

## **1. Instances chargées de la politique des consommateurs..... 2**

1.1.	MINISTERE CHARGE DE LA POLITIQUE DES CONSOMMATEURS .....	2
1.2.	ADMINISTRATIONS PUBLIQUES .....	4
1.3.	ORGANISATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS.....	6
1.4.	CONSEILS NATIONAUX/ASSEMBLEES D'ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS ET AUTRES PARTIES PRENANTES .....	8
1.5.	SUPPORTS D'INFORMATION DESTINES AUX CONSOMMATEURS .....	8
1.6.	ORGANISMES DE RECOURS: TRIBUNAUX ET AUTRES SYSTEMES DE RESOLUTION DES LITIGES .....	8
1.7.	CENTRE EUROPEEN DES CONSOMMATEURS .....	10
1.8.	AUTOREGULATION OU COREGULATION .....	10

## **2. Politiques des consommateurs..... 11**

2.1.	LEGISLATION RELATIVE A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS.....	11
2.2.	ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS .....	11
2.3.	APPLICATION DE LA LOI/RECOURS.....	12
2.4.	INFORMATION ET EDUCATION .....	15
2.5.	COLLECTE D'INFORMATIONS/RECHERCHE .....	17

# 1. Instances chargées de la politique des consommateurs

## 1.1. MINISTERE CHARGE DE LA POLITIQUE DES CONSOMMATEURS

Le Ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie auprès duquel est placé le Secrétariat d'État chargé du Commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de la consommation. Le Ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie exerce, outre ses responsabilités traditionnelles en matière économique et financière, les attributions relatives à la défense et à la promotion de l'emploi et à la formation professionnelle. Il exerce également les attributions relatives aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat et aux professions libérales ainsi que celles relatives au tourisme. Il est compétent en matière de stratégie industrielle et est associé à la définition et à la mise en œuvre de la politique dans le domaine des industries agroalimentaires et forestières.

- **Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie**

*Adresse* : 139 rue de Bercy, F-75712 Paris Cedex 12

*Internet* : <http://www.minefe.gouv.fr/>

Le nom du Ministre est **Christine Lagarde**.

Le nom du Secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation est **Frédéric Lefebvre**

La **Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)** assure la mise en œuvre des orientations gouvernementales dans le domaine de la politique de la consommation. Ses missions et attributions peuvent être consultées sur le site : [www.dgccrf.bercy.gouv.fr](http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr)

La DGCCRF a de part ses missions une vocation générale à s'occuper des problématiques du e-commerce dans le cadre des relations ou transactions entre un consommateur et un professionnel.

Au sein de cette structure, le Centre de Surveillance du Commerce Electronique (CSCE), créé en novembre 2000, joue un rôle important dans le contrôle du e-commerce. Il est appuyé dans son action par un réseau d'enquêteurs répartis sur l'ensemble du territoire français.

Ce centre a une double mission en matière de commerce électronique :

- une activité de veille « généraliste » technologique ou commerciale, confiée au CSCE qui a pour mission d'anticiper les problèmes soulevés par la commercialisation de nouveaux produits ou services et d'identifier les secteurs qui génèrent des litiges récurrents de fonctionnement au regard des règles du Code de la Consommation et du Code du Commerce ;
- une activité de « veille/contrôle » déclinée par secteurs ou activités, répartie sur l'ensemble des enquêteurs du réseau, cette activité est orientée vers les offreurs des secteurs du e-commerce et de la e-pub. Les agents du réseau assurent cette « veille/contrôle » permanente auprès des intervenants de 14 grands secteurs d'activité liés au développement de l'Internet ou fortement présents sur le Web marchand. Ces contrôles permanents n'excluent pas les possibilités de vérifications sur initiatives dans le cadre départemental ou régional.

La DGCCRF travaille, en tant que de besoin, avec les autres administrations dont les missions peuvent avoir une incidence forte sur la protection des consommateurs. Principalement :

- Le Ministère de la Justice et des libertés : [www.justice.gouv.fr/](http://www.justice.gouv.fr/)
- Le Ministère de l'Agriculture, de l'alimentation, de la Pêche, de la ruralité et de l'aménagement du territoire: [www.agriculture.gouv.fr/](http://www.agriculture.gouv.fr/)
- Le Ministère du travail, de l'emploi et de la santé : [www.sante.gouv.fr/](http://www.sante.gouv.fr/)
- Le Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable, des transports et du logement : : [www.environnement.gouv.fr/](http://www.environnement.gouv.fr/)

En outre, **il existe des autorités administratives indépendantes, ou des commissions indépendantes**, dont l'action peut avoir un impact direct sur la politique de la consommation :

