

# FRANCE

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

1.1 MINISTERE CHARGE DE LA POLITIQUE DES CONSOMMATEURS .....	1
1.2 ADMINISTRATIONS PUBLIQUES .....	3
1.3 ORGANISATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS .....	5
1.4 CONSEILS NATIONAUX/ASSEMBLEES D'ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS ET AUTRES PARTIES PRENANTES .....	7
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 CENTRES EUROPEENS 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 .....	11
2.4 INFORMATION ET EDUCATION.....	14
2.5 COLLECTE D'INFORMATIONS/RECHERCHE.....	14

## 1. Instances chargées de la politique des consommateurs

### 1.1 MINISTERE CHARGE DE LA POLITIQUE DES CONSOMMATEURS

Le Ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi auprès duquel est placé le Secrétariat d'État à l'Industrie et à la Consommation est responsable pour l'élaboration et la mise en œuvre de la politique de la consommation. Le ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi 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 est également compétent pour les orientations stratégiques industrielles et le suivi des secteurs industriels et des services..

*Adresse :*

Ministère de l'économie, des finances et de l'emploi  
139 rue de Bercy  
75712 Paris Cedex 12

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

Le nom du Secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme est **Luc Chatel**.

Site internet : <http://www.minefe.gouv.fr/>

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.finances.gouv.fr/DGCCRF/](http://www.finances.gouv.fr/DGCCRF/)

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 : [www.justice.gouv.fr/](http://www.justice.gouv.fr/)
- Le Ministère de l'Agriculture et de la Pêche : [www.agriculture.gouv.fr/](http://www.agriculture.gouv.fr/)
- Le Ministère de la Santé, de la Jeunesse et des Sports : [www.sante.gouv.fr/](http://www.sante.gouv.fr/)
- Le Ministère de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement Durable et de l'aménagement du territoire : [www.developpement-durable.gouv.fr/](http://www.developpement-durable.gouv.fr/)

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

- Le **Conseil de la concurrence** est spécialisé dans l'analyse et la régulation du fonctionnement de la concurrence sur les marchés, pour la sauvegarde de l'ordre public économique : [www.conseil-concurrence.fr/](http://www.conseil-concurrence.fr/)

- **L'Autorité des marchés financiers (AMF)** qui 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. Site internet : [www.amf-france.org/](http://www.amf-france.org/)

- **L'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP)** : [www.arcep.fr/](http://www.arcep.fr/)

- **L'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM)** qui 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 : [www.ccamip.fr/info/00](http://www.ccamip.fr/info/00)

- La **Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL)** qui a pour mission essentielle de protéger la vie privée et les libertés individuelles ou publiques : <http://www.cnil.fr/index.php?id=67>

- la **Commission de Régulation de l'Énergie (CRE)** qui 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 : [www.cre.fr/](http://www.cre.fr/)

- La **Commission de Sécurité des Consommateurs** ([www.securiteconso.org/](http://www.securiteconso.org/)) qui 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.

- La **Haute Autorité de Santé** (HAS) est chargée : [www.has-sante.fr/](http://www.has-sante.fr/)

- 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.

## 1.2 ADMINISTRATIONS PUBLIQUES

<b>Directives</b>	<b>Administrations publiques chargées de faire respecter la loi</b>
Directive 84/450/CEE	D.G.C.C.R.F. (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes)
Directive 85/577/CEE	Adresse: 59, boulevard Vincent Auriol, 75703 Paris CEDEX 13 Tél: (33) 1 44 87 17 17
Directive 87/102/CEE	Site internet : <a href="http://www.dgccrf.minefi.gouv.fr">www.dgccrf.minefi.gouv.fr</a>
Directive 90/314/CEE	
Directive 93/13/CEE	
Directive 94/47/CE	

Directive 97/7/CE	
Directive 97/55/CE	
Directive 98/6/CE	
Directive 2002/65/CE	

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

Établissement 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.

