

## **Comment faire appel à une association de consommateurs agréée ?**

Le fait de faire appel à une association de consommateurs agréée vous permet de bénéficier de conseils et/ou d'assistance juridique dans les procédures judiciaires. Nous vous présentons les informations à connaître.

### **Qu'est-ce qu'une association de défense des consommateurs agréée ?**

Les associations de défense des consommateurs agréées sont des organismes reconnus par l'État pour protéger les droits des consommateurs.

Ces associations peuvent vous aider à résoudre des litiges avec des professionnels, vous informer sur vos droits et parfois vous accompagner dans des démarches judiciaires. Elles ont pour mission de défendre l'intérêt général des consommateurs, que ce soit par des actions individuelles (aide dans un litige) ou collectives (actions de groupe).

### **Qui peut faire appel à une association de défense des consommateurs agréée ?**

Toute personne physique rencontrant un problème lié à un achat, un service, ou un contrat peut contacter une association de défense des consommateurs.

Vous pouvez faire appel à une association dans les cas suivants :

Vous avez acheté un produit ou un service défectueux.

Vous êtes victime de pratiques commerciales trompeuses ou abusives

Vous avez un litige avec un fournisseur de services (télécommunications, énergie, banque,...).

### **Quels sont les pouvoirs d'actions d'une association agréée de consommateurs ?**

#### **Consultations juridiques**

Une association agréée de consommateurs peut donner des informations pratiques et juridiques et des consultations juridiques gratuites aux consommateurs la sollicitant sur des questions de consommation en lien avec son domaine d'intervention.

Toutefois, pour bénéficier de consultations juridiques plus pointues notamment dans le cadre d'un litige avec un tiers, le consommateur doit adhérer à l'association. Le montant de l'adhésion est variable d'une association à l'autre.

#### **Médiation et règlement amiable des litiges**

Les associations agréées de consommateurs jouent un rôle dans le règlement amiable des litiges entre consommateurs et professionnels, en tant qu'intermédiaire ou médiateur, pour éviter un recours systématique à la justice.

Leur objectif est de permettre une résolution rapide et équitable des différends, sans passer par des procédures judiciaires longues et coûteuses.

#### **Défense en justice des intérêts individuels**

Les associations nationales agréées peuvent agir au civil pour faire cesser ou interdire tout agissement illicite et demander la réparation des préjudices subis par plusieurs consommateurs, causés par un même professionnel ayant la même origine via une action conjointe ou de groupe.

Plus précisément, l'action conjointe peut être exercée devant tous les tribunaux (civils, pénaux) et l'action de groupe s'exerce uniquement devant les tribunaux civils.

L'action de groupe porte seulement sur la réparation de préjudices patrimoniaux (en argent) découlant de dommages matériels subis par les consommateurs. Il peut s'agir par exemple pour l'association de défendre les propriétaires d'un logement contre une entreprise du bâtiment ayant effectué des réparations défectueuses abîmant l'immeuble. Le préjudice patrimonial existe puisque les propriétaires doivent prendre des mesures soit pour se reloger, soit pour faire réparer les conséquences de la mauvaise intervention.

#### **Défense en justice des intérêts collectifs**

Seule une association nationale agréée peut se constituer partie civile lorsque des faits causent un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif des consommateurs.

Elle peut ainsi demander au juge d'ordonner à un professionnel, éventuellement sous astreinte, les actes suivants :

Cesser des agissements non conformes à la loi ou dangereux

Supprimer une clause illégale dans le contrat type qu'il propose aux consommateurs ou dans tout contrat en cours d'exécution.

L'association peut également demander au juge de prendre les mesures suivantes :

Ordonner la suppression d'une clause abusive ou de ne pas en tenir compte dans tous les contrats identiques en cours d'exécution conclus par un professionnel déterminé avec des consommateurs

Obliger le professionnel concerné à informer, par tous moyens et à ses frais, les consommateurs concernés par une telle clause.

#### **Information et sensibilisation du consommateur sur ses droits**

Une association agréée de consommateurs publie souvent des études comparatives, des enquêtes de satisfaction, et des guides pratiques qui aident les consommateurs à faire des choix éclairés.