- **L'Autorité de la concurrence** est une autorité administrative indépendante, spécialisée dans le contrôle des pratiques anticoncurrentielles, l'expertise du fonctionnement des marchés et le contrôle des opérations de concentration. Au service du consommateur, elle a pour objectif de veiller au libre jeu de la concurrence et d'apporter son concours au fonctionnement concurrentiel des marchés aux échelons européen et international.  
*Internet : [www.autoritedelaconcurrence.fr](http://www.autoritedelaconcurrence.fr)*
- **L'Autorité des marchés financiers (AMF)** a pour missions de veiller :
  - à la protection de l'épargne investie dans les instruments financiers et tout autre placement donnant lieu à appel public à l'épargne ;
  - à l'information des investisseurs ;
  - au bon fonctionnement des marchés d'instruments financiers.Elle apporte son concours à la régulation de ces marchés aux échelons européen et international.  
*Internet : [www.amf-france.org/](http://www.amf-france.org/)*
- **L'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP)**.  
*Internet : [www.arcep.fr/](http://www.arcep.fr/)*
- **L'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM)** est chargée de veiller au respect, par les entreprises d'assurance françaises et les succursales d'entreprises d'assurance non communautaires, par les mutuelles régies par le Code de la mutualité, par les institutions de prévoyance régies par le Code de la sécurité sociale, les institutions de retraite supplémentaire régis par le même Code et les organismes régis par l'article L. 727-2 du Code rural, des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables, ainsi que des engagements contractuels qui les lient aux assurés ou adhérents.  
*Internet : [www.ccamip.fr/info/00](http://www.ccamip.fr/info/00)*
- La **Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL)** a pour mission essentielle de protéger la vie privée et les libertés individuelles ou publiques.  
*Internet : <http://www.cnil.fr/index.php?id=67>*
- La **Commission de Régulation de l'Énergie (CRE)** concourt, au bénéfice du consommateur final, au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel. Elle veille, en particulier, à ce que les conditions d'accès aux réseaux d'électricité et de gaz naturel n'entravent pas le développement de la concurrence.  
*Internet : [www.cre.fr/](http://www.cre.fr/)*

- La **Commission de Sécurité des Consommateurs** a pour mission de :
  - Émettre des avis, (plus de 380 à ce jour), destinés aux pouvoirs publics, aux professionnels et aux consommateurs, sur tous types de produits et de services présentant des risques;
  - Informer le public par des communiqués de presse, des campagnes de sensibilisation, des fiches de prévention, une lettre périodique, un rapport annuel et un site internet;
  - Recenser les accidents et les risques de la vie courante.

*Internet : [www.securiteconso.org/](http://www.securiteconso.org/)*
  
- La **Haute Autorité de Santé (HAS)** est chargée :
  - d'évaluer scientifiquement l'intérêt thérapeutique des médicaments, des dispositifs médicaux et des actes professionnels et de proposer ou non leur remboursement par l'assurance maladie;
  - de promouvoir les bonnes pratiques et le bon usage des soins auprès des professionnels de santé et des usagers de santé;
  - d'améliorer la qualité des soins dans les établissements de santé et en médecine de ville;
  - de veiller à la qualité de l'information médicale diffusée;
  - d'informer les professionnels de santé et le grand public et d'améliorer la qualité de l'information médicale;
  - de développer la concertation et la collaboration avec les acteurs du système de santé en France et à l'étranger.

*Internet : [www.has-sante.fr/](http://www.has-sante.fr/)*

## 1.2. ADMINISTRATIONS PUBLIQUES

Directives	Administrations publiques chargées de faire respecter la loi
Directive 84/450/CEE Directive 85/577/CEE (contrats hors établissements) Directive 90/314/CEE (voyages, vacances et circuits à forfait) Directive 93/13/CEE (clauses abusives) Directive 97/7/CE (contrats à distance) Directive 97/55/CE (publicité comparative) Directive 98/6/CE (indication des prix) Directive 2002/65/CE (commercialisation à distance des services financiers) Directive 2005/29/CE du 11 mai 2005 (pratiques commerciales déloyales) Directive 2008/48/CE du 23 avril 2008 (crédit à la consommation) Directive 2008/122/CE du 14 janvier 2009 (contrats d'utilisation de biens à temps partagé, produits de vacances à long terme, contrats de revente et d'échange)	D.G.C.C.R.F. (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) <i>Adresse : 59 boulevard Vincent Auriol, F-75703 Paris CEDEX 13</i> <i>Tél : +33 1 44 87 17 17</i> <i>Internet : <a href="http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr">www.dgccrf.bercy.gouv.fr</a></i>

Outre les administrations précitées, **il existe aussi des agences spécialisées** qui agissent dans le domaine de la protection des consommateurs.

- **Agence Française de Sécurité Sanitaire des Aliments (AFSSA)**

*Adresse* : AFSSA, DERNS / Documentation, 27-31 av Général Leclerc, F-94701 Maisons-Alfort cedex

Service documentation

*Tél* : +33 1 49 77 38 20

*Fax* : +33 1 49 77 26 13

*E-mail* : [a.jonquieres@afssa.fr](mailto:a.jonquieres@afssa.fr)

Direction de l'information et de la communication

*Tél* : +33 1 49 77 26 02

*Fax* : +33 1 49 77 26 12

*E-mail pour demande de documents* : [wb.internet@afssa.fr](mailto:wb.internet@afssa.fr) / [d.marette@afssa.fr](mailto:d.marette@afssa.fr)

*Internet* : <http://www.afssa.fr/>

Etablissement public de l'État créé en 1999, l'Afssa est chargée de 3 missions principales :

- L'évaluation des risques nutritionnels et sanitaires des aliments destinés à l'homme ou à l'animal dans les domaines nutritionnel, hydrique, biologique et physico-chimique;
- La recherche et l'appui scientifique, en particulier en matière de santé animale et de maladies d'origine animale ;
- L'évaluation et la gestion des autorisations de mises sur le marché de médicaments vétérinaires.

La direction de l'information et de la communication de l'Afssa rend public et valorise les travaux produits par l'Agence (avis, rapports, comptes rendus, synthèses...). Il édite les publications et les diffuse sur le site internet ([www.afssa.fr](http://www.afssa.fr)) et à l'occasion des divers salons et réunions publiques auxquels l'Afssa participe.