Contacts:

**Service documentation**

Tél. : 01 49 77 38 20

Fax : 01 49 77 26 13

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

**Direction de l'information et de la communication**

Tél. : 01 49 77 26 02

Fax : 01 49 77 26 12

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

**Adresse postale**

AFSSA

DERNS / Documentation

27-31 av Général Leclerc

94701 Maisons-Alfort cedex

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

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.

#### **Adresse postale**

AFSSAPS  
143, 147 boulevard Anatole France  
93285 Saint-Denis Cedex  
Tél.: 01.55.87.30.00  
Site internet : <http://afssaps.sante.fr>

### **1.3 ORGANISATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS**

#### **- Union Fédérale des Consommateurs (UFC - Que Choisir)**

Adresse: 11 rue Guénot 233 Bd Voltaire , F-75555 Paris Cedex 11  
Tél.: + 33 1 434 855 48  
Fax: + 33 1 449.318.83  
E-mail: [quechoisir@quechoisir.org](mailto:quechoisir@quechoisir.org)  
Site internet: [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

#### **- Confédération de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie (CLCV)**

Adresse: 17 rue Monsieur, F-75007 Paris  
Tél.: + 33 1 565 432 10  
Fax: + 33 1 432 072 02 /565 432 22  
E-mail: [clcv@clcv.org](mailto:clcv@clcv.org)  
Site internet: [www.clcv.org](http://www.clcv.org)

#### **- Adéic (Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur)**

Adresse : Rue de la Rochefoucauld, 3, F-75009 Paris  
Tél.: + 33 1 445 373 93  
Fax: + 33 1 445 373 94  
E-mail: [adeicfen@wanadoo.fr](mailto:adeicfen@wanadoo.fr)

Site internet : [www.adeic.asso.fr](http://www.adeic.asso.fr)

**- Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC)**

Adresse : Avenue du Maine 141, F-75014 Paris

Tél.: + 33 1 405 285 85

Fax: + 33 1 405 285 86

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

Site internet: [www.afoc.net](http://www.afoc.net)

**- Association Études et Consommation (ASSECO- CFDT)**

Adresse : Boulevard de la Villette 4, F-75955 Paris Cedex 19

Tél.: + 33 1 420 382 53

Fax: + 33 1 420 383 48

E-mail: [asseco-cfdt@wanadoo.fr](mailto:asseco-cfdt@wanadoo.fr)

Site 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 1 481 065 82

Fax: + 33 1 481 065 71

E-mail: [leo.lagrange.consom@wanadoo.fr](mailto:leo.lagrange.consom@wanadoo.fr)

Site 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 1 403 190 22

Fax: + 33 1 403 192 74

**- Confédération Nationale du Logement (CNL)**

Adresse : 8, Rue Mériel, BP 119, F-93104 Montreuil Cedex

Tél.: + 33 1 485 704 64

Fax: + 33 1 485 728 16

Site internet : [www.lacnl.com](http://www.lacnl.com)

**- Confédération Nationale des Assoc. Familiales Catholiques (CNAFC)**

Adresse : Place St. Georges, 28, F-75009 Paris

Tél.: + 33 1 487 881 61

Fax: + 33 1 487 807 35

E-mail: [cnafc@afc-france.org](mailto:cnafc@afc-france.org)

Site internet: [www.afc-france.org](http://www.afc-france.org)

**- Confédération Syndicale des Familles (CSF)**

Adresse : 53, Rue Riquet, F-75019 Paris

Tél.: + 33 1 448 986 80

Fax: + 33 1 403 529 52

E-mail: [C.S.F.@wanadoo.fr](mailto:C.S.F.@wanadoo.fr)

Site 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 1 470.002.40

Fax: + 33 1 458 228 06

E-mail: [cdafal75@libertysurf.fr](mailto:cdafal75@libertysurf.fr)

Site internet: [www.cnafal.com](http://www.cnafal.com)

**- Familles de France (FF)**

Adresse: Place St Georges 28, F-75009 Paris

Tél.: + 33 1 459 607 88 / 445 345 90

Fax: + 33 1 445 345 90 / 463 714 76

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

**- Familles Rurales (FR)**

Adresse: 7, Cité d'Antin, F-75009 Paris

Tél.: + 33 1 449 188 88

Fax: + 33 1 449 188 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 1 485.155.03