#### **Pouvoir d'enquête**

Certaines associations agréées, en particulier les plus grandes, peuvent mener des enquêtes et études sur les produits et services.

Elles peuvent, par exemple, réaliser des tests comparatifs sur des biens de consommation et publier les résultats pour alerter ou conseiller les consommateurs.

#### **Action de lobbying**

En principe, leurs actions de lobbying visent à protéger l'intérêt général des consommateurs. Pour ce faire, les associations agréées peuvent agir de différentes manières :

Elles sont consultées par le gouvernement lors de l'élaboration de nouvelles lois ou réglementations touchant à la consommation. Par exemple, elles peuvent participer aux débats sur les lois relatives à la protection des données personnelles (comme le RGPD), les droits des consommateurs en ligne, ou les pratiques commerciales trompeuses. Elles siègent dans plusieurs commissions consultatives ou instances de dialogue social et économique, où elles peuvent faire valoir le point de vue des consommateurs.

Elles mènent des campagnes pour faire adopter des réformes favorables aux consommateurs. Cela peut inclure des pétitions, des rapports d'experts, ou des propositions concrètes soumises aux députés et sénateurs. Elles défendent des sujets comme l'amélioration des garanties légales pour les produits, la lutte contre l'obsolescence programmée. Elles organisent des campagnes d'information destinées à mobiliser l'opinion publique autour de certains enjeux, comme les frais bancaires abusifs, ou les pratiques commerciales déloyales.

### **Quelles sont les démarches à effectuer pour contacter une association de défense des consommateurs agréée ?**

#### **Choisir une association agréée**

Il existe 15 associations nationales de consommateurs agréées. Chacune a des domaines d'intervention spécifiques.

#### **Contacter l'association**

Vous pouvez le faire en ligne, par téléphone ou sur place.

Vous pouvez contacter l'association via son site internet. En général, vous pouvez faire une demande d'information ou de médiation en remplissant un formulaire dédié à cet effet.

Les associations de défense des consommateurs agréées disposent généralement de services d'assistance téléphonique pour répondre à vos questions.

Vous pouvez trouver leur coordonnées sur les sites des associations.

Certaines associations ont des antennes locales où vous pouvez vous rendre. Il peut être nécessaire de prendre un rendez-vous avant de vous y présenter.

### **Le fait de faire appel à une association de défense des consommateurs agréée est-il gratuit ?**

Certaines associations demandent une adhésion payante pour accéder à leurs services complets (notamment pour un accompagnement juridique approfondi ou une action en justice).

Les frais d'adhésion varient en fonction de l'association (à titre indicatif, entre 30 € et 50 € par an).

En tant qu'adhérent, vous avez généralement accès à des publications, des conseils pratiques et des outils pour défendre vos droits.

#### **Information et protection du consommateur**

##### **Pour en savoir plus**

- Les associations de consommateurs

Source : Ministère chargé des finances

- Guide des associations de consommateurs

Source : Ministère chargé de l'économie

- Conseil national de la consommation (CNC)

Source : Ministère chargé de l'économie

- Site de l'Institut national de la consommation (INC)

Source : Institut national de la consommation (INC)

- Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation

Source : Ministère chargé de l'économie

- Autorité de la concurrence

Source : Autorité de la concurrence

- Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses)

Source : Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses)

- Qu'est-ce que l'action de groupe ?

Source : Ministère chargé de l'économie

##### **Textes de référence**

- Code de la consommation : articles L621-1 à L621-6

Actions exercées dans l'intérêt collectif des consommateurs : action civile

- Code de la consommation : articles L621-7 à L621-8

Actions exercées dans l'intérêt collectif des consommateurs : action en cessation d'agissements illicites

- Code de la consommation : articles L622-1 à L622-4

Action en représentation conjointe

- Code de la consommation : articles L623-1 à L623-3

Action de groupe

- Loi n°71-1130 du 31 décembre 1971 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques

Article 63



Ville de  
**Palavas-les-Flots**

Mairie de Palavas-les-Flots

Horaires : Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.

Adresse : 16 Boulevard Maréchal Joffre – BP 106 – 34250 Palavas-les-Flots

Tél. : 04 67 07 73 00