*Demande de documents* : [wb.internet@afssa.fr](mailto:wb.internet@afssa.fr) / [d.marette@afssa.fr](mailto:d.marette@afssa.fr)

*Accès aux documents signalés dans la base documentaire* :

Tous les documents produits par l'Afssa sont disponibles gratuitement sur le site internet [www.afssa.fr](http://www.afssa.fr). Une version papier peut être envoyée gracieusement sur demande auprès de la direction de l'information et de la communication. Il est également possible de s'abonner au *Bulletin épidémiologique* de l'Afssa.

- **Agence Française de Sécurité Sanitaire des Produits de Santé (AFSSAPS)**

*Adresse* : 143-147 boulevard Anatole France, F-93285 Saint-Denis Cedex

*Tél* : +33 1 55 87 30 00

*Site internet* : <http://afssaps.sante.fr>

Mise en place en mars 1999, l'AFSSAPS a non seulement hérité des compétences de l'Agence du médicament mais aussi reçu des missions élargies à l'ensemble des produits de santé en vue de garantir leur efficacité, leur qualité et leur bon usage. Sa compétence s'applique à tous les produits de santé destinés à l'homme : médicaments et matières premières, dispositifs médicaux, dispositifs médicaux de diagnostic in vitro, produits biologiques d'origine humaine (produits sanguins labiles, organes, tissus, cellules, produits de thérapie génique et de thérapie cellulaire), produits thérapeutiques annexes, produits cosmétiques ...

L'AFSSAPS évalue la sécurité d'emploi, l'efficacité et la qualité des produits de santé; elle assure également la surveillance des effets ou événements indésirables liés à leur utilisation.

Elle exerce des activités de contrôle en laboratoire et conduit des inspections sur les sites de fabrication et de recherche.

Enfin, elle mène des actions d'information auprès des professionnels de santé et du public pour améliorer le bon usage des produits de santé.

Sa compétence s'applique à tous les produits de santé destinés à l'homme.

### 1.3. ORGANISATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS

- **Union Fédérale des Consommateurs (UFC - Que Choisir)**  
*Adresse* : 11 rue Guénot, F-75011 Paris  
*Tél* : +33 1 43 48 55 48  
*Fax* : +33 1 43 48 44 35  
*E-mail* : [quechoisir@quechoisir.org](mailto:quechoisir@quechoisir.org)  
*Internet* : [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)
- **Confédération de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie (CLCV)**  
*Adresse* : 13 rue Niepce, F-75014 Paris  
*Tél* : +33 1 56 54 32 10  
*Fax* : +33 1 43 20 72 02 /56 54 32 22  
*E-mail* : [clcv@clcv.org](mailto:clcv@clcv.org)  
*Internet* : [www.clcv.org](http://www.clcv.org)
- **Adéic (Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur)**  
*Adresse* : 3 rue de la Rochefoucauld, F-75009 Paris  
*Tél* : +33 1 44 53 73 93  
*Fax* : +33 1 44 53 73 94  
*E-mail* : [adeicfen@wanadoo.fr](mailto:adeicfen@wanadoo.fr)
- **Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC)**  
*Adresse* : 141 avenue du Maine, F-75014 Paris  
*Tél* : +33 1 40 52 85 85  
*Fax* : +33 1 40 52 85 86  
*E-mail* : [afoc@wanadoo.fr](mailto:afoc@wanadoo.fr)  
*Internet* : [www.foconsommateurs.net](http://www.foconsommateurs.net)
- **Association Études et Consommation (ASSECO- CFDT)**  
*Adresse* : 4 boulevard de la Villette, F-75955 Paris Cedex 19  
*Tél* : +33 1 42 03 83 50  
*Fax* : +33 1 42 03 83 48  
*E-mail* : [asseco-cfdt@wanadoo.fr](mailto:asseco-cfdt@wanadoo.fr)  
*Internet* : [www.cfdt.fr](http://www.cfdt.fr)
- **Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs (ALLDC)**  
*Adresse* : 153 avenue Jean Lolive, F-93695 Pantin Cedex  
*Tél* : +33 1 48 10 65 82  
*Fax* : +33 1 48 10 65 71  
*E-mail* : [leo.lagrange.consom@wanadoo.fr](mailto:leo.lagrange.consom@wanadoo.fr)  
*Internet* : [www.leolagrange-conso.org](http://www.leolagrange-conso.org)

- **Confédération Générale du Logement (CGL)**  
*Adresse* : 6-8 Villa Gagliardini, F-75020 Paris  
*Tél* : +33 1 40 31 90 22  
*Fax* : +33 1 40 31 92 74
  
- **Confédération Nationale du Logement (CNL)**  
*Adresse* : 8 rue Mériel, BP 119, F-93104 Montreuil Cedex  
*Tél* : +33 1 48 57 04 64  
*Fax* : +33 1 48 57 28 16
  
- **Confédération Nationale des Assoc. Familiales Catholiques (CNAFC)**  
*Adresse* : 28 place St Georges, F-75009 Paris  
*Tél* : +33 1 48 78 81 61  
*Fax* : +33 1 48 78 07 35  
*E-mail* : [cnafc@afc-france.org](mailto:cnafc@afc-france.org)  
*Internet* : [www.afc-france.org](http://www.afc-france.org)
  
- **Confédération Syndicale des Familles (CSF)**  
*Adresse* : 53 rue Riquet, F-75019 Paris  
*Tél* : +33 1 44 89 86 80  
*Fax* : +33 1 40 35 29 52  
*E-mail* : [C.S.F.@wanadoo.fr](mailto:C.S.F.@wanadoo.fr)  
*Internet* : [www.csfriquet.org](http://www.csfriquet.org)
  