Fax: + 33 1 481 884 82

E-mail: [indecosa@cgt.fr](mailto:indecosa@cgt.fr)

Site internet: [www.cgt.fr/indecosa](http://www.cgt.fr/indecosa)

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

Adresse : 64, Avenue Pierre Grenier, F-92100 Boulogne Billancourt Tél.: + 33 1 460.860.6095 793 00

Fax: + 33 1 460.800.44 E-mail: [contact@orgeco.net](mailto:contact@orgeco.net)

Site internet: [www.orgeco.net](http://www.orgeco.net)

**- Union Féminine Civique et Sociale (UFCS)**

Adresse : Rue Béranger, 6, F-75003 Paris

Tél.: + 33 1 445 450 54

Fax: + 33 1 445 450 66

E-mail: [ufcs-conso@wanadoo.fr](mailto:ufcs-conso@wanadoo.fr)

Site internet: [www.ufcs.org](http://www.ufcs.org)

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

Adresse : Place St. Georges, 28, F-75009 Paris

Tél.: + 33 1 499 536 00

Fax: + 33 1 401 612 76 / 499 536 44

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

Site internet : [www.unaf.fr](http://www.unaf.fr)

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

Adresse : 32, Rue Raymond Losserand, F-75014 Paris

Tél.: + 33 1 433 502 83

Fax: + 33 1 433 514 06

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

Site 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).

Site 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, 35006 RENNES

- CRLC des Pyrénées Orientales

Adresse: 44 Rue de la Fusterie, 66987 PERPIGNAN

- **À l'initiative de la DGCCRF, les «boîtes postales 5000»:**

Le service des «boîtes postales 5000» est géré, dans les départements dans lesquels il est assuré, par la Direction Départementale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DDCCRF). Il existe des divisions administratives chargées du service «boîtes postales 5000» dans de nombreuses villes, dont chacune a son propre code postal.

Toutes les lettres adressées à la BP 5000 (il suffit d'indiquer «BP 5000», puis le numéro du département) parviennent à la DDCCRF locale, qui se charge de les faire suivre.

- **Tous les médiateurs notifient à la Commission européenne pour participer au réseau des Centres européens des consommateurs (réseau des CEC) :**

**Le Médiateur de la République**

7, rue Saint-Florentin – 75008 Paris – France

00 (33) 1 55 35 24 24

00 (33) 1 55 35 24 25

[www.mediateur-republique.fr](http://www.mediateur-republique.fr)

### **Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Emploi**

Télédoc 215 - 139 rue de Bercy - 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)

Formulaire de saisine en ligne (espace médiateur) : <http://www.minefi.gouv.fr> –  
rubriques médiation ou médiateur

### **Médiation d'Électricité de France**

Adresse : TSA 50026 - 75804 Paris Cedex 08

Tél. : 33-1-40-42-23-35

Fax : 33-1-40-42-10-03

E-mail : [www.mediateur.edf.fr](http://www.mediateur.edf.fr)

### **Médiateur de Gaz de France**

Adresse : TSA 90015 - 75837 Paris Cedex 17

Tél. : 33-1-47-54-36-44

Fax : 33-1-47-54-74-61

Site internet : [www.gazdefrance.com](http://www.gazdefrance.com)

### **Médiation de la Ville de Paris**

Adresse : 9, place de l'Hôtel de Ville - 75196 Paris RP

Tél. : 33-1-42-76-58-69

Fax : 33-1-42-76-56-30

Site Internet : [www.paris.fr](http://www.paris.fr)

### **Médiateur du Groupe La Poste**

Adresse : 44 Boulevard de Vaugirard - F 407 - 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 « Médiateur » 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)

