « climat et résilience » relatif à l'objectif de 20 % de surface de vente dédiée au vrac.
- Audition de l'Anses dans le cadre de l'élaboration d'une méthode de calcul qui permette d'évaluer de façon globale la criticité des dangers sanitaires et environnementaux associés à l'utilisation des produits ménagers destinés aux consommateurs afin de renforcer la lisibilité de leurs étiquetages.
- Audition de la mission d'information relative à l'information du consommateur mise en place par la Commission des affaires économiques du Sénat.



En 2022, 17 questions-réponses, ont évoqué au parlement les travaux de l'INC et de 60 Millions

- Audition par le CGAAER dans le cadre de sa mission relative à l'architecture à mettre en place pour accompagner les expérimentations du « rémunérascore » prévues dans la loi visant à protéger la rémunération des agriculteurs dite « Egalim 2 ».
- Sollicitation de l'Autorité de la concurrence, saisie d'une demande d'avis concernant la situation concurrentielle du marché de l'entremise immobilière.
- Audition par la Commission des affaires économiques du Sénat dans le cadre du PLF 2023 sur l'évolution du soutien public à l'INC et ses conséquences, sur ses besoins en la matière.
- Semaine mondiale de l'investissement, décembre 2022. Cette formation comporte quatre modules. Cette session a cumulé 11 278 inscriptions qui s'ajoutent aux 21 931 de la session 1 et aux 11 711 de la session 2 (total 33 642).
- À travers sa participation au jury du prix Sirius de l'Institut du commerce, l'INC contribue à valoriser les initiatives commerciales et industrielles développées dans une démarche RSE.

L'INC participe aux réunions de la Cellule d'échanges, de documentation et d'information sur les accidents de la vie courante (Cediac).

L'INC est intervenu auprès de publics divers :

- étudiants [CEPE université d'Angoulême : Consommérisme en France et en Europe, risques ou opportunités ?] ;
- commission ouverte « Modes alternatifs de règlement des litiges » du barreau de Paris : regards de l'INC sur la médiation de la consommation.

L'INC est également intervenu dans le cadre d'un colloque organisé par l'Union nationale des fleuristes. L'INC a rencontré, à leur demande, plusieurs fédérations professionnelles pour présenter ses activités et échanger sur les problématiques communes relatives aux consommateurs.

- Rencontre avec la Commission consommation du Medef (commission composée de fédérations professionnelles).
- Rencontre avec la Commission juridique de la Fédération des magasins de bricolage et de l'aménagement de la maison.

En 2022, 17 questions-réponses parlementaires ont évoqué les travaux de l'INC et de 60 Millions de consommateurs. Elles ont notamment porté sur les résultats de l'essai comparatif sur le diagnostic de performance énergétique, publié dans le magazine.

Partager son expertise pour faire avancer les réflexions et les débats



[www.inc-conso.fr](http://www.inc-conso.fr)  
[www.60millions-mag.com](http://www.60millions-mag.com)

**Institut National de la Consommation** : établissement public à caractère industriel et commercial dont les missions sont régies par le code de la consommation.

Éditeur du magazine **60 Millions de consommateurs**. Producteur de l'émission TV **ConsoMag**.