- **Conseil National des Associations Familiales Laïques (CNAFAL)**  
*Adresse* : 108-110 avenue Ledru-Rollin, F-75011 Paris  
*Tél* : +33 1 45 82 48 93  
*Fax* : +33 1 45 82 28 06  
*E-mail* : [cdafal75@libertysurf.fr](mailto:cdafal75@libertysurf.fr)  
*Internet* : [www.cnafal.com](http://www.cnafal.com)
  
- **Familles de France (FF)**  
*Adresse* : 28 place St Georges, F-75009 Paris  
*Tél* : +33 1 45 96 07 88 / 44 53 45 90  
*Fax* : +33 1 44 53 45 90 / 46 37 14 76  
*E-mail* : [famillesdefrance@wanadoo.fr](mailto:famillesdefrance@wanadoo.fr)
  
- **Familles Rurales (FR)**  
*Adresse* : 7 cité d'Antin, F-75009 Paris  
*Tél* : +33 1 44 91 88 88  
*Fax* : +33 1 44 91 88 89  
*E-mail* : [famillesrurales@wanadoo.fr](mailto:famillesrurales@wanadoo.fr)
  
- **Association pour l'Information et la Défense des Consommateurs Salariés (INDECOSA-CGT)**  
*Adresse* : 263 rue de Paris "case 2-2", F-93516 Montreuil Cedex  
*Tél* : +33 1 481 884 26  
*Fax* : +33 1 481 884 82  
*E-mail* : [indecosa@cgt.fr](mailto:indecosa@cgt.fr)  
*Internet* : [www.cgt.fr/indecosa](http://www.cgt.fr/indecosa)

- **Organisation Générale des Consommateurs (ORGECO)**

*Adresse* : 16 avenue du Château, F-94300 Vincennes

*Tél* : +33 1 49 57 93 00

*Fax* : +33 1 43 65 33 76

*E-mail* : [orgeco@wanadoo.fr](mailto:orgeco@wanadoo.fr)

*Internet* : [www.orgeco.free.fr](http://www.orgeco.free.fr)

- **Union Nationale des Associations Familiales (UNAF)**

*Adresse* : 28 place St Georges, F-75009 Paris

*Tél* : +33 1 49 95 36 00

*Fax* : +33 1 40 16 12 76 / 49 95 36 44

*E-mail* : [afcfrance@compuserve.com](mailto:afcfrance@compuserve.com)

- **Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT)**

*Adresse* : 32 rue Raymond Losserand, F-75014 Paris

*Tél* : +33 1 43 35 02 83

*Fax* : +33 1 43 35 14 06

*E-mail* : [contact@fnaut.org](mailto:contact@fnaut.org)

*Internet* : [www.fnaut.asso.fr](http://www.fnaut.asso.fr)

#### **1.4. CONSEILS NATIONAUX/ASSEMBLEES D'ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS ET AUTRES PARTIES PRENANTES**

Créé en 1983 et présidé par le ministre chargé de la consommation, le **Conseil national de la consommation (CNC)** a pour objet de permettre la confrontation et la concertation entre les représentants des intérêts collectifs des consommateurs et usagers et les représentants des professionnels, des services publics et des pouvoirs publics, pour tout ce qui a trait aux problèmes de la consommation (article D.511-1 du code de la consommation).

Internet : <http://www.minefi.gouv.fr/conseilnationalconsommation/>

#### **1.5. SUPPORTS D'INFORMATION DESTINES AUX CONSOMMATEURS**

- 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS (magazine mensuel édité par l'INC)
- QUE CHOISIR (magazine mensuel édité par l'association de consommateurs UFC QUE CHOISIR)

#### **1.6. ORGANISMES DE RECOURS: TRIBUNAUX ET AUTRES SYSTEMES DE RESOLUTION DES LITIGES**

- **Les organes propres à l'ordre judiciaire** dont certains mettent à la disposition des citoyens-consommateurs des procédures simples, rapides, souples et peu coûteuses : les tribunaux d'instance, les conciliateurs de justice, les juges de proximité notamment consultables sur le site : [www.justice.gouv.fr/index.php?rubrique=10031&ssrubrique=10033](http://www.justice.gouv.fr/index.php?rubrique=10031&ssrubrique=10033) .

Le site du Ministère de la Justice informe les citoyens sur leurs droits : [www.vos-droits.justice.gouv.fr/](http://www.vos-droits.justice.gouv.fr/)

- **À l'initiative de la DGCCRF, les commissions de règlement des litiges de consommation :**
  - CRLC d'Ille et Vilaine  
*Adresse :* BP 531, F-35006 Rennes
  - CRLC des Pyrénées Orientales  
*Adresse :* 44 rue de la Fusterie, F-66987 Perpignan
  