<http://www.mediateurdunet.fr>

<http://www.foruminternet.org>

### **Médiateur de la SNCF**

Adresse : 66 Rue de Rome - 75008 Paris

Tél. : 33-1-53-25-38-08

Fax : 33-1-53-25-38-19

### **Le Médiateur de la RATP**

Adresse : 54 Quai de la Rapée - 75599 Paris Cedex 12  
Tél. : 33-1-58-78-36-46  
Fax : 33-1-58-76-45-05

### **La Commission Paritaire de la Vente directe**

Adresse : 100, avenue du Président Kennedy, 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)  
Site internet : [www.fvd.fr](http://www.fvd.fr)

### **Médiateur de la Téléphonie**

Adresse : BP 999 – 75829 Paris Cedex 17  
Site internet d'information : [www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)

### **Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances - FFSA**

Adresse : BP 290 - 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 CENTRES EUROPEENS DES CONSOMMATEURS**

Centre européen des consommateurs  
Adresse : Rehfusplatz 11, D-77694 Kehl  
Tél.: +49/78 51 991 48 0  
Fax: +49/78 51 991 48 11  
E-mail: [info@euroinfo-kehl.com](mailto:info@euroinfo-kehl.com)  
Site internet: [www.euroinfo-kehl.com](http://www.euroinfo-kehl.com)

## **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 du Bureau de Vérification de la Publicité : [www.bvp.org](http://www.bvp.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, complété de nombreux textes sectoriels. Il comporte cinq parties : l'information des consommateurs et la formation des contrats, la conformité et la sécurité des produits et des services, les pratiques commerciales, 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.

Les organisations de consommateurs bénéficient d'un financement public dont le montant est arrêté par la DGCCRF, sous l'autorité du ministère de l'économie et des finances.

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

### 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. Elle peut dresser des procès-verbaux qui sont ensuite remis au Procureur de la République, lequel décide ou non d'engager une action en justice. Elle peut également aller devant le juge civil pour faire cesser des infractions ou manquements. Conformément aux textes communautaires, la DGCCRF s'est dotée, par l'ordonnance du 1<sup>er</sup> septembre 2005, de 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 «boîtes postales 5000»**

Les «boîtes postales 5000» accueillent la correspondance écrite des consommateurs. Il peut s'agir de demandes d'informations ou de lettres relatives au règlement d'un litige. Les litiges pouvant faire l'objet d'un règlement amiable sont traités par le service «boîte postale 5000» du département dans lequel est situé le siège de l'entreprise avec laquelle le consommateur est en conflit. L'association de consommateurs ou l'organisation professionnelle chargée du dossier se mettra alors en rapport avec l'entreprise concernée pour tenter de parvenir à un règlement amiable du litige. En cas d'échec de cette première médiation, le litige est porté devant une commission de conciliation travaillant pour chaque boîte postale 5000, à la tête de laquelle se trouve le directeur de la DDCCRF.

- 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 celui du Minefe) auprès de la Commission européenne (Direction générale « Santé et protection 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.

En 2006-2007, pour tenir compte des négociations au Conseil et au Parlement européen sur le projet de directive relative à certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale ainsi que de celles menées à l'OCDE sur un projet de recommandation relative aux modes alternatifs de règlement des différends, 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 ?

**- En matière d'actions collectives**, la France ne dispose pas encore de procédure identique à celle de la «class-action» américaine. Seule l'action en représentation conjointe se rapproche de l'action de groupe américaine sans en présenter les inconvénients en terme de niveaux très élevés d'indemnisation et d'abus de judiciarisation.

Un projet d'action de groupe à la française est actuellement en cours de préparation.

**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 qui peut être introduite à titre principal, conformément au droit commun, 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.

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.

La directive de 1998 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 ainsi 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

### 2.5 COLLECTE D'INFORMATIONS/RECHERCHE

- **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.

- **Le monde des entreprises** exerce une action dans l'éducation à la consommation (documents de la pédagogie de l'Institut national de la consommation : [www.conso.net.fr](http://www.conso.net.fr)) 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 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.justice.gouv.fr/publicat/fiches1.htm](http://www.justice.gouv.fr/publicat/fiches1.htm)

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)

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

Le Crédoc 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.