- **Médiateurs notifiés à la Commission européenne pour participer au réseau des Centres européens des consommateurs (réseau des CEC) :**
  - **Le Médiateur de la République**  
*Adresse :* 7 rue Saint-Florentin, F-75008 Paris  
*Tél :* + 33 1 55 35 24 24  
*Fax :* +33 1 55 35 24 25  
*Internet :* [www.mediateur-republique.fr](http://www.mediateur-republique.fr)
  - **Médiateur du ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi**  
*Adresse :* Télédock 215, 139 rue de Bercy, F-75572 Paris Cedex 12  
*Tél :* +33 1 53 18 79 80  
*Fax :* +33 1 53 18 97 55  
*E-mail :* [mediateur@finances.gouv.fr](mailto:mediateur@finances.gouv.fr)  
*Internet :* <http://www.minefi.gouv.fr> Formulaire de saisine en ligne (espace médiateur), rubriques médiation ou médiateur
  - **Médiation d'Électricité de France**  
*Adresse :* TSA 50026, F-75804 Paris Cedex 08  
*Tél :* +33 1 40 42 23 35  
*Fax :* +33 1 40 42 10 03  
*Internet :* [www.mediateur.edf.fr](http://www.mediateur.edf.fr)
  - **Médiateur de Gaz de France**  
*Adresse :* TSA 90015, F-75837 Paris Cedex 17  
*Tél :* +33 1 47 54 36 44  
*Fax :* +33 1 47 54 74 61  
*Internet :* [www.gazdefrance.com](http://www.gazdefrance.com)
  - **Médiation de la Ville de Paris**  
*Adresse :* 9 place de l'Hôtel de Ville, F-75196 Paris RP  
*Tél :* +33 1 42 76 58 69  
*Fax :* +33 1 42 76 56 30  
*Internet :* [www.paris.fr](http://www.paris.fr)
  - **Médiateur du Groupe La Poste**  
*Adresse :* 44 boulevard de Vaugirard, F 407, F-75757 Paris Cedex 15  
*Tél :* +33 1 55 44 02 61 ou +33 1 55 44 02 66  
*Fax :* +33 1 55 44 02 43  
*Adresse mail à créer*

- **Mediateurdunet.fr**  
*Adresse* : 6, rue Déodat de Séverac - 75017 Paris  
*Tél* : +33 1 44 01 38 00  
*Fax* : +33 1 44 01 38 19  
*E-mail* : [contact@mediateurdunet.fr](mailto:contact@mediateurdunet.fr)  
*Internet* : <http://www.foruminternet.org>
  
- **Médiateur de la SNCF**  
*Adresse* : 66 rue de Rome, F-75008 Paris  
*Tél* : +33 1 53 25 38 08  
*Fax* : +33 1 53 25 38 19
  
- **Médiateur de la RATP**  
*Adresse* : 54 quai de la Rapée, F-75599 Paris Cedex 12  
*Tél* : +33 1 58 78 36 46  
*Fax* : +33 1 58 76 45 05
  
- **Commission Paritaire de la Vente directe**  
*Adresse* : 100 avenue du Président Kennedy, F-75016 Paris  
*Tél* : +33 1 42 15 30 00  
*Fax* : +33 1 42 15 30 90  
*E-mail* : [info@fvd.fr](mailto:info@fvd.fr)  
*Internet* : [www.fvd.fr](http://www.fvd.fr)
  
- **Médiateur de la Téléphonie**  
*Adresse* : BP 999, F-75829 Paris Cedex 17  
*Internet* : [www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)
  
- **Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances - FFSA**  
*Adresse* : BP 290, F-75425 Paris cedex 09  
*Tél* : +33 1 45 23 40 71  
*Fax* : +33 1 45 23 27 15  
*E-mail* : [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org)

## 1.7. CENTRE EUROPEEN DES CONSOMMATEURS

### **Centre européen des consommateurs**

*Adresse* : Bahnhofplatz 3, D-77694 Kehl  
*Tél* : +49 78 51 991 48 0  
*Fax* : +49 78 51 991 48 11  
*E-mail* : [info@euroinfo-kehl.eu](mailto:info@euroinfo-kehl.eu)  
*Internet* : [www.euroinfo-kehl.eu](http://www.euroinfo-kehl.eu)

## 1.8. AUTOREGULATION OU COREGULATION

Toutes les administrations, dans le cadre de leurs missions, participent au développement de l'autorégulation des acteurs économiques et à la promotion de la corégulation avec les citoyens-consommateurs et leurs représentants associatifs (voir leurs sites internet).

Certaines des autorités administratives indépendantes précitées participent au processus de corégulation avec les acteurs du marché et les représentants des consommateurs.

Dans le domaine de la consommation plus spécifiquement, le secteur de la publicité a mis en place depuis de nombreuses années des mécanismes d'auto et de corégulation, notamment autour de l'Autorité de régulation professionnelle de la publicité : [www.arpp-pub.org](http://www.arpp-pub.org)

Certains grands opérateurs de service d'intérêt général (SNCF, RATP, EDF, GDF, notamment) et certains secteurs économiques fortement structurés (banques et assurances notamment) procèdent régulièrement à des consultations des associations de consommateurs, tiennent des groupes de travail de concertation avec la société civile, et associent les représentants des consommateurs à l'amélioration de la démarche qualité de leurs entreprises.

Le Forum des Droits sur l'Internet (dont fait partie Médiateur du Net), en tant qu'il est chargé de la civilité et des bons usages de l'internet, favorise l'autorégulation des opérateurs et la corégulation avec les Pouvoirs publics : [www.foruminternet.org](http://www.foruminternet.org)

## 2. Politiques des consommateurs

### 2.1. LEGISLATION RELATIVE A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

La législation principalement applicable est celle du code de la consommation, complétée de nombreux textes sectoriels. Le code de la consommation comporte cinq parties : l'information des consommateurs et la formation des contrats, la conformité et la sécurité des produits et des services, l'endettement et le crédit, les associations de consommateurs, les institutions liées à la consommation. L'ensemble de ces textes est actuellement en cours de recodification à droit constant. Le code de la consommation est disponible sur le site internet Légifrance à l'adresse : [www.legifrance.gouv.fr/WAspad/UnCode?code=CCONSOML.rcv](http://www.legifrance.gouv.fr/WAspad/UnCode?code=CCONSOML.rcv).

### 2.2. ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS

Le code de la consommation définit les conditions dans lesquelles une organisation de consommateurs peut être reconnue en tant que telle sur le plan national (article L.411-1, article R.411-1 et suivants). L'agrément permet à l'organisation d'œuvrer à la défense des intérêts généraux des consommateurs. Accordé par décret conjoint du ministère chargé des questions de consommation et du ministère de la justice, l'agrément constitue l'acte de reconnaissance de l'organisation de consommateurs à l'échelon national.

Pour pouvoir bénéficier de l'agrément national, l'organisation doit satisfaire à certaines conditions concernant ses activités (doit mener, depuis au moins un an, une action efficace et publique de défense des intérêts des consommateurs) et le nombre minimal de membres (au moins 10 000). En outre, l'organisation doit être indépendante de toute forme d'activité professionnelle.

Face à la diversité associative et à l'obstacle qu'elle pouvait représenter dans le cadre des consultations des associations de consommateurs par l'Etat ou par les autorités communautaires, ou encore dans le cadre des négociations avec les professionnels, **il est apparu nécessaire d'identifier quelques grandes associations de consommateurs** ayant une activité plus soutenue et partant une vocation incontestable à porter la voix des consommateurs français.

Sans modifier le régime juridique de l'agrément des associations de consommateurs existant, il a été mis en place, au 1<sup>er</sup> janvier 2011, un dispositif permettant de distinguer les associations les plus actives parmi les 17 associations agréées.

**Ce nouveau dispositif est sélectif** : il n'y aura qu'un nombre limité d'associations agréées pouvant bénéficier de celui-ci (dispositif dit de reconnaissance spécifique).

- **Quatre critères devront être remplis.** Pour prétendre à cette reconnaissance, l'association doit :
  - être titulaire de l'agrément national consommation;
  - avoir une activité «généraliste» en matière de consommation (ce qui exclut les associations trop spécialisées);
  - tenir des permanences d'accueil des consommateurs dans quarante départements, avec un minimum d'heures de fonctionnement;
  - atteindre un seuil minimal de cotisations.
- **Avantages pour les associations bénéficiaires de cette reconnaissance :**
  - elles bénéficieront d'une représentation de droit au bureau du Conseil national de la consommation (CNC) ; l'accès au bureau du CNC représente un enjeu important, car cette structure pilote l'ensemble des négociations entre les organisations professionnelles et les associations de consommateurs.
  - elles figureront sur une liste diffusée sur un site Internet relevant du Ministre chargé de la consommation, pour signaler officiellement les associations de consommateurs les plus actives et les plus représentatives;
  - enfin, elles pourront bénéficier d'une priorité pour les désignations dans des commissions administratives consultatives en fonction des textes en vigueur.

**Cette réforme devrait permettre de clarifier le paysage consommériste pour les autorités de l'Etat, y compris au niveau** - y compris au niveau territorial - pour les professionnels et pour le public ; elle doit également permettre de donner une plus grande visibilité aux associations de défense des consommateurs les plus actives.

Les organisations de consommateurs bénéficient d'un financement public dont le montant est arrêté par la DGCCRF, sous l'autorité du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie.

Outre les fonds nécessaires à l'exécution de leurs activités de base, les organisations de consommateurs peuvent également bénéficier d'un financement pour des actions spécifiques précédemment décidées en accord avec le ministère.

Dix-sept associations nationales de consommateurs agréées (mentionnées ci-dessus) sont habilitées à engager des poursuites devant les tribunaux (voir les procédures judiciaires ci-dessous).

### **2.3. APPLICATION DE LA LOI/RECOURS**

- **La DGCCRF**, en tant qu'autorité de contrôle, dispose des pouvoirs qui lui sont dévolus par la loi : elle relève les infractions ou manquements aux dispositions du Code de la consommation, peut dresser des procès-verbaux qui sont ensuite remis au Procureur de la République, lequel décide ou non d'engager une action en justice. Conformément aux textes communautaires

(notamment règlement 2006-2004 du 27 octobre 2004), la DGCCRF s'est dotée des pouvoirs d'injonction, de cessation et de transaction.

- **Plusieurs procédures adaptées aux litiges de la consommation de faible montant** et encadrées par des textes législatifs ou réglementaires sont mises à la disposition des citoyens consommateurs par l'ordre judiciaire : la saisine simplifiée par déclaration au greffe du tribunal d'instance, et l'injonction de faire devant le tribunal d'instance (procédure entièrement gratuite et qui peut être engagée sans le recours à un avocat). Ont été également mis en place des juges de proximité, créés et installés en 2002, qui connaissent des litiges de la vie quotidienne jusqu'à 1.500 euros. Par ailleurs, la médiation pénale peut aussi être pratiquée à l'initiative du parquet.
- **Les commissions de règlement des litiges de consommation (CRLC)**  
La CRLC connaît, dans la perspective d'un règlement négocié, des réclamations qui sont nées des opérations de vente ou de prestations de services réalisées par des professionnels au profit des personnes physiques qui contractent pour un usage non professionnel. La CRLC examine les réclamations qui ne relèvent pas expressément d'une autre instance de règlement amiable spécialisée, en raison de la nature du litige ou du secteur d'activité concerné. La CRLC compétente est celle du département où le consommateur réside. Pour chaque réclamation, le président désigne un rapporteur qui a pour mission de tenter de parvenir, dans un délai de deux mois, à un règlement amiable entre les parties. Lorsque le rapporteur n'est pas en mesure de proposer un accord ou si l'accord n'est que partiel, la CRLC propose une dernière tentative de conciliation. En cas d'échec, la CRLC informe les parties qu'une copie du rapport de constat d'échec pourra leur être remise à leur demande par le secrétariat. Le cas échéant, la CRLC informe les parties qu'elles ont la faculté d'engager une procédure judiciaire en leur donnant toute information utile à ce sujet. Ces informations pourront également être données en cas de conciliation partielle.
- Les Pouvoirs publics français (DGCCRF) ont mené des actions dans le cadre du Conseil national de la consommation pour **promouvoir les modes alternatifs de règlement amiable des différends, notamment la médiation.**

Deux groupes du Conseil national de la consommation (CNC) sur la médiation et les modes alternatifs de règlement des litiges se sont tenus en 2003-2004 et 2006-2007, avec pour objectif principal de définir les critères d'une bonne éthique de la médiation. En 2003-2004, les travaux ont consisté à croiser les chartes et les bonnes pratiques françaises en matière de médiation avec les recommandations communautaires de 1998 et 2001 pour produire un corpus de règles euro-compatibles applicables aux médiateurs ayant à connaître des litiges de consommation.

L'avis de 2004 a permis la notification de médiateurs de service public (dont le Médiateur de la République et le médiateur du ministère de l'Economie, des Finances de l'Industrie) auprès de la Commission européenne (Direction générale de la Santé et des Consommateurs) pour participer au réseau des Centres européens des consommateurs dont la mission est d'aider et de conseiller les citoyens-consommateurs de l'Union européenne ayant un différend avec un professionnel d'un autre État membre que leur État de résidence habituelle. Les Centres européens des consommateurs sont chargés d'orienter les citoyens-consommateurs vers le médiateur le plus approprié à la résolution amiable de leur litige. S'agissant des médiateurs notifiés à la Commission européenne : voir les fiches techniques sur le site Europa.

[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/index\\_en.htm#ecc-net](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm#ecc-net)

En 2006-2007, l'avis de 2004 a été entièrement remanié pour :

- poser une définition de la médiation en matière de consommation,
- définir des lignes directrices de la médiation en complétant les critères éthiques,
- élaborer un dépliant à l'intention du grand public pour inciter les consommateurs à se tourner vers la médiation en vue de résoudre leurs litiges,
- apporter une assistance aux professionnels désireux de développer un processus de médiation en leur fournissant un vade-mecum de conduite de projet (quelles étapes indispensables pour construire la médiation ? quels écueils à éviter ?)

- **Une nouvelle commission indépendante, la commission de la médiation de la consommation.**

Cette commission, créée auprès de l'INC, est chargée d'émettre des avis et de proposer des mesures de toute nature pour évaluer, améliorer et diffuser les pratiques de médiation non judiciaires en matière de consommation.

La commission de la médiation n'effectuera pas directement des missions de médiation. Elle est en revanche responsable de l'élaboration d'une charte de la médiation pour le règlement des litiges de consommation, d'ici au mois de juillet 2011.

Les pouvoirs publics français ont demandé aux organisations professionnelles de contribuer à la mise en place de dispositifs de médiation dans tous les secteurs de l'économie, avec une échéance ambitieuse, celle de juillet 2012.

- En matière **d'actions collectives**, la France ne dispose pas encore de procédure dite d'action de groupe. La procédure d'action en représentation conjointe s'en rapproche sans toutefois en présenter toutes les caractéristiques. Une réflexion est actuellement en cours sur ce sujet au plan national.

**À l'heure actuelle, en droit national français, il existe quatre types d'actions en justice ouvertes aux associations de consommateurs agréées :**

- 1) **L'action civile** relative à des faits constitutifs d'infraction pénale portant un préjudice à l'intérêt collectif des consommateurs. Elle ne peut pas être introduite à titre principal devant les juridictions répressives ou civiles.
- 2) **Un droit d'intervention** à titre accessoire devant les juridictions civiles à l'occasion d'une instance en réparation introduite par un consommateur victime de faits non constitutifs d'infraction pénale.
- 3) **Une action à titre principal** devant les juridictions civiles **en suppression des clauses abusives**.
- 4) **Une action en représentation conjointe**. Lorsque plusieurs consommateurs ont subi des préjudices individuels causés par le fait d'un même professionnel et ayant une origine commune, toute **association agréée et reconnue représentative au plan national, peut, si elle a été mandatée par au moins deux des consommateurs concernés, agir en réparation au nom de ces consommateurs**. L'action exercée par l'association ne peut l'être qu'au profit de consommateurs « **identifiés** » et en réparation de « **préjudices individuels** ». L'action en réparation conjointe peut être exercée devant toutes les juridictions de l'ordre judiciaire et administratif.

Ces quatre types d'actions ne sont pas exclusifs des procédures amiables de règlement des litiges de consommation.

Il existe, en outre, un autre type d'action : l'action en cessation (par transposition de la directive de 1998) qui est principalement ouverte à des actions transfrontières.

Cette directive rapproche les dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres, afin de permettre la cessation de pratiques illicites au regard des directives communautaires, abstraction faite du pays ou la pratique illicite a produit ses effets. La directive a été transposée en France dans l'article L. 421-6 du Code de la consommation par l'article 20 de l'ordonnance n°2001-741 du 23 août 2001.

La France a reconnu à toutes les organisations agréées de consommateurs ainsi qu'aux organismes des autres États membres justifiant de leur inscription sur la liste publiée au Journal officiel des Communautés européennes, en application de l'article 4 de la directive, la possibilité d'agir devant la juridiction civile en vue de faire cesser des agissements illicites au regard des dispositions transposant les directives mentionnées à l'article 1<sup>er</sup> de cette même directive.

L'article L. 421-6 du Code de la consommation précise que « le juge peut à ce titre ordonner, le cas échéant sous astreinte, la suppression d'une clause illicite ou abusive dans tout contrat ou tout type de contrat proposé ou destiné au consommateur ».

Dès lors, les clauses illicites, au regard du domaine recouvrant les actions en cessation, peuvent être supprimées dans tous les contrats proposés aux consommateurs, quand bien même le caractère illicite trouve son origine dans un État membre et produit ses effets dans un autre État membre.

Enfin, par l'ordonnance du 1<sup>er</sup> septembre 2005, la DGCCRF s'est dotée des pouvoirs de l'action en cessation conformément aux dispositions de la directive.

#### 2.4. INFORMATION ET EDUCATION

- **Le site internet de la DGCCRF** comporte de nombreuses fiches pratiques d'information et d'éducation des consommateurs sur les différents aspects de la vie quotidienne. Il est possible d'y accéder par Google : DGCCRF fiches consommation.
- **En ce qui concerne les jeunes** (enfants mineurs en âge scolaire), le concept d'éducation à la consommation a été défini dans un avis du Conseil national de la consommation de 2000 (voir le site : [www.conseilconsommation.minefi.gouv.fr](http://www.conseilconsommation.minefi.gouv.fr)) : former l'esprit, développer les aptitudes intellectuelles, faire acquérir des principes aux jeunes afin de leur permettre de satisfaire au mieux et à bon escient leurs besoins, en utilisant les biens et les services mis à leur disposition. L'objectif essentiel des actions des pouvoirs publics et des partenaires socio-économiques, notamment du monde associatif, est de mettre les citoyens-consommateurs en capacité d'agir, en parfaite connaissance de cause, afin de faciliter leur intégration en tant que consommateurs responsables dans la société et sur les marchés. Il en résulte que l'éducation dans et par la famille revêt une importance particulière car la famille constitue la cellule de base de la société au sein de laquelle l'échange de savoirs, d'expériences, avec la prise de recul nécessaire, peut se vivre quotidiennement.

A titre complémentaire, le site <http://www.ctaconso.fr/> de l'Institut national de la consommation donne aux jeunes de 15 à 25 ans des informations leur permettant l'acquisition

ou le perfectionnement de comportements individuels responsables en matière de consommation. Il a enregistré 535 306 visiteurs uniques au cours de l'année 2009.

- **Le monde des entreprises** exerce une action dans l'éducation à la consommation sur le fondement d'une idée maîtresse : la valeur d'un produit résulte en grande partie de l'expérience de consommation.
- L'éducation à la consommation est définie dans certaines circulaires du Ministère de **l'Éducation nationale** aux fins d'introduire une éducation à la consommation dans les programmes scolaires.
- **D'autres administrations** telles que le Ministère de la Jeunesse et des Sports, le Ministère de l'Intérieur et de l'Aménagement du Territoire, le Ministère de l'Environnement et le Ministère de l'Agriculture (enseignement agricole notamment), sont concernées par l'éducation à la consommation et proposent des formations éducatives aux jeunes consommateurs pour les domaines d'action les concernant (voir leurs sites internet).

Il existe autant de cadres visant au développement de l'éducation des consommateurs-citoyens qu'il existe d'administrations concernées.

À titre d'exemples non exhaustifs :

Dans le cadre de la lutte contre l'obésité et les maladies qui y sont liées, ainsi que dans l'objectif de limiter la consommation d'alcool chez les jeunes, le Ministère de la Santé, l'Agence française de sécurité sanitaire des aliments et la Sécurité routière, mettent en œuvre des actions d'information et de prévention via des campagnes d'information ainsi que sur leurs sites internet.

Le ministère de la Justice et des Libertés quant à lui met à la disposition du grand public, sur son site internet, des informations relatives à leurs droits. Des fiches sur les juridictions et les procédures à partir du lien : [www.vos-droits.justice.gouv.fr](http://www.vos-droits.justice.gouv.fr)

Un autre lien ci-dessous délivre des informations sur les processus extrajudiciaires : <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/N274.xhtml?&n=Justice&l=N14&n=Saisine%20de%20la%20justice&l=N271>

Et plus particulièrement en matière de consommation, le site Service public.fr : <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/N10001.xhtml>

Pour accéder aux ressources, il convient de saisir sur le Google directory : éducation consommation ou études consommation. De nombreux sites apparaissent, présentant notamment des projets innovants.

On peut consulter le site du Centre National de Documentation Pédagogique (CNDP sur le site [www.cndp.fr](http://www.cndp.fr)) et les ressources mises à disposition par les différentes administrations françaises à destination de publics ciblés (généralement en lien avec leurs missions et leurs actions).

## **2.5. COLLECTE D'INFORMATIONS/RECHERCHE**

Le site de l'Institut national de la consommation développe des initiatives pratiques intéressantes : [www.conso.net](http://www.conso.net)

Le CREDOC est un centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (site internet : [www.credoc.fr](http://www.credoc.fr))

Peuvent aussi être consultés les sites des associations de consommateurs précitées qui initient et mettent en œuvre des projets en faveur de l'éducation et de l'information des consommateurs.